Руководство пользователя Webex WFO

Для развертываний с классическим WFM

Дата первой публикации: 10 июля 2020 г
Последнее обновление: 28 февраля 2025 г

Штаб-квартира корпорации для Северной и Южной Америки
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA (США)
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-СЕТИ (6387)
Факс: 408 527-0882

ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОДУКТОВ И СВЕДЕНИЯ О НИХ, ПРИВЕДЕННЫЕ В НАСТОЯЩЕМ РУКОВОДСТВЕ, МОГУТ БЫТЬ ИЗМЕНЕНЫ БЕЗ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО УВЕДОМЛЕНИЯ. ПОДРАЗУМЕВАЕТСЯ, ЧТО ВСЕ УТВЕРЖДЕНИЯ, СВЕДЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ, СОДЕРЖАЩИЕСЯ В ДАННОМ РУКОВОДСТВЕ, ЯВЛЯЮТСЯ ТОЧНЫМИ, ОДНАКО ОНИ ПРЕДОСТАВЛЕНЫ БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, ВЫРАЖЕННЫХ ЯВНО ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ НЕСУТ ПОЛНУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В СВЯЗИ С ПРИМЕНЕНИЕМ ЛЮБЫХ ИЗДЕЛИЙ. ЛИЦЕНЗИЯ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ НА СОПУТСТВУЮЩЕЕ ИЗДЕЛИЕ ПРИВЕДЕНЫ В ИНФОРМАЦИОННОМ ПАКЕТЕ, ПРИЛАГАЕМОМ К ИЗДЕЛИЮ, И СОДЕРЖАТСЯ В ДАННОМ ДОКУМЕНТЕ ПО ЭТОЙ ССЫЛКЕ. ЕСЛИ НЕ УДАЕТСЯ НАЙТИ ЛИЦЕНЗИЮ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИЛИ ОГРАНИЧЕННУЮ ГАРАНТИЮ, ОБРАТИТЕСЬ К ПРЕДСТАВИТЕЛЮ КОМПАНИИ CISCO ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОПИИ.

Сжатие верхних колонтитулов TCP в продуктах Cisco реализовано в виде адаптации программы, разработанной в Калифорнийском университете в Беркли (UCB) в составе свободно распространяемой операционной системы UNIX. Все права защищены. © Члены правления Университета Калифорнии, 1981 г.

НЕСМОТРЯ НА ЛЮБЫЕ ДРУГИЕ ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА, ЗАЯВЛЕННЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОКУМЕНТЕ, ВСЕ ФАЙЛЫ ДОКУМЕНТОВ И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ ДАННЫМИ ПОСТАВЩИКАМИ НА УСЛОВИЯХ «КАК ЕСТЬ» БЕЗ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА УСТРАНЕНИЯ ОШИБОК. КОМПАНИЯ CISCO И ВЫШЕНАЗВАННЫЕ ПОСТАВЩИКИ ОТКАЗЫВАЮТСЯ ОТ ВСЕХ ЯВНЫХ И ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ, В ТОМ ЧИСЛЕ ГАРАНТИЙ ГОДНОСТИ ДЛЯ ПРОДАЖИ И ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПО НАЗНАЧЕНИЮ, А ТАКЖЕ ОТ ГАРАНТИЙ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ХОДЕ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ ТОРГОВОЙ ПРАКТИКИ.

КОМПАНИЯ CISCO И ЕЕ ПОСТАВЩИКИ НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КАКИЕ БЫ ТО НИ БЫЛО НЕПРЯМЫЕ, ВЫЗВАННЫЕ ОСОБЫМИ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАМИ, КОСВЕННЫЕ ИЛИ ПОБОЧНЫЕ УБЫТКИ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ НЕВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НАСТОЯЩЕГО РУКОВОДСТВА, ВКЛЮЧАЯ УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ И УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ ЭТИМ, ДАЖЕ В ТОМ СЛУЧАЕ, ЕСЛИ КОМПАНИЯ CISCO ИЛИ ЕЕ ПОСТАВЩИКИ БЫЛИ ПРЕДУПРЕЖДЕНЫ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКИХ УБЫТКОВ.

Любые IP-адреса и телефонные номера, использованные в данном документе, следует считать вымышленными. Все примеры, текст интерфейса командной строки, схемы сетевой топологии и другие рисунки, содержащиеся в данном документе, приводятся исключительно для иллюстрации. Использование реально существующих IP-адресов или телефонных номеров в различных примерах является случайным и непреднамеренным.

Никакие печатные экземпляры и электронные копии не контролируются. Последняя версия указана в текущей онлайн-версии.

Cisco насчитывает более 200 офисов и представительств по всему миру. Адреса и номера телефонов приведены на веб-сайте Cisco по адресу www.cisco.com/go/offices.

Cisco и логотип Cisco — торговые марки или зарегистрированные торговые марки корпорации Cisco и (или) ее дочерних компаний в США и других странах. Для просмотра списка товарных знаков Cisco перейдите по ссылке URL: www.cisco.com/go/trademarks. Торговые марки сторонних организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова "партнер" не подразумевает партнерских отношений между Cisco и какой-либо другой компанией. (1721R)

© Cisco Systems, Inc 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025. Все права защищены.

Содержание

Содержание 3

Настройка Webex WFO 33

Войдите в Webex WFO 33

Изменение пароля 34

Выход 36

Настройте клиента 36

Настройка ACD 37

Настройки подключения для Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

Настройки подключения для Cisco Unified Contact Center Express 42

Настройки connection для Cisco Webex Contact Center 47

Интеграция данных основной конфигурации 49

Настройки Connection для Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Параметры подключения к Avaya CM с Контакт-центром Elite 55

Параметры подключения Avaya IP Office с ACCS 59

Настройки подключения для Five9 60

Параметры подключения для облака Genesys 65

Параметры подключения для режима InContact 67

Параметры подключения для обычных acD 67

Параметры Cisco Unity Connection для Amazon Connect 68

Настройки подключения для «Серенова» 70

Таблица арендаторов Serenova 71

Синхронизация данных основной конфигурации 73

Параметры подключения для Eventide NexLog 77

Ввод метаданных 79
Настройки подключения для Twilio Flex 80
Настройки подключения для U00/00 86
Настройка глобальных параметров 87
Загрузите установщики для серверов данных WFO Webex Smart Desktop и WFO 92
Свяжите телефоны с операторами, группами записи и типами записей 93
Настройка Extension Mobility для записи в сети Cisco 96
Стандартный Extension Mobility 96
конфигурация связей устройств 96
Как это работает 97
Extension Mobility межкластерная 97
конфигурация связей устройств 97
Как это работает 98
Подробнее о Webex WFO с помощью TIP 99
Синхронизация данных между ACD и Webex WFO 100
Синхронизация данных операторов между ACD и Webex WFO 101
Синхронизация данных группы между ACD и Webex WFO 101
Синхронизация данных очереди службы 102
Настройка метода аутентификации 103
Включить аутентификацию по умолчанию 107
Настройка аутентификации SAML 108
Настройка поставщиков идентификационной информации 108
Управление сертификатами провайдера услуг для Webex WFO 117
Изменение идентификатора ACD 118

Настройте политику паролей 119
Ограничить доступ к определенным IP адресам 121
таблица IP диапазонов адресов 122
Развертывания на территории 123
Настройка сервера данных 123
Конфигурация сервера данных в многотенантных средах 123
Описание полей 124
Настройка элементов управления Cisco IP Phone службами 127
Параметры сервера данных для ACD Serenova 129
Подключение к серверу Active Directory 129
Сведения о конфигурации Active Directory 132
Аутентификация 132
Синхронизировать 132
Сопоставление пользователей 133
Синхронизация сопоставленных пользователей 136
Непревзойдение между синхронизированными пользователями 136
Просмотр результатов синхронизации Active Directory 140
Настройка системы хранения 141
Настройка профилей хранения 142
Обзор систем хранения 142
Общие сведения о профилях хранилищ 142
Общие сведения о политиках хранения 142
Добавьте внешние места хранения 146
Настройка QM параметров архива 151

Настройка управления качеством 153
Настройка QM глобальных параметров 153
О приоритете экранной записи 154
Настройка QM для записи 155
Управление серверами телефонии 155
Управление полями пользовательских метаданных 157
Поля метаданных Cisco 160
Работа вызовов root и согласования 163
Настройка групп телефонии 164
Настройка Avaya Communication Manager 170
Установка Avaya пароля устройства DMCC 170
Настройка Avaya SBCE для записи SIPREC 172
Настройка Cisco Unified Communication Manager 177
Настройка genesys 180
Добавить опросы после вызова в контакты 181
Настройка поставщиков онлайн-опросов 181
Маркировка контактов для распространения через Интернет-опросов 185
Настройка управления рабочими ресурсами 185
Настройка очередей служб 186
Управление номерами абонента 186
Управление абонентными номерами 187
Управление типами очередей служб 188
Создание, редактирование и удаление типов очередей служб 188
Управление очередями служб 189

Синхронизированные/не синхронизированные среды 189
Очереди виртуальных сервисов 189
Прецизионные очереди 190
Управление группами очередей служб 198
Управление сопоставлениями навыков 198
Управление многонавыков группами 199
Управление датами закрытия очереди служб 201
Копирование дат закрытия 201
Настройка усадки 203
Управление категориями усадки 204
Управление неделями усадки 204
Управление сценариями усадки 206
Управление расписаниями операторов 207
Интеграция с системой управления человеческими ресурсами 207
Сведения о файле для импорта 208
Экспорт сведений о файле 210
Настройка выпуска расписаний 212
Ограничить возможности супервизора по редактированию расписаний 214
Создание рабочего процесса 215
Управление правилами редактирования расписаний 216
Работать с архивными данными 216
просмотр и редактирование исторических данных; 217
Поля таблицы статистических данных 219
Объединение статистических данных 220

Вычисляйте точность прошлых прогнозов 221
Сбор исторических данных; 222
Импортировать статистические данные 223
Создайте описания для кодов причин 225
Настройка сопоставлений состояний приверженности 227
идентификаторы ACD и коды причин 229
сопоставление состояний приверженности для неинтерактивных очередей сервисов 229
Настройка параметров WFM для всей системы 230
Укажите период хранения WFM 233
Управление значениями метаданных действий 234
О метаданных действий 237
Назначение значений метаданных действий по умолчанию 237
Переопределение значений метаданных по умолчанию 237
Настройка Teleopti 238
Настройка аналитики 239
Администрирование и обслуживание Webex WFO 240
Отслеживание состояния сервера данных 241
Загрузка журналов сервера данных 242
Настройка геймификации 243
Собирать данные о производительности для геймификации 243
Настройка уровней геймификации 245
Описание полей 245
Управление категориями производительности геймификации 246
Описание полей 247

Настройка точек геймификации 247
Описание полей 249
Настройка KPIs 250
Аудит изменений пользователей и системы 252
Контролируйте подключения к Webex серверу WFO 256
Отслеживание запланированного пакетного экспорта контактов 258
Настройка уведомлений 261
типы уведомлений 263
Уведомления администратора клиента и пользователя 263
Удаление или обновление нескольких контактов одновременно 277
Управление пользователями 281
Работа лицензий 281
Модель лицензирования 281
Лицензирование, роли и разрешения 281
Лицензии для данных 282
лицензии Webex доступа к WFO; 283
Лицензия на аналитику ботов 283
Лицензии На исследования 283
Примеры пользователей с несколькими ролями 283
Пример 1: оператор QM, который также является оценщиком оценки 284
Пример 2: оператор QM, для которого также запланировано использование WFM 284
Функции, доступные при наличии лицензий QM и аналитики 284
Создавать и редактировать пользователей 287
Создайте пользователя API 297

Импорт и экспорт пользователей 298
Названия часовых поясов 302
Управление несколькими пользователями 311
Управление профилями пользователей 311
профили пользователей ACD 312
Запись профилей пользователей 313
Перезапись профилей пользователей 313
Пример профилей пользователей 314
Объединение пользователей 317
Как работает объединение пользователей 319
Информация о пользователе 319
Данные пользователя 320
Перезапись профилей пользователей 321
Управление пользователями отельинга 322
Управление ролями и разрешениями 322
лицензирование Webex WFO; 323
Разрешения 325
Назначьте целевые страницы пользователям 395
Предоставьте пользователям доступ к проводнику данных 397
Отключение проводника данных 399
Управление группами по сервисам 400
Группы по импорту и экспорту 403
Управление группами 404
Группы импорта и экспорта 405

Управление представлениями 406

Записывать и проверять контакты 411

Записывать контакты 411

Автоматизируйте рабочие процессы QM 412

Настройка правил 417

Настройка условий 417

Настройка действий 419

Администрирование рабочих процессов 420

Типы событий 420

ежедневные события 420

События окончания взаимодействия 420

конфликты QM рабочих процессов 421

Условные операторы 421

Управление политиками хранения данных для QM и аналитики 422

Настройка поэтапной передачи 424

Настройка поэтапного сервера передачи данных 426

Создайте местоположение хранения поэтапной передачи 426

Включите компонент поэтапной отправки 426

Используйте IP адреса для связывания операторов с сервером данных с поэтапной передачей данных 427

Группы по сервисам используются для связывания операторов с сервером поэтапной передачи данных 428

Используйте как IP адреса, так и группы по сервисам для связывания операторов с сервером данных с поэтапной передачей данных 428 , создайте правило для поэтапной передачи 429

Управление записанными контактами 431
Экспорт метаданных контактов 433
Запись по запросу 434
Работа элементов управления записью 437
Функции безопасности записей 439
Просмотр отчетов о записи 440
Поиск контактов 440
Описание фильтров 443
Работа синтаксиса поиска с текстом 452
Настройте столбцы на странице "Взаимодействия" 458
Описание столбцов 459
Удаление или восстановление контакта 468
Воспроизведение контактов 470
Прослушивание аудиоконтакта 473
О молчании и разговоре о событиях 476
Просмотрите снимок экрана контакта 478
Примеры сценариев контактов 479
Записи вызовов в квадратных скобках и между вызовами 479
Слепая передача 479
Конференции 480
Контролируемая конференция 480
Удержание при вызове на второй линии 480
Пропустите запись вперед и обратно 480
Просмотр действий операторов с контактом 481

Просмотр данных, связанных с контактом 484
Редактирование пользовательских метаданных, связанных с контактом 494
Прочитать контакт по электронной почте 494
Чтение текстового текста контакта 495
Чтение контакта в чате 495
Просмотр обзора контакта в чате 497
Ознакомьтесь с сводкой по контакту 498
Ознакомьтесь с записью аудио записи 499
Просмотр аналитики фраз для контакта 500
Просмотр тональности контакта 503
Тональный настроений для вызовов 503
Тональные настроения для сообщений электронной почты и текстовых контактов 505
Загрузка контактов по запросу 505
Назначать контакты и обмениваться ими 506
Доступ к назначенным вам контактам 506
Пометка контактов для тренингов или hr 508
Пометить контакт 510
Создайте гиперссылки на записи 511
Экспорт контакта 512
Экспорт контактов пакетным пакетным 513
Требования к лицензированию для пакетного экспорта контактов 516
Данные, включенные в файл CSV экспорта пакетных контактов 516
Оценка контактов 524
Управление формами оценки 524

Консультации по формам оценки 533
Руководящие принципы эффективной оценки 533
Указания по вопросам, связанным с формами оценки 533
Вопросы по ключевому индикатору производительности 535
Способ забитых вопросов по KPI 536
Оценка на основе процентного соотношения 536
Сведения о разделах, основанных на процентах 536
Сведения о вопросах, основанных на процентах 537
Как оцениваются оценки, основанные на процентах 539
Возможные точки 539
Набранные очки 539
Процентный индекс 540
Балл-на основе очков 540
Автоматическое назначение анализов, оценок и калибровок 542
Назначьте оценки, оценки и калибровки вручную 546
Пометить контакт для мецентации 547
548
Оценка контакта 548
Калибраторы оценщиков 553
Доклад об оценке калибровки 554
Анализ данных оценки 554
Просмотр отчетов об оценке 554
Настройка прогнозов 555
Прогнозируемые оценки сетевого промоутеров 555

Оценки прогнозной оценки 556
Рекомендации 557
Общие 557
Прогнозируемые оценки сетевого промоутеров 558
Прогнозные оценки 558
Различия между прогнозными и ручными оценками 559
Различия между оценщиками человека 559
Оцениваемые различия в вызовах 559
Отслеживать операторов в режиме реального времени 560
Создайте контакт 564
Планирование расписания людей 566
Создайте расписания 566
Даты закрытия и фиксированные рабочие смены 567
Порядок планирования 567
Приоритет очереди службы 567
Сведения о процессе планирования 568
Сведения о странице "Планирование" 568
Диспетчер панелей 570
Сведения о типах расписания 571
Настройка динамического планирования 572
Управление правилами динамического планирования 573
Управление динамическими связями планирования 575
Управление динамическими событиями планирования 576
Создание нового мероприятия 576

Проверка состояния события 579
Формирование отчета о планировании стимулов 579
Редактирование страницы динамического планирования оператора 580
Настройка динамической доступности 580
Управление правилами динамической доступности 580
Назначение правил операторам 581
Управление назначенными правилами 582
О моей доступности 583
Моя доступность для операторов 583
Моя доступность для администраторов, планировщиков и супервизоров 586
Создавать рабочие смены 588
Рабочие смены и часовые пояса 588
Рабочие смены и динамическое планирование 589
Фиксированные рабочие смены 589
Рабочие смены при назначении 590
Переменные рабочие смены 590
Общие сведения о графике параметров рабочей смены 590
Просмотр назначенных смен 592
Пример смены 595
Управление условиями работы 596
Пример 1: Условия работы без неоплачиваемой деятельности 599
Пример 2: Состояние работы с неоплачиваемой деятельностью 600
Планирование и неоплачиваемой деятельности 600
Управление профилями условий работы 605

Планирование с использованием профилей условий работы 605
Управление условиями минимального/максимального времени 606
Рабочие смены и расписание 606
Определения времени 607
Принципы планирования конфигурации 607
Исключения 608
Перекрывающиеся рабочие смены 608
Назначьте операторам условия минимального/максимального времени 610
Ограничьте число операторов для планирования 611
Создайте рассылку 613
Рекомендации по генерации рассылки 614
Управление рассылками 615
Формирование производственного распределения 615
Создание именованного рассылки 616
Просмотр рассылки 616
Работа с рассылками 617
Создайте прогноз 618
Сведения о процессе прогнозирования 618
Создайте рассылку 618
Изменить рассылку 618
Выберите метод прогнозирования 619
Выберите изменение вызова ссылки 619
Сформируйте прогноз; 619
Просмотр прогноза 620

Сформируйте прогноз; 620
Просмотр прогноза 624
Работа с прогнозами 624
Импорт прогноза 625
Импорт прогноза, если уже известно количество прогнозируемых операторов 627
Импорт прогноза для вычисления числа прогнозируемых операторов 627
Использование тенденций в прогнозировании 629
Исторические тенденции 629
Стандартный метод прогнозирования 629
Расширенный метод прогнозирования 629
Ожидаемые тенденции 630
Стандартный метод прогнозирования 630
Расширенный метод прогнозирования 630
Эффект дня недели 630
Примеры: годовой прогноз стандартным методом 631
Пример 1: Положительный темп роста 631
Пример 2: нулевая скорость роста 632
Пример 3: Отрицательные темпы роста 632
Примеры: годовой прогноз с использованием расширенного метода прогнозирования 633
Пример 1: Положительный темп роста 633
Пример 2: Отрицательные темпы роста 634
Стратегические прогнозы 635
Примеры стратегического прогноза 635
Управление связями с датами компании 635

Копирование ассоциаций с датой фирмы 635
Учтите дни с ненормальными громкостями контакта 636
Влияние на запросы рассылки 637
Влияние на запросы прогноза 637
Ограничения специальных событий 638
Данные в сводке по прогнозу 639
Редактировать распределения и прогнозы 641
Перетаскивание точек данных в графике 642
Редактирование данных в таблице 642
Заполнение пустой таблицы 642
Редактирование итогов на странице рассылки 642
Редактирование итогов на странице прогноза 643
Редактирование итогов в стратегическом прогнозе 644
Копирование и вставка данных в таблицу 644
Применение коэффициента регулирования к столбцу 645
Управление мероприятиями, запланированными 646
Управление исключениями 646
Для выполнения расписаний с назначенными исключениями 646
Для одобренных запросов на исключения, наставничества и времени ожидания 647
Создание, редактирование и удаление исключений 648
Назначение исключения 648
Примеры настройки частоты и вхождения 650
Только один раз 650
Один раз в неделю 650

Раз в месяц 651
Один раз в год 651
Управление типами исключений 651
Управление проектами 652
Создайте расписание 655
Добавление оператора к существующему расписанию 657
Формирование специального расписания 658
Просматривать запросы серверов от WFM пользователей; 659
Управление временем вдали 660
Обмен сообщениями для операторов 660
Поиск запросов 661
Фильтрация полей даты 661
Критерии поиска 662
Исходящие 662
Работа с исходящим ящиком 664
Входящие 664
Работа с папкой входящих сообщений 666
Общий прямоугольник 666
Работа с полем для общего пользования 668
Запросы 668
Редактирование или удаление запроса 668
Запросить исключение 669
Запросить запланированную сделку 671
Время отключения запроса 674

Просмотр отделов по времени выключения 679
Запросить предложение с расписанием 679
Запросить наставничество 682
Об автоматическом изменении запросов 684
Случай 1: Оператор представляет запрос на оплату, который перекрывает неоплачиваемую деятельность 684
Случай 2: Запланировано, что оператор будет работать в требуемое время 684
Случай 3: Запланировано, что оператор будет работать только в течение части запроса685
Обмен сообщениями для утверждающих запросы пользователей 685
Поиск запросов 686
Настройка полей даты 687
Критерии поиска 687
Утверждение или отрицать запросы; 688
Запросы исключений 688
Запросы времени выключения 689
Утвердить запрос на торговлю или предложение; 691
Утвердить запрос на наставничество 693
Автоматизировать обработку запросов операторов 694
Пример рабочего процесса 695
Утвердить правило 695
Запрещение правила 696
Правило по умолчанию 696
Автоматический отказ и ручная обработка 696
Автоматический отказ 696
Автоматическая ручная обработка 698

Условия правила создания 700
Переменные 702
просмотр и редактирование расписаний; 710
Просмотр расписания 710
Настройка представления расписания 711
Распечатайте расписание 713
Сведения о часовых поясах 713
Просмотр расписания в другом приложении календаря 714
Подписка на веб-канал iCal 715
Динамическое планирование для операторов 716
Значки укомплектования кадрами 718
Создание собственного расписания 719
Динамическое внутридневного планирования для операторов 720
Управление расписаниями операторов 723
Настройка страницы "Расписания операторов" 732
Настраиваемый выбор 733
Сведения о часовых поясах 735
Часовой пояс по умолчанию 735
Отображение часового пояса 735
Планирование часового пояса 735
Часовой пояс очереди службы 735
Часовые пояса и расписание операторов 736
Сведения об активности 736
Сортируйте список операторов 737

Редактировать расписания 738
Изменения и список назначенных исключений 740
Вставка действия 740
Оператор должен запланировать предупреждения о конфликтах 743
Выходные наделы и план отпусков 745
Удаление действия 746
Изменять расписания с помощью перетаскивания 746
Добавление и редактирование заметок к действиям 747
Торгуйте расписаниями двух операторов 747
Копирование действий с расписанием 750
Найти лучшее время для активного мероприятия 752
Отмена изменения расписания 756
Поиск в истории расписания 757
Таблица результатов 758
Восстановление расписания 758
Пример: восстановление расписания 758
Пример: Поведение при восстановлении более существующего расписания 759
Сведения об истории расписания и восстановлении 759
Утверждение или отрицать изменения расписания, сделанные супервизорами 761
Управление расписанием сегодня 762
Предложить добровольные сверхурочные или отклонки 762
Просмотр 763
просмотр существующих событий 763
Создание нового события динамического планирования внутридневного планирования 764

Изменения в графике увядательной работы 767
Сведения об ящиках 769
Проверьте покрытие укомплектования кадрами 770
Охват: запланированное представление 772
Интерпретация диаграммы 773
Охват: вид усадки 774
Охват: переадресный вид 776
Внутридневное: представление данных 777
Карта покрытия многонавыков 778
Просмотр приверженности операторам и соответствия требованиям; 780
Просмотр подробных сведений о присоединении к оператору 783
Оптимизируйте перерывы и обеды 785
Ограничения оптимизации 787
Примеры оптимизации 788
Просмотр отчетов по планированию 789
Со планировать на долгосрочную перспективу; 789
Оценьте будущие потребности 790
Управление стратегическими ресурсами 790
Управление планами найма 791
Управление шагами по найму 791
Анализ затрат на сдвиг в очереди служб 792
Управление отключаем для операторов 793
Управление эквивалентными профилями полного времени 793
Управление типами отпусков 794

Управление планами на отпуск 796
Примеры плана отпуска 797
Пример 1: Перекрытие планов отпуска без общих операторов 798
Пример 2: Перемещение операторов между планами отпуска 799
Управление отведенными временными отделами 800
Использование отделов по тайм-off с запросами на откл 800
Вычисление отделов по запросам на выключения 801
Запросы отработки времени с помощью FTES или часы 801
Запросы на весь неуклюжайный день 802
Копирование отведенных отделов 803
Пример 1: в обеих очередях службы отведено время отключения в течение целого года803
Пример 2: в очередях служб имеются отделы времени для разных периодов 803
Временные отведенные участки и часовые пояса 804
Отчеты о тайм-выключениях операторов 805
Анализ контактов, людей и процессов 806
Создание задач аналитики 806
Сведения о задачах аналитики 815
Упорядочение данных 817
Создавать фразы и категории фраз и управлять ими 817
Определение веб-сайтов и приложений, которые будут отслеживаться с помощью Аналитики824
Создание элементов рабочего стола и управление ими 825
Настройка событий элемента рабочего стола 828
Перекрывающиеся события 836
Используйте инструмент "Маркер поля приложения" 837

Определите поля веб-сайта, которые будут отслеживаться с помощью аналитики _____ 838
Включите в браузере расширение Desktop Analytics _____ 841
Обзор панелей аналитики _____ 842
Создание набора данных и управление им _____ 843
Источники данных _____ 845
Фильтры данных _____ 848
Создание панели аналитики и управление ею _____ 852
Создание виджета аналитики и управление ими _____ 854
Отображение сведений о виджете _____ 860
Уведомление пользователей о не одобренных приложениях _____ 860
Отфильтруйте данные на панели аналитики _____ 861
Настройка панели аналитики _____ 862
Инструментальная панель аналитики _____ 862
Инструментальной панели выравнивания виджетов _____ 864
Отслеживание фокуса и активности операторов _____ 866
Обзор проводника операторов _____ 869
Анализ данных бизнес-аналитики _____ 872
Панель отчетов вашей домашней страницы _____ 872
Создайте собственные отчеты с помощью проводника данных _____ 873
Управление списком панелей и отчетов проводника данных _____ 874
Сведения о инструментальной панели DX _____ 874
Просматривать стандартные панели проводника данных _____ 875
Доступные предварительно встроенные панели отчетов _____ 876
панели отчетов QM _____ 876

WFM панели отчетов 877
Панели отчетов масштаба пакета 878
Панели отчетов аналитики 879
CXI — панели отчетов контакт-центра 880
Задайте свою домашнюю страницу 882
Копирование отчета или панели отчетов 883
общий доступ к отчетам и панелям; 883
Настройка доставки отчетов по электронной почте 885
Управление доставкой отчетов по электронной почте 887
Помечать отчеты и панели с ролями 889
Выполните поиск в браузере активов по тегу 890
Экспортировать отчет 891
Создайте отчет 891
Создайте вопрос 892
Создайте новый отчет 893
Выберите меру 893
Выберите группирование 895
Установка фильтра 895
Фильтрация удаленных записей о прогнозе, присоединении и расписании операторов 903
Создайте настраиваемую меру 904
Пример пользовательской меры 906
Настройте внешний вид измерения 910
Сведения об атрибутах содержимого 913
Пример 1: сделайте цифры от 20 до 200 жирными и синим 914

Пример 2: номера с цветовым кодом: низкий, средний или высокий 915
Пример 3: сохранение форматирования полей времени при экспорте отчета 916
Синтаксис атрибутов содержимого 917
Ключевые слова 918
Дополнительные принципы синтаксиса 921
Атрибуты содержимого для всех типов данных 921
Атрибуты содержимого для типов текстовых данных 922
Атрибуты содержимого для числовых типов данных 924
Атрибуты содержимого для типов данных «дата-время» 930
Атрибуты содержимого для логических типов данных 930
Создать представление 931
Доступные типы представлений 931
Параметры стили 940
Ось X 941
Ось Y (основная, вспомогательная, 3 и 4) 942
Настройте сортировку отчета по умолчанию 954
Сортировка данных 954
Заказ категории 955
Установка исключения 955
Создание панели 955
Сведения об элементе управления панелью отчетов 956
Добавление панели 957
Добавление панели виджетов 958
Настройка виджета "Проводник данных" 958

Доступные виджеты QM 961
Виджет "Прогресс цели контакта" 962
Виджет «Итого контактов» 962
Виджет «Лучшие исполнители» 963
Виджет "Средние значения оценки" 963
Виджет "Диапазоны оценки" 963
Виджет «Индекс геймификации» 963
Виджет «Недавние выполненные evals» 964
Виджет «Недавние оценки» 965
Виджет для записи опросов 965
Доступные виджеты WFM 965
Виджет громкости вызовов оператора 966
Виджет «Вызовы операторов в час» 967
Виджет "Проценты операторов" 967
Виджет распределения времени оператора 967
Виджет времени оператора 968
Виджет расписания 969
Виджет соблюдения режима реального времени 970
Виджет производительности очереди службы 970
Добавьте параметр 971
Отфильтровать удаленные записи 971
Настройка корпоративных KPIS 972
Свойства KPI 973
Настройте параметры 974

Реализация отчетов 975

Доступные измерения KPI 975

Стандартные отчеты 976

Выполните стандартный QM или WFM отчет 976

QM стандартные отчеты 978

Оценка операторов на основе оценки 983

График трендов операторов 986

Сведения о контакте 988

Ход достижения цели контакта 990

Диаграмма общего количества контактов 991

Оценка ухо 991

Оценки 993

График оценки 995

Производительность оценщика 997

График средних показателей качества 999

Оценки вопросов 999

Доступ к взаимодействию с помощью контакта Доступ к взаимодействию с пользователем по 1001 1002

Оценка всех данных Разделы оценок 1004 1006

Опросы все данные Оценк

и бланков опроса 1007

Состояние системы 1008

Состояние записи пользователя 1009

Стандартные отчеты WFM 1010 1011

Интервал оператора ..... Сверхурочная 1013 оператора ..... Карточка отчета оператора 1016 ..... Ежедневное расписание оператора 1016 ..... Расписание оператора 1021 еженедельно ..... Интервал очереди службы операторов 1022 ..... Процентная доля задач операторов версии 1022 ..... Производительность операторов и групп по версии 1024 ..... Назначенное исключение 1026 1032
Бюджетное планирование 1033
Планирование объекта (аппаратное обеспечение) ..... План найма на 1033 год ..... Интервальная очередь службы 1034 ..... Производительность 1035 ежедневно ..... Интервал производительности 1039 ..... Инт

ервал оператора очереди службы 1042 ..... Расп
исание очереди службы 1045 по операторам ..... Расп
исание очереди службы по интервалам 1046 ..... Ана
лиз сменного бюджета 1047 1049
Планирование персонала ..... Инт
ервал оператора группы по сервисам 1050 ..... Инт
ервал группы по 1051 ..... Час
ы работы с расписанием группы по сервисам 1053 ..... Стат
ус отпуска 1056 1057

Настройка Webex WFO

Используйте эти разделы Webex WFO для настройки того, как Webex WFO подключается к вашему ACD и хранилищам, а также как Webex приложения WFO взаимодействуют с вашими сотрудниками.

Войдите в Webex WFO

Страница входа позволяет войти, используя учетные данные Webex WFO. Существует три типа учетных данных, которые могут использоваться в зависимости от того, как была настроена аутентификация в вашей системе:

- Webex учетные данные WFO по умолчанию
- Учетные данные Windows Active Directory
- Учетные данные single sign on (язык разметки, язык разметки security Assertion Markup Language, SAML)

ПРИМЕЧАНИЕ Администраторы могут войти, используя свои Webex учетные данные WFO, даже если аутентификация Webex WFO отключена и разрешена только SAML аутентификация. Это позволяет им
при необходимости настройте аутентификацию SAML.

В следующей таблице описаны поля на странице "Вход".

Поле	Описание
Язык	Выберите язык интерфейса Webex WFO. Язык, который вы выбираете, используется на сайте и сохраняется из сеанса в сеанс с вашим именем пользователя. Если изменить выбор языка, необходимо выйти и войти в систему, чтобы Webex WFO, чтобы изменить выбор языка на всем сайте.
Имя пользователя	Ваше имя пользователя. Это имя пользователя, назначенное вам администратором или именем пользователя Windows Active Directory. Если вы получили уведомление, используйте свой адрес электронной почты для

входа в систему

Поле	Описание
	адрес электронной почты.
Домен	Домен Active Directory. Это поле отображается только в системах, использующих Active Directory. Выберите домен, связанный с именем пользователя и паролем Active Directory.
Пароль	Ваш пароль. Это пароль, первоначально назначенный администратору или паролем каталога Windows Active Directory. Это поле не требуется при входе в систему с помощью единого входа.
Забыли пароль?	Сбросить пароль.

Выполните вход, используя Webex учетные данные WFO или Windows (Active Directory)

1. Введите имя пользователя и пароль.
2. Щелкните " **Войти".**

Выполните вход с помощью единого входа

1. Введите имя пользователя и щелкните **«Единый вход»**. Вы будете перенаправлены на страницу входа поставщика идентификационной информации.
2. Введите свои учетные данные для входа в систему поставщика идентификационных данных. Вы будете перенаправлены обратно в Webex WFO .

> ПРИМЕЧАНИЕ Ваша учетная запись становится заблокированной, если превышено установленное администратором число неудачных попыток входа. Если ваша учетная запись заблокирована, вы не сможете войти в систему, используя Webex
> Учетные данные WFO или единый вход до тех пор, пока администратор не разблокирует вашу учетную запись или ваш пароль не будет сброшен.

Если вы забыли свой пароль или ваша учетная запись заблокирована, вы можете сбросить свой пароль.

Сбросить пароль

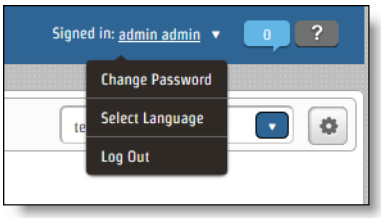
1. Нажмите «Забыли пароль»? на странице "Вход".
2. Введите свой адрес электронной почты, щелкните «Сброс пароля электронной почты» и следуйте указаниям. На ваш адрес электронной почты будет отправлено письмо с инструкциями по сбросу пароля.

Изменение пароля

Вы можете изменить свой пароль в любое время.

Изменение пароля

1. В правом верхнем углу страницы щелкните стрелку раскрывающегося списка справа от имени пользователя и выберите « **Изменить пароль**».



2. В диалоговом окне "Изменение пароля" введите текущий пароль, новый пароль и новый пароль еще раз, чтобы подтвердить его. Сила пароля отображается по мере его ввода.

Пароль должен соответствовать минимальным требованиям для сохранения надежного или надежного пароля.

3. Щелкните « **Изменить пароль**».

Требования к сложности паролей

Требования к сложности пароля основаны на политике паролей Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Следующие правила применяются при создании или редактировании пользователя, а также при изменении или сбросе пароля.

- Пароли не могут содержать никакие пробелы (пробелы).
- Пароль должен содержать не менее восьми символов в длину. Минимальную длину может задать администратор.
- Пароли должны содержать символы из трех из следующих четырех категорий:

Категория	Описание
Заглавные буквы	A–Z; Заглавные буквы в уникоде: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Строчные буквы	a–z Строчные буквы уникода:

Категория	Описание
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Numbers (Цифры)	0–9
Специальные символы	Для пароля базы данных клиента можно использовать следующие символы: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Для всех остальных паролей можно использовать следующие символы: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Эти правила применяются только при настройке пароля, управляемого Webex WFO. Если пользователь вводит пароль для внешней системы, не управляемой Webex WFO, Webex WFO не будет проверять пароль (например, ACD конфигурации).

> **Пользователь** может быть создан без пароля (вручную или автоматически с помощью ACD синхронизации). Пользователь без пароля не может войти в систему. Этот пользователь должен использовать ссылку «Забыл пароль» и настроить пароль.

Выход

Чтобы выйти из Webex WFO, наведите курсор мыши на имя пользователя в правом верхнем углу страницы и щелкните "Выход". В таком случае вы вернелись на страницу входа.

Чтобы завершить Webex WFO полностью, закройте браузер.

Настройте клиента

Настройка клиента включает в себя следующие действия:

- Настройте аспекты системы, которые применяются ко всем пользователям и приложениям.
- Синхронизация данных об операторах, группах и очередях служб, полученных от ACD.
- Выберите и настройте метод аутентификации для проверки идентификационных данных любого пользователя, который хочет подключиться к Webex WFO.
- Настройте политику паролей пользователя в соответствии с требованиями безопасности своей организации.
- Повысить безопасность своего арендатора, контролируя (или "белый список"), при котором IP адресам разрешен доступ пользователей к Webex WFO из.

- Настройте функции сервера данных в зависимости от географического местоположения контакт-центра.
- Подключитесь к серверу Active Directory (AD) в своей среде для аутентификации пользователей, синхронизации или и того, и другого.

Настройка ACD

На странице «Конфигурация ACD» можно настроить подключение между Webex WFO и одним или несколькими идентификаторами ACD. После успешной синхронизации ACD его невозможно удалить из Webex WFO.

Предварительные условия

- У вас есть разрешение на администрирование ACD конфигурации (см. раздел "Управление ролями и разрешениями ").
- Служба сервера данных устанавливается на сервере с доступом к системе Webex WFO до проверки ACD подключения.

> ПРИМЕЧАНИЕ Файл установки службы "Сервер данных" находится на странице "Загрузки" (см. раздел "Загрузка smart Desktop" и "Webex установщиков сервера данных WFO"). Если данные
> Служба серверов не устанавливается, при проверке подключения вы получаете следующее сообщение об ошибке: "Ошибка: убедитесь, что служба сбора работает".

Расположение страницы

> ACD конфигурации глобальной > системы > управления приложениями

Процедуры

Добавьте ACD

1. Выберите арендатора.
2. Нажмите кнопку **Добавить**. Откроется диалоговое окно "Сведения о ACD".
3. Выберите тип ACD в списке " **Выбрать ACD** вниз".
4. Введите имя ACD в поле Name ("Название **").**
5. Нажмите кнопку **ОК**. Диалоговое окно "Сведения о ACD" закрывается, а параметры конфигурации отображаются на странице "ACD конфигурация".
6. Настройте ACD, заполнив поля. Ниже приведены ссылки на инструкции по ACD.

- Настройки подключения для Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Настройки подключения для Cisco Unified Contact Center Express
- Настройки connection для Cisco Webex Contact Center
- Настройки Connection для Cisco Webex Contact Center 2.0
- Параметры подключения к Avaya CM с Контакт-центром Elite
- Параметры подключения Avaya IP Office с ACCS
- Настройки подключения для Five9
- Параметры подключения для режима InContact
- Параметры подключения для обычных acD
- Параметры Cisco Unity Connection для Amazon Connect
- Настройки подключения для «Серенова»
- Параметры подключения для Eventide NexLog
- Настройки подключения для Twilio Flex
- Настройки подключения для U00/00

7. Щелкните **"Проверка подключения** ", чтобы убедиться в правильности записей и Webex WFO подключен к ACD.
8. После успешной проверки подключения нажмите кнопку **Сохранить**.

Удаление или изменение ACD

- Чтобы удалить ACD, выберите ACD, нажмите кнопку "Удалить "и "Да".
- Для изменения ACD выберите ACD, измените нужные поля и нажмите " **Сохранить"**.
- Чтобы изменить имя ACD, выберите ACD, нажмите кнопку "Изменить" , измените имя в **поле "Имя** ", нажмите " **ОК"** и " **Сохранить**".

Настройки подключения для Cisco Unified Contact Center Enterprise

Следующие поля отображаются, если выбранная ACD Cisco Unified Contact Center Enterprise.

> **ПРИМЕЧАНИЕ** Если операторы в вашем Unified CCE ACD не настроены на использование выбранной навыковой группы по умолчанию, то они автоматически принадлежат навыковой группе ACD по умолчанию. Исторические данные:
> не используется для ACD навыковой группы по умолчанию, а для определенных навыковой группы по умолчанию. В результате время операторов неправильно приписывается очереди услуг, поддерживаемой ими в Webex WFO. Установите значение

выбранная ACD навыковой группе, которую по умолчанию поддерживает оператор, для правильного отчета о своей производительности. Обратите внимание, что при обработке вызовов для других очередей служб их время может не быть правильно приписано соответствующей очереди служб.

Секция	Описание
Интервал исторической отчетности	Интервал отправки исторических данных, настроенный в системе Unified CCE. Если в ACD настроен 15-минутный интервал, необходимо выбрать этот 15-минутный интервал, чтобы убедиться, что Webex WFO совместима с вашим ACD и что все данные импортируются в Webex WFO. Если интервалы отчетности не совпадают, статистические ACD данные будут приняты неправильно.
Фильтрация ACD ACD. Для	Используйте фильтр ACD, чтобы ограничить число синхронизируемых пользователей с например, можно настроить фильтр имени группы, который позволяет синхронизировать пользователей, принадлежащих к группе по сервисам, которые соответствуют определенной схеме имен. Можно настроить несколько ACD фильтров. ВАЖНО Если выбрать **имя службы** в **раскрывающемся списке «Тип** префикса», то нет синхронизации групп или операторов. Все группы по сервисам или операторам, которые уже синхронизированы, деактивируются. После изменения фильтра, использующего имя **службы в** раскрывающемся **списке типов** префикса, все ранее синхронизированные очереди служб остаются активными, даже если не захвачены измененным фильтром. ПРИМЕЧАНИЕ Если в типе префикса выбрано **только имя** группы по сервисам в раскрывающемся списке связанные очереди служб все еще синхронизируются. Если изменить фильтр, использующий имя **группы в** раскрывающемся **списке типов** префикса, все операторы или группы, не захваченные фильтром, деактивируются.
Конфигурация IP	Это используется для получения исторических данных. Адрес основного IP HDS или имя хоста — IP адрес или имя хоста основного сервера архивной базы данных (HDS).

Секци	Описание
	адрес или имя хоста дополнительного сервера архивной базы данных. Адрес основного IP AWDB или имя хоста — IP адрес или имя хоста основного сервера баз данных рабочей станции администратора (AWDB). Адрес или имя хоста дополнительного IP AWDB — (необязательное имя) IP адрес или имя хоста дополнительного сервера базы данных Admin Workstation. Экземпляр Unified CC — имя экземпляра сервера Microsoft SQL для базы данных Unified CCE.
Аутентификация аутентификации	Это используется для получения исторических данных. Выберите метод при входе в базу данных используется: NT — если выбрать аутентификацию NT, отображаются следующие поля: ▪ Имя пользователя ▪ Пароль ▪ Домен ▪ Идентификатор периферийного устройства — идентификатор периферийного устройства ICM для системы. SQL — если выбрать SQL Аутентификация, отобразуться следующие поля: ▪ SQL пользователь — имя для входа SQL Webex WFO. ▪ Пароль — пароль пользователя Webex WFO SQL. ▪ Идентификатор периферийного устройства — идентификатор периферийного устройства ICM для системы.
CTI-серверы операторов.	Этот параметр используется для получения данных реального времени от Адрес основного CTI IP или имя хоста — IP адрес или имя хоста основного CTI сервера, связанного с системой. Основной CTI порт — порт связанного основного CTI сервера

Секци	Описание
	с системой. Адрес дополнительного CTI IP или имя хоста — IP адрес или имя хоста дополнительного CTI сервера, связанного с системой. Дополнительный порт CTI — порт дополнительного CTI сервера, связанный с системой.
Отделы	Имя предприятия — название отделов или отделов по название предприятия. Имя предприятия представляет клиента в Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).

Конфигурация согласования CDR	(Только для чтения) CDR (запись сведений о вызове) — папка на сервере данных, в которой сервер данных импортирует файлы CDR из Unified CCE ACD и загружает их в Webex WFO.
	
	Webex WFO создает каталог с подкаталогом ACD, который содержит каталоги cdrBase и uploadDir, если на сервере данных включена функция согласования региональных параметров сервера данных и эта функция назначена Unified CCE ACD. Под полем отображается базовый путь к каталогу, который вводится вместе с уникальным ACD идентификатором. Создаются следующие подкаталоги:
	
	▪ AcD-особый каталог — этот каталог называется с уникальным номером идентификатора ACD сервера. Поскольку пользователи могут настроить для использования одного и того же каталога несколько серверов ACD, для отправки файлов CDR на нужный ACD требуется папка с уникальным идентификатором. Каталог, специфичный для ACD, содержит следующие каталоги:
	
	  ▪ cdrdir — сервер данных помещет в эту папку входящие записи CDR с сервера биллинга Unified CM.
	  При настройке сервера приложений Unified CM биллинга необходимо использовать в каталоге следующее имя

Секци	Описание
	Параметр пути: /cdr/ ▪ Настройки cdrFailures ▪ uploaddir — сервер данных помещет сверяемый CDR и Unified CCE данные в эту папку до тех пор, пока эти данные не будут выгружены. ▪ Загрузкафайлов Примечание Это поле используется только для управления качеством.
Интервал синхронизации	Интервал (минуты) — длина интервала, через который выполняется ACD синхронизирован с сервером данных. Именно так часто сервер данных выполняет синхронизацию пользователя, группы и очереди служб, Webex WFO.
Параметры захвата	Задержка захвата ACD — выберите время ожидания, WFM перед вытягиванием ACD статистики по истечении интервала. По умолчанию установлена задержка 15 минут. Включить повтор передачи данных — установите этот флажок для повторного выбора всего предыдущего дня. Если оператор обычно обрабатывает вызовы, которые длятся больше, чем максимальная задержка по умолчанию, вы можете выбрать повтор всех данных предыдущего дня с полуночи до полуночи. Повторно захваченные данные перезаписывает то, что было захвачено в течение суток. Это гарантирует правильность вашей статистики и правильность интервала времени для очень длинных вызовов. Время повторного извлечения — выберите время повторного сбора данных предыдущего дня из ACD. Значение по умолчанию: 03:00.

Настройки подключения для Cisco Unified Contact Center Express

Если выбрать Cisco Unified Contact Center Express в качестве ACD, отображаются следующие поля:

Секция	Описание
Фильтрация ACD	Используйте фильтр ACD, чтобы ограничить число синхронизируемых пользователей с ACD. Для

Секци	Описание
	например, можно настроить фильтр имени группы, который позволяет синхронизировать пользователей, принадлежащих к группе по сервисам, которые соответствуют определенной схеме имен. Можно настроить несколько ACD фильтров. ВАЖНО Если выбрать **имя службы** в **раскрывающемся списке «Тип** префикса», то нет синхронизации групп или операторов. Все группы по сервисам или операторам, которые уже синхронизированы, деактивируются. После изменения фильтра, используюющего имя **службы в** раскрывающемся **списке типов** префикса, все ранее синхронизированные очереди служб остаются активными, даже если не захвачены измененным фильтром. ПРИМЕЧАНИЕ Если в типе префикса выбрано **только имя** группы по сервисам в раскрывающемся списке связанные очереди служб все еще синхронизируются. Если изменить фильтр, использующий имя **группы в** раскрывающемся **списке типов** префикса, все операторы или группы, не захваченные фильтром, деактивируются.
Конфигурация IP	Адрес основного IP или имя хоста — IP адрес или имя хоста основной Unified CCX сервер. Имя основного экземпляра — имя основной базы данных для Unified CCX экземпляра базы данных. Адрес дополнительного IP или имя хоста — IP адрес или имя хоста дополнительного Unified CCX сервера. Имя дополнительного экземпляра — имя дополнительной базы данных для Unified CCX экземпляра базы данных. Имена основного и дополнительного экземпляров имеют следующий формат: <hostname>_uccx Где именем хоста является имя Unified CCX сервера базы данных.

Секци	Описание
	ВАЖНЫЙ Необходимо заполнить IP поля «Конфигурация» для следующих функций: ▪ WFM — сбор и синхронизация исторических данных; ▪ QM — согласование и синхронизация
Аутентификация	Имя пользователя — имя пользователя, выполняющего статистические отчеты в Unified CCX. ▪ Введите **uccxhruser**. Это пользователь с хронологией отчетов, найденный в > инструментах > управления паролями Unified CCX администрирования. Пароль — пароль, установленный в Unified CCX для пользователя исторических отчетов. Важно Перед изменением этого пароля помните, что эту учетную запись могут использовать и другие приложения. Стандарт клиента — локальный стандарт клиента, настроенный в Unified CCX. По умолчанию в этом поле отображается язык (US English) Если региональные параметры клиента изменены в Unified CCX, то его также необходимо изменить вручную здесь. Локальный стандарт сервера — локальный стандарт сервера, настроенный в Unified CCX. По умолчанию в этом поле отображается язык (US English) Если региональные параметры сервера изменены в Unified CCX, его также необходимо изменить вручную здесь. ВАЖНО Необходимо заполнить поля аутентификации для всех QM и WFM функций.
CTI-серверы	Основной CTI IP адрес или имя хоста — IP адрес или хост имя основного CTI сервера, связанного с системой. Основной CTI порт — порт связанного основного CTI сервера

Секци	Описание
	с системой. Адрес дополнительного CTI IP или имя хоста — IP адрес или имя хоста дополнительного CTI сервера, связанного с системой. Дополнительный порт CTI — порт дополнительного CTI сервера, связанный с системой. ВАЖНО Для обеспечения соблюдения WFM режима реального времени необходимо заполнить поля «Серверы CTI».
Конфигурация согласования CDR	Webex WFO создает каталог с подкаталогом ACD, который содержит каталоги cdrBase и uploadDir, если на сервере данных включена функция согласования региональных параметров сервера данных и ACD назначена этой функции. Под этим полем отображается базовый путь к каталогу, который вводится вместе с уникальным ACD идентификатором. В каталоге ACD имеется имя с уникальным ACD номером идентификатора сервера. Поскольку пользователи могут настроить для использования одного и того же каталога несколько серверов ACD, для отправки файлов CDR на нужный ACD требуется папка с уникальным идентификатором. Каталог, специфичный для ACD, содержит каталоги cdrBase и uploadDir. (Только для чтения) База CDR — путь к Unified CCX вызову каталог CDR. Указанный путь должен быть локальным для сервера данных. Пути UNC не поддерживаются. Пример: база данных cdrBase Webex WFO создает каталог с подкаталогом, специфичным для ACD, который содержит каталоги cdrBase и uploadDir, если используется функция согласования региональных параметров сервера данных

Секци	Описание
	включена на сервере данных, и Unified CCX ACD назначается этой функции. Таким образом создается следующий путь для базового каталога: C:\cdr\<ACD_ID> Каталог CDR — путь к каталогу сведений о вызове (CDR). Здесь находятся входящие CDRs от службы биллинга Unified CM. Указанный путь должен быть локальным для сервера данных. При настройке сервера приложений Unified CM биллинга необходимо использовать в параметре «Путь каталога» следующее имя: /cdr/. Пути UNC не поддерживаются. Пример: каталог cdr Отправка каталога — путь к каталогу отправки. Именно в этом случае находятся согласованные cdR и Unified CCE или Unified CCX данные до их отправки. Указанный путь должен быть локальным для сервера данных. Пути UNC не поддерживаются. Пример: загруженный справочник ВАЖНО Для согласования QM необходимо заполнить поля конфигурации согласования CDR.
Интервал синхронизации	Интервал (минуты) — длина интервала, через который ACD синхронизируется с сервером данных.
Параметры захвата	Задержка захвата ACD — выберите время ожидания, WFM перед вытягиванием ACD статистики по истечении интервала. По умолчанию установлена задержка 15 минут. Включить повторное извлечение данных — установите этот флажок для повторного извлечения данных за предыдущий день. Если вы обычно обрабатываете вызовы, которые длятся больше, чем максимальная задержка по умолчанию, вы можете выбрать повторный вызов

Секция	Описание
	весь предыдущий день данных с полуночи до полуночи. Повторно захваченные данные перезаписывает то, что было захвачено в течение суток. Это гарантирует правильность вашей статистики и правильность интервала времени для очень длинных вызовов. Время повторного извлечения — выберите время повторного сбора данных предыдущего дня из ACD. Значение по умолчанию равно 03:00. ВАЖНО Необходимо заполнить поля настроек захвата для WFM сбора статистических данных.

Настройки connection для Cisco Webex Contact Center

ПРИМЕЧАНИЕ Webex В настоящее время WFO называется Cisco Webex Contact Center (CWCC) как Cisco Customer Journey Platform (CJP).

Следующие поля отображаются, если выбрать **в качестве ACD платформу Cisco Customer Journey Platform** .

Секция	Описание
Фильтрация ACD	Примечание Данная интеграция не поддерживает функцию ACD фильтрации. Используйте фильтр ACD, чтобы ограничить число синхронизируемых пользователей с ACD. Например, можно настроить фильтр имени группы по сервисам, который позволяет синхронизировать пользователей, принадлежащих к группе по сервисам, которые соответствуют определенному шаблону имен. Можно настроить несколько ACD фильтров.
API платформы «Путешествие пользователей» Cisco	URL-адрес платформы для пользователей Cisco Customer Journey Platform API — путь к API CWCC. Доведите полный URL-адрес. ПРИМЕР https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api URL-адрес API среды передачи пользователей платформы Cisco Customer Journey Media — путь к API мультимедиа CWCC. Доведите полный URL-адрес.

ПРИМЕР https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording

Секци	Описание

	Имя пользователя — имя пользователя с доступом к API CWCC и API CWCC. Ключ API — ключ API для API CWCC и API мультимедиа CWCC. Cisco Webex Contact Center 1.0 — установите этот флажок, чтобы включить API запросы, относящиеся к Webex Contact Center версии 1.0 или более новой версии. Идентификатор клиента Cisco — введите алфавитно-цифровой идентификатор учетной записи пользователя Webex контакт-центра.
Интервал синхронизации	Интервал (минуты) — длина интервала, через который ACD синхронизируется с сервером данных.
Параметры захвата	Задержка захвата ACD — время, WFM подождать вытягивание ACD статистики по истечении интервала. По умолчанию установлена задержка 120 минут. Исторические данные CWCC могут быть недоступны в течение 120 минут после завершения интервала. **ПРИМЕЧАНИЕ** Включить повтор передачи данных — установите этот флажок для повторного извлечения данных за предыдущий день. Если вы обычно обрабатываете вызовы, которые длятся больше максимальной задержки по умолчанию, вы можете выбрать повтор всех данных предыдущих дней с полуночи до полуночи. Повторно захваченные данные перезаписывает то, что было захвачено в течение суток. Это гарантирует правильность вашей статистики и правильность интервала времени для очень длинных вызовов. Время повторного извлечения — введите время повторного сбора данных предыдущего дня из ACD.

Секция	Описание
Включение RTE Messaging для записи экрана	Позволяет Smart Desktop записывать экраны для вызовов, записанных CWCC.

Интеграция данных основной конфигурации

Webex WFO синхронизирует следующие данные конфигурации ядра с эквивалентами от CWCC через три API запроса.

Пользователи

Когда Webex WFO импортирует нового пользователя из CWCC, создается новый Webex пользователя WFO с профилем пользователя CWCC.

При изменении пользовательских данных в CWCC сервис синхронизации обнаруживает их и вносит несколько изменений в Webex WFO. Эти изменения приведены в следующей таблице.

ПРИМЕЧАНИЕ Пользователи с статусом «Неактивный» в CWCC импортируются только после восстановления.

Изменение CWCC	В результате изменения Webex WFO
Будет добавлен новый пользователь синхронизации:	Будет добавлен новый пользователь. В частности, служба ▪ Применяет имя и фамилию пользователя CWCC к имени и фамилии Webex имени и фамилии пользователя WFO. ▪ Приметит TID пользователя CWCC к Webex идентификатору ACD пользователя WFO. ▪ Задает Webex даты начала синхронизации для компании и отдела WFO. ▪ Назначает пользователя Webex WFO в группу по умолчанию. Примечание Webex отношения между пользователями CWCC и группами по сервисам не сохраняются в WFO. См. раздел Группы по сервисам. ▪ Если для пользователя CWCC включен контакт-центр, роль оператора по умолчанию назначается пользователю Webex WFO. Никакие другие Webex роли WFO с CWCC не синхронизируются. ПРИМЕЧАНИЕ. Если удалить роль оператора из списка Webex пользователя WFO, синхронизированного с пользователем CWCC с контактом

Изменение CWCC	В результате изменения Webex WFO
	центр включен, и роль оператора переназначается в следующий раз, когда Webex синхронизации WFO с CWCC.
Для пользователя используется имя или фамилия	Имя или фамилия пользователя будут изменены. Изменены
Пользователь будет удален	Пользователь деактивирован.

Группы по сервисам

Webex WFO синхронизируется с группами CWCC любого типа (на основе обрабатывающей способности или на основе операторов), если они активны. При этом не сохраняются отношения между пользователями CWCC и группами по сервисам CWCC. Необходимо вручную переназначить пользователей группам по Webex WFO.

При изменении данных группы в CWCC сервис синхронизации обнаруживает их и делает несколько изменений в Webex WFO. Эти изменения приведены в следующей таблице.

Изменение CWCC	В результате изменения Webex WFO
Будет добавлена новая группа по сервисам	Новая команда добавляется с таким же именем. Это имя только для чтения.
Будет изменено имя группы	Будет изменено название группы.
В группу добавляется новый пользователь	Без изменений. Webex WFO не сохраняет отношений между пользователями CWCC и группами по сервисам CWCC.
Пользователь удаляется из группы	Без изменений. Webex WFO не сохраняет отношений между пользователями CWCC и группами по сервисам CWCC.
Группа по сервисам удаляется	Без изменений.

Можно создавать новые группы в Webex WFO и назначать им пользователей, но эти новые группы не добавляются в CWCC.

Пользователь Webex WFO может принадлежать только одной группе по сервисам.

Очереди службы

Webex WFO синхронизирует следующие точки/очереди входа, полученные от CWCC, с очередями служб:

- Очереди
- Очереди набора номеров

Когда в CWCC изменяются данные очереди или outdial очередей, сервис синхронизации обнаруживает их и вносит несколько изменений в Webex WFO. Эти изменения приведены в следующей таблице.

Изменение CWCC	В результате изменения Webex WFO
Добавляется новая очередь	Сначала добавляется новая очередь услуг. В частности, сервис синхронизации обеспечивает следующее: ▪ Применяет имя очереди CWCC к имени очереди Webex WFO ▪ Применяет TID очереди к Webex очереди WFO ▪ (Только для чтения) Дает Webex очереди WFO типом «Голос [Интерактивный] ▪ (Только для чтения) Дает Webex очереди служб WFO исходным ACD CWCC Во-вторых, добавлено новое сопоставление навыков. В частности, служба синхронизации обеспечивает следующие возможности ▪ Применим имя очереди CWCC к имени сопоставления навыков ▪ Назначение Webex очереди служб WFO, связанной с очередью CWCC, сопоставление навыков, и приоритет 1
Будет изменено имя очереди	Применяет новое имя очереди CWCC к службе Webex WFO только имя очереди. Webex WFO не применяет новое имя очереди CWCC к связанному Webex сопоставлению навыков WFO.
Очередь удаляется	Без изменений. Нет ни очереди службы, ни сопоставления навыков уничтоженный.

Настройки Connection для Cisco Webex Contact Center 2.0

Следующие поля отображаются, если выбрать Cisco Webex Contact Center 2.0 в качестве ACD.

Пол	Описание
Имя ACD	Уникальное имя ACD.
Имя пользователя	Имя пользователя Cisco Webex Contact Center. Это адрес электронной почты пользователя, связанный с учетными данными администратора в Cisco Webex Contact Center.
URL API	Полный базовый URL-адрес Cisco Webex Contact Center API, включая идентификатор протокола.
Идентификатор арендатора	Алфавитно-цифровой идентификатор учетной записи Cisco Webex Contact Center клиента.
Продукция включена - Управление качеством	В качестве Webex продукта WFO была куплена система управления качеством. Webex WFO предлагает поддержку многоканальных систем Webex Contact Center 2.0. поддерживаются каналы голосовой связи, чата и SMS Contact Center 2.0 Webex. Это означает, что записи вызовов, SMS стенограммы и стенограммы чатов могут быть положены в Webex WFO.
Голосовая связь	Включает голосовые каналы Webex Contact Center 2.0.
Цифровой (чат, SMS, электронная почта, социальные сети)	Включает цифровые каналы Webex Contact Center 2.0 (чат, SMS).
Сопоставление метаданных метками метаданных	(Необязательно) Позволяет сопоставлять метаданные CWCC с пользовательскими в Webex WFO. Дополнительные сведения см. в разделе « Синхронизация метаданных с Webex WFO ». Значения метаданных CWCC синхронизируются с контактами CWCC с Webex WFO. Значения метаданных CWCC сопоставляются с метками метаданных, созданными в диспетчере метаданных (размещены по адресу: управление > QM > QM конфигурацией > Metadata Manager). После успешной сопоставлений метаданные могут использоваться для добавления разнообразной отслеживаемой информации к контакту в Webex WFO. Поля метаданных можно найти на панели "Сведения" на странице Media Player (Взаимодействие > открыть контакт). Поле метаданных можно просматривать, изменять или удалять в своей системе.

Пол	Описание
Интервал синхронизации (в минутах)	Указывает, насколько часто (в минутах) требуется синхронизировать пользователей, группы и очереди служб в Webex WFO с их эквивалентами в Cisco Webex Contact Center. Дополнительные сведения об синхронизации с Webex контакт-центром см. в разделе «Данные конфигурации ядра»
Задержка захвата (минуты)	Задает время ожидания, которое WFM ожидается до импорта ACD статистики по истечении интервала.
Включение повторного сбора данных	(Необязательно) Установите этот флажок, чтобы повторно получить данные от за весь предыдущий день
Включение RTE Messaging для записи экрана	(Необязательно) Позволяет записывать экраны операторов CWCC, настроенных для записи экрана в Webex WFO. Дополнительные сведения о экранной записи см. в разделе QM Данные.
Сопоставление языка метаданных	ПРИМЕЧАНИЕ . Этот раздел доступен только для облачных развертываний. Этот раздел появляется при выборе « **Цифровой»** в разделе « **Продукты включены** ». Здесь вы можете задать пользовательские метаданные, которые назначают язык текстовым контактам, например электронной почте или сообщению чата. Варианты метаданных доступны в **разделе «Сопоставление** метаданных». Webex WFO использует язык текстового контакта для поиска результатов при использовании фильтра текстового поиска на странице "Взаимодействие". Webex WFO язык контактам, основанным на тексте, использует следующую информацию в следующем порядке: A. Язык, который уже назначен контакту при его импорте в Webex WFO. B. Язык, назначенный пользовательскому полю метаданных, настраиваемый здесь (раздел «Сопоставление языка метаданных»). C. Язык переключения, настраиваемый в разделе «Язык текста переключения на резервный **сервер** » ниже. D. Язык по умолчанию (английский).

Пол	Описание

Пол	Описание
Язык текста при переключении на резервный; ПРИМЕЧАНИЕ . Этот раздел доступен только для облачных развертываний.	Этот раздел появляется при выборе « **Цифровой»** в разделе « **Продукты включены** ». Выберите язык для назначения текстовым контактам, если у них нет связанного языка при импорте в Webex WFO и нет значения метаданных, как определено выше в **разделе «Сопоставление** языка метаданных». Webex WFO использует язык текстового контакта для поиска результатов при использовании фильтра текстового поиска на странице "Взаимодействие". Webex WFO язык контактам, основанным на тексте, использует следующую информацию в следующем порядке: A. Язык, который уже назначен контакту при его импорте в Webex WFO. B. Язык, назначенный пользовательскому полю метаданных, заданный выше в **разделе «Сопоставление** языка метаданных». C. Язык переключения, настраиваемый здесь (раздел «Язык текста переключения на резервный сервер»). D. Язык по умолчанию (английский).
URL авторизации	ПРИМЕЧАНИЕ Этот раздел отображается только при редактировании существующего ACD. Он не появляется при создании нового ACD. Серверы данных WFO Webex каждые двенадцать часов подключаются к Webex контакт-центру для получения маркера доступа. При сбое обновления маркера процесс OAuth прерывается. Настройка этого параметра позволяет вашей системе восстановить аутентификацию OAuth в случае сбоя обновления маркера на срок не более шестидесяти дней. Сбой при обновлении маркера может произойти по нескольким причинам, таким как: ▪ Изменение адреса электронной почты учетной записи администратора.

Пол	Описание
	▪ Деактивация учетной записи в Active Directory. ▪ Изменение пароля в Active Directory... ▪ Переключение с синхронизации Active Directory на единый вход в учетную запись Cisco. ▪ Изменение доменов.

Параметры подключения к Avaya CM с Контакт-центром Elite

Предварительные условия

Для согласования вызовов с Avaya системой Webex W QM FO требуется выполнить следующие настройки:

- Включение специального приложения: SA8702 — улучшения CDR для сети. Обратитесь к уполномоченному Avaya представителю учетной записи для получения лицензии. Эта функция заставляет UCID следовать за вызовом.
- Включите специальное приложение: SA8201 — время начала и пользовательские поля CDR с 4-значным годом.
- Avaya CM войти в систему с доступом к cdR.
- CDR, настроенный для сохранения CDR на диске.
- Магистрали, настроенные для генерации записей CDR.
- отдельные добавочные номера, настроенные для генерации записей CDR, внутриключечные CDR. Расщепление вызовов должно быть разрешено для точного времени для абонентов, прервавшихся из многопартийного вызова. В противном случае время окончания зарегистрироваться как время завершения вызова, то есть когда все абоненты отказались от вызова.
- В системе Avaya должны быть настроены следующие параметры CDR:
  - ucid
  - время начала
  - время окончания
  - дата начала (4) или дата начала (4d)
  - дата окончания (4) или дата окончания (4d)
  - секунды
  - набранный номер

- номер вызова
- in-crt-id

  ВАЖНО Для этого параметра необходимо задать его из трех символов. Если значение этого параметра отличается от трех символов, вызовы примиряться не будут.

- out-crt-id

  ВАЖНО Для этого параметра необходимо задать его из трех символов. Если значение этого параметра отличается от трех символов, вызовы примиряться не будут.

- возвращать
- канал линии;

Расположение страницы

Управление приложениями > конфигурации глобальной > системы > ACD > выбрать Avaya CM с Contact Center Elite в качестве ACD

Следующие поля отображаются, если выбрать Avaya CM с Contact Center Elite в качестве ACD.

Поле	Описание
Фильтрация ACD пользователей с ACD.	Используйте фильтр ACD, чтобы ограничить число синхронизируемых Например, можно настроить фильтр имени группы по сервисам, который позволяет синхронизировать пользователей, принадлежащих к группе по сервисам, которые соответствуют определенному шаблону имен. Можно настроить несколько ACD фильтров.
Avaya CM с конфигурацией Contact Center Elite	URL сервера SMS — URL-адрес сервера SMS. ВАЖНО Для синхронизации QM и WFM необходимо заполнить это поле.
Информация Avaya Communication Manager	адрес IP Communication Manager — Avaya IP адрес или имя хоста Communication Manager. Вход Communication Manager — имя пользователя с доступом к базе данных Avaya. Пароль Communication Manager — пароль пользователя с

Пол	Описание

	доступ к базе данных Avaya. Префикс виртуального добавочного номера — префикс, используемый для идентификации виртуальных станций в Avaya CM. Webex WFO синхронизирует каждую станцию, имя которой начинается с этого префикса как виртуального добавочного устройства. **ПРИМЕР** . Имена всех виртуальных станций в вашем Avaya CM начинаются с «DMCC», и вы хотите синхронизировать эти станции с Webex WFO в качестве виртуальных устройств расширения. В поле «Префикс виртуального добавочного номера» введите **DMCC**. Если вы не хотите синхронизировать станции как виртуальные устройства расширения, оставьте поле «Префикс виртуальных добавочных добавок» пустым. идентификатор ACD CMS — идентификатор ACD CMS. Формат имени оператора — выберите метод синхронического анализа имен операторов ACD. ВАЖНЫЙ Необходимо заполнить Avaya поля «Информация о Communication Manager» для следующих функций: ▪ WFM — синхронизация ▪ QM — синхронизация и Avaya данных
Порт при присоединении в реальном времени (RTA)	Номер порта Avaya RTA. ВАЖНО Для обеспечения WFM приверженности в режиме реального времени необходимо заполнить поле «Порт при присоединении в реальном времени» (RTA).
Интервал синхронизации	Интервал (минуты) — введите, насколько часто в минутах используется ACD синхронизирован с сервером данных.
Конфигурация Avaya ГИС	Каталог — введите путь к каталогу, по которому сервер данных будет импортировать Avaya данные ГИС.

Пол	Описание

Пол	Описание
	ПРИМЕЧАНИЕ Какой бы путь вы ни вводите здесь, Webex WFO создает вложенную папку с именем вашей компании. Номер порта Avaya RTA. ВАЖНО Для сбора исторических WFM данных необходимо заполнить Avaya поля конфигурации ГИС.
Конфигурация подключения Avaya системы управления вызовами (CMS)	Адрес сервера CMS — имя хоста или IP адрес сервера CMS. Имя пользователя CMS — имя пользователя для учетной записи, используемой для доступа к данным CMS. Пароль CMS — пароль для учетной записи, используемой для доступа к данным CMS. Рабочий часовой пояс CMS — часовой пояс, в который передаются данные CMS. ВАЖНО Для синхронизации QM ACD данных необходимо заполнить Avaya поля конфигурации CMS Connection.
Конфигурация подключения CDR	Формат даты CDR — формат даты CDR. Метод сбора CDR — метод сбора Avaya CDR: ▪ FTP (по умолчанию) ▪ Потоковая передача (надежный протокол сеансов) Адрес сервера CDR — IP адрес Avaya CM сервера CDR. Имя пользователя доступа к CDR — имя пользователя учетной записи, используемой для доступа к данным на Avaya CM сервере CDR. Пароль доступа CDR — пароль для учетной записи, используемой для доступа

Поле	Описание
	данные на Avaya CM сервере CDR. Порт потоковой передачи CDR — порт для прослушивания Avaya CDR. Рабочий часовой пояс CDR — часовой пояс Avaya CM сервера CDR. Удержание данных (дни) — количество дней, в которые данные будут храниться на Avaya CM сервере CDR. ВАЖНО Для выверки QM и записи шлюза необходимо заполнить поля конфигурации CDR Connection.
Схема расположения параметров CDR	Схема структуры данных для Avaya CM сервера CDR. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА Скопируйте в это поле вторую страницу параметров конфигурации CDR.

Параметры подключения Avaya IP Office с ACCS

Следующие поля отображаются, если Avaya IP Office с ACCS в качестве ACD.

Поле	Описание
Фильтрация ACD пользователей с ACD.	Используйте фильтр ACD, чтобы ограничить число синхронизируемых Например, можно настроить фильтр имени группы по сервисам, который позволяет синхронизировать пользователей, принадлежащих к группе по сервисам, которые соответствуют определенному шаблону имен. Можно настроить несколько ACD фильтров.
Avaya IP Офис с помощью конфигурации ACCS	IP адрес сервера — IP адрес сервера ACCS. Порт сервера — номер порта для сервера ACCS. Имя пользователя для входа — имя пользователя с доступом к базе данных ACCS. Пароль — пароль пользователя с доступом к базе данных ACCS.

Пол	Описание
Интервал синхронизации	Интервал (минуты) — длина интервала, через который ACD синхронизируется с сервером данных.
Параметры захвата	Задержка захвата ACD — выберите время ожидания, WFM перед вытягиванием ACD статистики по истечении интервала. По умолчанию установлена задержка 15 минут. Включить повтор передачи данных — установите этот флажок для повторного извлечения данных за предыдущий день. Если вы обычно обрабатываете вызовы, которые длятся больше максимальной задержки по умолчанию, вы можете выбрать повтор всех данных предыдущих дней с полуночи до полуночи. Повторно захваченные данные перезаписывает то, что было захвачено в течение суток. Это гарантирует правильность вашей статистики и правильность интервала времени для очень длинных вызовов. Время повторного извлечения — введите время повторного сбора данных предыдущего дня из ACD. Значение по умолчанию: 03:00.

Настройки подключения для Five9

Прежде чем настраивать параметры подключения для Five9, необходимо войти в Five9 и создать новую папку в пользовательских отчетах. Затем вам необходимо настроить пять пользовательских отчетов Five9 для сбора исторических данных и сохранить каждый из них в этой папке.

Системные администраторы могут настроить Webex WFO на импорт записей вызовов из Five9 VCC или на запись вызовов с помощью Smart Desktop. Если Webex WFO импортирует записи вызовов из Five9 VCC, то каждый сегмент переадресованного вызова он импортирует как отдельный контакт, который связывает с другими сегментами с соответствующим идентификатором контакта.

Описание полей

При выборе ACD "Пять9" отображаются следующие поля.

Фильтрация ACD

Используйте фильтр ACD, чтобы ограничить число синхронизируемых пользователей с ACD. Например, можно настроить фильтр имени группы по сервисам, который позволяет синхронизировать пользователей, принадлежащих к группе по сервисам, которые соответствуют

определенному шаблону имен. Можно настроить несколько ACD фильтров.

пить API веб-сервисов

Поле	Описание

Поле	Описание
Служба администратора	Путь к веб-службам администратора API. По умолчанию используется путь к следующий: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminXвуслуги
Квалифицированное имя службы администратора	Квалифицированный имя для веб-служб администратора API. По умолчанию используется следующее имя: https://service.admin.ws.five9.com
Служба супервизоров	Путь к веб-службам супервизоров API. Путь по умолчанию: следующее: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/SupervisorService
Квалифицирован ное имя службы супервизора	Квалифицированный имя для веб-служб супервизоров API. По умолчанию используется следующее имя: http://service.supervisor.ws.five9.com/
	Имя пользователя — имя для входа API веб-служб администратора. Пользователю должны быть назначены права полного администратора на вкладке "Роли" в VCC Administrator в five9, чтобы запрос getUsersInfo API возвращать других пользователей, которым назначена роль "Администратор".
	ПРИМЕЧАНИЕ Для сервера данных требуется ввести имя пользователя и пароль. Если пользователь пытается войти на программном телефоне или администрирование этих учетных данных будет отключено, когда веб-службы администратора API использовать эти учетные данные для проверки подлинности на сервере данных.
Имя пользователя	Имя пользователя, который может получить доступ к веб-службам администратора API.

Поле	Описание
Пароль	Пароль пользователя, который может получить доступ к веб-службам администратора, API. ПРИМЕЧАНИЕ (только для системных администраторов) Поле «Пароль» пусто, даже если администратор клиента ввел пароль для этой категории Веб-служба администратора API. После ввода пароля вы перезаписываете все существующие пароли клиента.
Идентификатор домена	(только RTE Messaging) (только системные администраторы) Пять9 идентификатор домена.
Определение домена	(только RTE Messaging) (только системные администраторы) Кнопка для автоматическое извлечение идентификатора домена Five9. Чтобы эта кнопка работала, необходимо использовать пять веб-сервисов API версии 9.5.
Идентификатор переменной вызова Five9	(только системные администраторы) Номер переменной для Five9 CallId, необходимый Smart Desktop для записи вызовов. ▪ Для арендаторов в США и Канаде это значение установлено по умолчанию. Это поле может оставить пустым. ▪ Для арендаторов за пределами США и Канады необходимо ввести значение.

Интервал синхронизации

Поле	Описание
Интервал (в минутах)	Длина интервала, через который синхронизируется ACD сервера данных.

Сбор исторических данных

Поле	Описание
Папка отчета	Имя папки Five9, созданной для хранения пяти пользовательские пять отчетов, необходимых для сбора исторических данных.

Поле	Описание
отчету ACD подсчета навыков в очереди	Имя пользовательского отчета Five9, созданного для этого поля.
отчет о продолжительно	Имя пользовательского отчета Five9, созданного для этого поля.
сти навыков ACD очереди	
отчет о длительности	Имя пользовательского отчета Five9, созданного для этого поля.
оператора очереди ACD	
отчет ACD количества операторов в очереди	Имя пользовательского отчета Five9, созданного для этого поля.
Отчет о длительности оператора	Имя пользовательского отчета Five9, созданного для этого поля.

Загрузка мультимедиа (только для системных администраторов)

Поле	Описание
Выберите регион	Область ведра S3, в которой Пять9 сохраняет ваш вызов Записи. Если использовать текущий путь из Five9, это регион Запад США (С. Калифорния).
Ведра S3	URL выборки S3, в которой Five9 сохраняет записи ваших вызовов. В настоящее время этот путь следующий: http://s3gwfive9.com
Ключ доступа IAM	Идентификатор ключа доступа для
учетной записи AWS Я — секретный ключ	Секретный ключ
доступа для учетной записи AWS	
Папка мультимедиа	Имя папки, в которой Five9 сохраняет записи вызовов для выбранного вами арендатора. Чтобы получить имя этой папки, обратитесь в службу поддержки пользователей Five9.

Параметры захвата

Поле	Описание
Задержка сбора ACD	Выберите время ожидания, WFM перед вытягиванием ACD статистика по истечении интервала. По умолчанию установлено значение 15 минут.
Отчетный период с данными запрашиваете данные	Продолжительность времени (в минутах), в течение которого вы из Пять9. Более длинные сроки предоставления отчетов приводят к уменьшению числа запросов, в которые поступает больше данных. Слишком длинные интервалы приводят к возврату больших объемов данных. Время ввода должно составлять от 30 до 1 440 минут. Five9 ограничивает число запросов на запись, которые могут направляться в день, а число записей в отчете — 10 000. Один оператор представляет собой одну запись на каждый отчетный период с данными. Необходимо изменить размер отчетного периода с данными, чтобы сбалансировать число запросов и размер файла отчета. **ПРИМЕР** Если у арендатора имеется отчетный период длительностью 60 минут, он может собрать 416 одночасовых периодов (10 000 ÷ 24). Если арендатор имеет одну навыковую группу с 10 операторами, с данными длительностью 41 день. Если бы у него было 10 навыковых групп, у него были бы данные в течение 4 дней.
Включение повторного сбора данных предыдущих вариантов	Установите этот флажок, чтобы повторно извлечь данные из всех день. Если вы обычно обрабатываете вызовы, которые длятся больше максимальной задержки по умолчанию, вы можете выбрать повтор всех данных предыдущих дней с полуночи до полуночи. Повторно захваченные данные перезаписывает то, что было захвачено в течение суток. Это гарантирует правильность вашей статистики и правильность интервала

	времени для очень длинных вызовов.
Время повторного извлечения	Введите время повторного извлечения данных предыдущего дня из ACD. Значение по умолчанию: 03:00.

Параметры обмена сообщениями (только системные администраторы)

Поле	Описание
RTE Messaging	Архитектура записи вызовов представляет собой обмен сообщениями событий реального времени. Наследство Архитектура записи вызова основана на браузере.

Параметры подключения для облака Genesys

Страница Конфигурации ACD Genesys Cloud позволяет администратору арендатора создавать, изменять или удалять ACD Genesys Cloud. Настройка Облака Genesys как ACD в Webex WFO соединяет две системы на сервере, что позволяет данным перетекать из Genesys Cloud в Webex WFO. При выборе Genesys Cloud в качестве ACD отображаются следующие поля.

Поле	Описание
Редактирование ACD genesys	Измените существующие облачные ACD Genesys.
Создание ACD	Создайте новое облако Genesys
Удаление ACD	Удалите существующее облако
Имя ACD	
Имя ACD	Имя ACD Genesys Cloud.
Настройка ACD Genesys	
Идентификатор	Идентификатор, созданный при создании клиента OAuth
Секрет клиента	Секрет, созданный при создании OAuth-сервиса Genesys Cloud
URL хоста	Доменное имя вашего облачного клиента
Конфигурация Калабрио	
Имя пользователя API Cal rio API	имя пользователя вашей Webex учетной записи службы WFO. Эта учетная запись службы также является называется учетной записью администратора клиента или API учетной записью пользователя. Это необходимо для передачи данных нужному арендатору. Для этой учетной записи необходимо

Поле	Описание
	будут созданы системным администратором, и учетная запись будет находиться в вашей системе клиента. Этой учетной записи администратора клиента также должны быть предоставлены правильные разрешения для отправки данных. Обратитесь в службу поддержки Cisco за помощью по созданию учетной записи администратора клиента. Дополнительные сведения см. в разделе "Создание пользователя API" , "Управление ролями и разрешениями ".
Пароль пользователя API Cal Rio	Webex пароль учетной записи службы WFO.
Очереди Genesys	
Добавить	Идентификатор очереди в очереди Genesys Cloud, из которой требуется импортировать вызовы. Необходимо добавить хотя
Сопоставление метаданных	
	бы одну очередь.
Добавить сопоставление	В этом разделе описывается, для каких значений метаданных Genesys Cloud синхронизируются с контактами Genesys Cloud с Webex WFO. Значения метаданных Genesys Cloud сопоставляются с метками метаданных, созданными в Metadata Manager (размещенной по адресу управление > QM > QM конфигурацией приложений > Диспетчер метаданных). Поля метаданных должны быть предварительно созданы в диспетчере метаданных Webex WFO (дополнительную информацию см. в разделе "Управление полями метаданных"). Следуйте инструкциям по синхронизации метаданных облаков Genesys для Webex процедуре WFO в *Руководстве по интеграции RingCentral Engage для* сопоставления метаданных Облака Genesys. После того как вы сопоставите метаданные Genesys Cloud, оно может добавить различную отслеживаемую информацию к контакту в Webex WFO. Поля метаданных можно найти на панели "Сведения" в медиаплеее (взаимодействия > открыть контакт) Поле метаданных можно

просматривать, изменять или удалять в своей системе.

Пол	Описание
Включение RTE Messaging для записи экрана	
Включение RTE Messaging для записи экрана	(Необязательно) Позволяет записывать экраны пользователей Genesys Cloud, для которых настроена запись экрана в Webex WFO. Дополнительную информацию см. в разделе «Экранная запись ». ПРИМЕЧАНИЕ Включение этого флажка необходимо для паузы записи экрана и записи экрана и возобновления работы.

Параметры подключения для режима InContact

Webex выполняет синхронизацию WFO с inContact для привлечения пользователей, групп и навыковых данных. Эти данные сохраняются в inContact. Если изменить его в Webex WFO, эти изменения не будут синхронизированы обратно с InContact.

Следующие поля отображаются, если выбрать в качестве ACD «InContact».

ВАЖНО Необходимо заполнить эти поля для всех функций QM и классических WFM функций.

Поле	Описание
Имя поставщика	Имя поставщика, предоставляемое компанией InContact.
Имя приложения	Имя приложения, предоставляемое приложением InContact. Примечание Приложение должно содержать следующие API области действия: API «Администраторы», «RealtimeDataAPI» и «Отчеты».
Идентификатор приложения	Идентификатор приложения, предоставленный приложением InContact.
Имя пользователя	Ваше имя пользователя, настроенное в разделе InContact.
Пароль	Ваш пароль, настроенный в inContact.

Параметры подключения для обычных acD

Вы можете добавить один или несколько идентификаторов ACD общего назначения. Добавление общего ACD автоматически создает идентификатор сервера ACD, который используется в качестве источника статистических данных в импортируемом CSV файле (дополнительные сведения см . *в руководстве по* импорту данных WFO Webex).

ПРИМЕЧАНИЕ Идентификатор ACD сервера не отображается до тех пор, пока вы не покинете страницу и снова откроете ее.

Параметры Cisco Unity Connection для Amazon Connect

Следующие поля отображаются, если выбран ACD выбран Amazon Connect.

Секция	Описание
Фильтрация ACD	(Необязательно) Фильтр ACD ограничивает количество пользователей, которые синхронизируются с помощью Amazon Connect. Например, можно настроить фильтр имени группы, который позволяет синхронизировать пользователей, принадлежащих к группе по сервисам, которые соответствуют определенной схеме имен. Можно настроить несколько ACD фильтров. ЗАМЕТКА Группы по сервисам в Amazon Connect структурируются в иерархию, которая может иметь до пяти уровней. В этой иерархии группы низкого уровня вкладываются в группы более высокого уровня: I. Главная группа по сервисам A. Первая подгруппа B. Вторая подгруппа Для каких операторов выполняется фильтрация, зависит от того, на каком иерархическом уровне вы фильтруете. Выполняя фильтрацию в группе более высокого уровня, вы собираете не только операторов в этой группе более высокого уровня. Вы также захватываете всех операторов в каждой группе по сервисам, вложенных в нее. Например, при фильтрации на уровне первой группы подгруппы можно захватить только операторов в этой группе. Однако при фильтрации на уровне основной группы можно захватить как операторов в главной группе, так и операторов в первой и второй подгруппах.
Интервал синхронизации	Интервал (минуты) — длина интервала, через который Webex WFO проверяет папку «Отчет о входе/выходе» в выборке S3 для отчета «Вход/выход». Папка отчета о входе в систему — путь к папке в выборке S3, содержащей отчет о входе/выходе, который используется для синхронизации Amazon Connect с Webex WFO. При вводе этого пути исключите префикс выборки S3. См. раздел « Интеграция данных конфигурации ядра Amazon Connect».
Amazon Connect	Выберите регион — регион экземпляра Amazon Connect. Выборка S3 — URL-адрес выборки S3, используемой экземпляром Amazon Connect

Секция	Описание
	используется для хранения данных и в качестве адресата для потоковой передачи данных. См. раздел «Настройка выборки S3» для экземпляра Amazon Connect. Я — ключ доступа — идентификатор ключа доступа Я — пользователь, назначенный политике, которая предоставляет доступ на чтение, запись и удаление к выборке S3, используемой Webex WFO. Секретный ключ IAM — секретный ключ доступа пользователя, назначенный политике, которая предоставляет доступ на чтение, запись и удаление выборки S3, используемой Webex WFO.
Сбор исторических данных	Папка S3 служебного исторического отчета — путь к папке в выборке S3, которая содержит служебный исторический отчет. При вводе этого пути исключите префикс выборки S3. См. раздел «Настройка отчетов Amazon Connect» для сбора исторических данных ПРИМЕР ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueИсторический Папка S3 «Отчет о производительности оператора» — путь к папке в корзине S3, которая содержит отчет о производительности оператора. При вводе этого пути исключите префикс выборки S3. См. раздел «Настройка отчетов Amazon Connect» для сбора исторических данных ПРИМЕР ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivity Папка S3 «Производительность оператора по очереди» — путь к папке S3, содержащей отчет о производительности оператора по очереди. При вводе этого пути исключите префикс выборки S3. См. раздел «Настройка отчетов Amazon Connect» для сбора историческихданных ПРИМЕР ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQ ue ue Папка S3 «Оперативный отчет оператора» — введите путь к папке, которая содержит данные реального времени оператора. Исключите префикс ведра S3. Путь учитывается с учетом регистра. ПРИМЕР подключения/AcmeCo/RealTime Порог уровня обслуживания — выбранная вами величина секунд

Секция	Описание
	когда вы создали отчет для поля папки S3 исторических отчетов службы.
Сбор данных в режиме реального времени	Имя потока реального времени Kinesis — имя потока данных, настроенного на панели Amazon Kinesis. Этот инструмент используется для обновления статуса ваших операторов в режиме реального времени. При вводе этого имени ARN не включается полностью. Докажите только имя, введенного при создании потока.
Записи	Папка S3 для записей — путь к папке в корзине S3, которая содержит записи вызовов. При вводе этого пути исключите префикс выборки S3. ПРИМЕР serviceName/InstanceName/Записи Папка S3 для записей контактов — путь к папке в корзине S3, в которой Kinesis Firehose размещает записи трассировки контактов (CTRs). При вводе этого пути исключите префикс выборки S3. ПРИМЕР serviceName/InstanceName/CTRs
Включение RTE Messaging для записи экрана	Позволяет Smart Desktop записывать экраны для вызовов, записанных Amazon Connect.

Настройки подключения для «Серенова»

Следующие поля отображаются, если выбрать в качестве ACD Serenova.

Секция	Описание
Фильтрация ACD используйте фильтр ACD	(Необязательно) Для ограничения синхронизированных пользователей из ACD. Например, можно настроить фильтр имени группы по сервисам, который позволяет синхронизировать пользователей, принадлежащих к группе по сервисам, которые соответствуют определенному шаблону имен. Можно настроить несколько ACD фильтров.
Серенова API	Базовый URL-адрес Serenova — базовый API URL для вашего телефона Serenova съёмщик. ПРИМЕР https://api.cxengage.net

Секция	Описание
	Арендаторы Serenova — главный и субтенанты, которые вы добавляете с помощью этой ACD конфигурации. См . таблицу . АрендаторовСеренова.
Параметры захвата	Задержка захвата ACD — время ожидания, положенное классическим WFM перед вытягиванием ACD статистики по истечении интервала. По умолчанию установлено значение 15 минут.
Включение RTE Messaging для записи экрана	Включить RTE Messaging для записи экрана — позволяет Smart Desktop записывать экраны.

Таблица арендаторов Serenova

Система Serenova может содержать только главного арендатора или главного арендатора ("родительского" клиента), который имеет одного или нескольких подтенантов (дочерних арендаторов). Таблица арендаторов Serenova позволяет объединить обе настройки системы через одну ACD конфигурацию. Можно добавить только основной клиент или основной клиент и любое количество его субтенантов по одному.

Добавление клиента Serenova

Перед добавлением клиента Serenova соберите следующую идентифицирующую информацию о каждом арендаторе, которого планируется добавить, и сохраните его в удобном для доступа месте:

- Идентификатор арендатора
- Ключ API
- Секрет ключа API

См. раздел Сбор идентифицирующей информации для арендатора Serenova.

Чтобы добавить арендатора в таблицу арендаторов Serenova:

1. Нажмите кнопку **Добавить**. Появится диалоговое окно «Арендаторы Серенова».
2. Заполните поля, как описано в таблице ниже.

Поле	Описание
Имя	Имя главного арендатора или субтенанта.

Поле	Описание
	ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА Введите то же имя, что и арендатор в вашей системе Serenova.
ИДЕНТИФИКАТОР	Идентификатор арендатора «Серенова». Скопируйте и вставьте этот идентификатор из клиента Serenova. См. раздел «Копирование идентификатора клиента Serenova»:
Ключ API	Ключ API, который создается для клиента при настройке ключа API в Серенова. Скопируйте и вставьте этот ключ из клиента Serenova. См. раздел о создании ключа API и API ключа для клиента Serenova:.
Секрет API	API ключ, который создается для клиента, когда вы настройка клавиши API в Серенова. Скопируйте и вставьте этот ключ из клиента Serenova. См. раздел о создании ключа API и секрета API Key для клиента Serenova:.

3. Нажмите **OK**.

   При добавлении главного клиента и его субтенантов с помощью этой ACD конфигурации повторите приведенные выше действия для главного клиента и всех его субтенантов.

Сбор идентифицирующей информации для арендатора Serenova

Далее описывается сбор идентификатора клиента, ключа API и API ключа, которые необходимо добавить каждому арендатору в таблицу арендаторов Serenova.

Чтобы скопировать идентификатор клиента Serenova:

1. Зайдите в Серенова.
2. Перейдите к разделу «Конфигурация > арендаторы».
3. В таблице "Управление клиентами" дважды щелкните имя клиента. Появится панель арендатора.
4. На панели «Клиент» перейдите к разделу «Сведения > идентификаторе клиента».
5. Скопируйте идентификатор клиента.
6. При настройке клиента Serenova в Webex WFO вставьте идентификатор клиента в поле идентификатора.

Чтобы создать ключ API и API секрет ключа для клиента Serenova:

1. Зайдите в Серенова.
2. Перейдите к разделу Конфигурация > API управления ключами.
3. Нажмите Кнопку " **Создать**".
4. Настройте следующие поля для ключа API:
   - Имя — уникальный идентификатор ключа.
   - Роль — администратор.
5. Нажмите Кнопку " **Отправить**". Откроется диалоговое окно "API учетные данные".
6. Скопируйте ключ API и секрет API ключа.

   ПРИМЕЧАНИЕ При нажатии кнопки OK снова не отображается API ключ.
7. При добавлении клиента Serenova в Webex WFO выполните следующие действия
   - Вставьте клавишу API в поле «Ключ API».
   - Вставьте API ключ в поле «Секрет API».

Синхронизация данных основной конфигурации

Webex WFO объединяет следующие данные конфигурации ядра с эквивалентами, полученными от Serenova:

- Пользователи
- Группы по сервисам
- Очереди службы и сопоставление навыков

Пользователи

В системах Serenova, содержащих главного арендатора и субтенантов, пользователи Serenova могут принадлежать любому или всем арендаторам в системе. Пока вы интегрируете основной арендатор и его субтенанты через одну и ту же ACD конфигурацию, Webex WFO будет создавать только одного Webex пользователя WFO для каждого пользователя Serenova.

Если вы добавляете основной арендатор и его субтенанты с помощью отдельных ACD конфигураций, Webex WFO создает нового пользователя Webex WFO для каждого главного арендатора и каждого субтенанта, где появляется пользователь Serenova. Это может привести к созданию Webex WFO Webex пользователей WFO для одного пользователя Serenova.

Когда Webex WFO импортирует нового пользователя из клиента Serenova, создается новый Webex пользователя WFO с профилем пользователя Serenova. В следующей таблице приведена информация о профиле пользователя Serenova и о том, как значения из этого профиля сопоставляются с новым Webex пользователем WFO.

Поле	Определение
Имя	Имя пользователя в системе Serenova.
Фамилия	Фамилия пользователя в системе Serenova.
Адрес эл. почты	Не сопоставлено.
Имя группы	По умолчанию Webex команде WFO.
Активированный	Дата добавления пользователя в Webex WFO из Серенова.
Отключить	Не сопоставлено. Это поле обновляется, если пользователь Serenova отключен после добавления в Webex WFO.
Идентификатор внешнего пользователя	Уникальный идентификатор пользователя в Serenova.
Источник	Источник профиля пользователя: ACD — < имя конфигурации ACD>.

При изменении пользовательских данных в «Серенова», сервис синхронизации обнаруживает их и вносит несколько изменений в Webex WFO. Эти изменения приведены в следующей таблице.

Смена в Серенова	В результате изменения Webex WFO
Будет добавлен новый пользователь синхронизации:	Будет добавлен новый пользователь. В частности, служба ▪ Применим имя и фамилию пользователя Serenova к имени и фамилии Webex пользователя WFO. ▪ Применяет уникальный идентификатор пользователя Serenova (внешний идентификатор пользователя в профиле пользователя) к идентификатору ACD пользователя Webex WFO. ▪ Задает Webex даты начала синхронизации для компании и отдела WFO. ▪ Назначает пользователя Webex WFO в группу по умолчанию. ПРИМЕЧАНИЕ Webex WFO не сохраняет отношения между пользователями Serenova и группами Serenova, которые являются эквивалент серенова Webex команд WFO. См. Команды.

Смена в Серенова	В результате изменения Webex WFO
	▪ Если роль оператора имеет пользователь Serenova, она назначает роль оператора по умолчанию пользователю Webex WFO. ▪ Если у пользователя Serenova есть роль супервизора, она по умолчанию назначается пользователю Webex WFO. ПРИМЕЧАНИЕ Пользователям Serenova, имеющим роль администратора или ведения отчетов, не назначается роль в Webex WFO службы синхронизации.
Для пользователя используется имя или фамилия имя или фамилия пользователя	Изменяется
Пользователь отключен	Пользователь деактивирован

Группы по сервисам

Webex команды WFO синхронизированы с группами Серенова. Webex командам WFO не сохраняются отношения между пользователями Serenova и группами Serenova.

При изменении групповых данных в «Серенова» сервис синхронизации обнаруживает их и вносит несколько изменений в Webex WFO. Эти изменения приведены в следующей таблице.

Смена в Серенова	В результате изменения Webex WFO
Добавляется новая группа	Новая команда добавляется с тем же именем, что и группа «Серенова». Это имя только для чтения.
Будет изменено название группы	Будет изменено название группы.
Новый пользователь добавляется в группу	Без изменений. Webex WFO не сохраняет отношения между пользователями Serenova и группами Serenova.
Пользователь удаляется из группы	Без изменений. Webex WFO не сохраняет отношения между пользователями Serenova и группами Serenova.
Группа отключена	Без изменений.

Вы можете создавать новые группы в Webex WFO и назначать им пользователей, но эти новые группы не синхронизированы с Serenova.

Очереди службы и сопоставление навыков

Webex очереди сервисов WFO синхронизируются с очередями «Серенова».

При изменении очереди в «Серенова», сервис синхронизации обнаруживает ее и вносит несколько изменений в Webex WFO. Эти изменения приведены в следующей таблице.

Смена в Серенова	В результате изменения Webex WFO
Добавляется новая очередь	Сначала добавляется новая очередь услуг. В частности, сервис синхронизации обеспечивает следующее: ▪ Применяет имя очереди Serenova к имени очереди Webex сервиса WFO ▪ Применяет уникальный идентификатор очереди Serenova к идентификатору очереди Webex WFO ▪ (Только для чтения) Дает Webex очереди WFO типом «Голос [Интерактивный] ▪ (Только для чтения) Дает Webex очереди сервисов WFO как исходный ACD Serenova Во-вторых, добавлено новое сопоставление навыков. В частности, служба синхронизации обеспечивает следующие возможности ▪ Применяет имя очереди Serenova к имени сопоставления навыков Webex WFO ▪ Назначение Webex очереди услуг WFO, связанной с очередью "Сереброва", Webex сопоставление навыков WFO, и приоритет 1
Будет изменено имя очереди	Применяет новое имя очереди Serenova к Webex службе WFO имя очереди. ПРИМЕЧАНИЕ Webex WFO не применяет имя новой очереди Serenova к сопоставлению навыков Webex WFO.

Смена в Серенова	В результате изменения Webex WFO
Очередь отключена	Без изменений. Нет ни очереди службы, ни сопоставления навыков уничтоженный.

Параметры подключения для Eventide NexLog

Следующие поля отображаются, если выбрать в качестве ACD Eventide NexLog.

Поле	Описание
Задержка передачи контакта	Длина задержки, размещенной перед каждым интервалом экспорта. На каждом интервал экспорта, Webex WFO выгрузит все контакты, которые заканчивают запись до этой задержки. Все контакты, которые завершат запись после этой задержки, выгрузятся через следующий интервал экспорта. ПРИМЕР . Для поля "Интервал экспорта" задается значение 00:30, а для поля "Задержка отправки контакта" — 5 минут. В 12:30, передача данных Сервер импортирует и выгрузит все контакты, которые завершили запись в 12:25 или более ранних Это гарантирует, что Webex WFO выгрузит аудиозаписи для всех контактов.
URL API	Базовый URL-адрес (включая протокол) журнала Eventide NexLog API. ПРИМЕР http://1.1.1.1 В руководстве *по* API NexLog версии 2.8 этот базовый URL идентифицируется со следующей переменной: <ПРОТОКОЛЬ>< АДРЕС>
Имя пользователя	Имя для входа пользователя Eventide. Это имя для входа учитывает регистр. **ПРИМЕЧАНИЕ** В руководстве *по* API NexLog версии 2.8 говорится, что для аутентификации этот пользователь "должен иметь соответствующую информацию разрешения на канал/ресурсы для доступа к запрошенным записям. По умолчанию администратор имеет разрешения на доступ ко всем каналам/ресурсам"."
Пароль	Пароль пользователя Eventide.

Поле	Описание
Интервал экспорта	Частота, на которую Webex WFO извлекает завершенные записи вызовов Вечер. Формат = ЧЧ:ММ. Минимально = 00:15. Макс. = 23:45. ПРИМЕР : выберите 01:00. Это означает, что Webex WFO импортирует все завершенные записи вызовов ежечасно. При выборе типа "Сгруппировано для ведения журналов" параметр "Интервал экспорта" должен быть больше параметра "Длина группы контактов". Webex WFO за вычитает параметры интервала экспорта, которые меньше, чем значение параметра «Длина группы контакта».
Тип ведения журнала	Указывает ли Webex WFO идентификаторы связанных контактов вызову записи, импортируемые из Eventide: ▪ По умолчанию — Webex WFO не назначает идентификаторы соответствующих контактов для записи вызовов. ▪ Группа — Webex WFO назначает один и тот же идентификатор контакта всем записям вызовов, которые соответствуют конфигурации длины группы контакта и метаданных группы контакта.
Длина группы контакта	Интервал (1–30 минут), который необходимо использовать для связывания Записи вызовов eventide в Webex WFO. Webex WFO присваивает один и тот же идентификатор контакта всем записям вызовов, которые начинаются с одного и того же интервала, даже если Webex WFO импортирует записи в конце различных интервалов экспорта. Значение параметра «Длина группы контакта» должно быть меньше параметра «Интервал экспорта» Это поле доступно, только если выбрано параметр "Сгруппировано для типа ведения журнала", и это обязательно.
Метаданные группы контакта	Поле метаданных из API Eventide, которое необходимо использовать для связывание записей вызовов в Webex WFO.

Поле	Описание
	Когда в метаданные группы контакта вводится поле метаданных, Webex WFO выполнит поиск всех записей вызовов в каждом интервале длины группы контакта для этого поля метаданных. Если записи вызовов в том же интервале длины группы контакта имеют то же значение в поле метаданных, Webex WFO назначает тот же идентификатор связанного контакта этим записям вызовов. ПРИМЕЧАНИЕ Если настроены метаданные группы контакта, Webex WFO передает идентификаторы связанных контактов только для записей вызовов, которые оба начинаются с того же интервала длины группы контакта и имеют то же значение в поле «Метаданные группы контакта». Дополнительные сведения о полях метаданных, которые можно вводить, см. в разделе «Ввод метаданных». Это поле отображается только в том случае, если выбран вариант "Сгруппировано для типа ведения журнала", и это необязательное действие.

Ввод метаданных

Webex WFO может группировать записи вызовов с любым стандартным или пользовательским полем метаданных из Eventide. Однако поле метаданных, которое следует задать в Webex WFO, должно быть отформатировано в том формате, который отображается в ответе API Eventide.

В общем случае это означает, что поле метаданных должно содержаться строчных букв и без кавычек. См. столбец "Название столбца" в 4.5.1. V_RECORD разделе *руководства по* API NexLog полный список стандартных полей метаданных Eventide.

В следующей таблице приведены примеры полей метаданных Eventide и способ форматирования этих полей в Webex WFO.

Поле	Описание
название канала	Имя канала, на который был записан вызов. id
канала	Номер канала, на который был записан вызов.
caller_id	Номер телефона абонента, наместившего вызов.

Настройки подключения для Twilio Flex

Следующие поля отображаются, если выбрать в качестве ACD Twilio.

Щелкните кнопку **«Конфигурация Twilio»,** чтобы открыть страницу «Конфигурация Twilio».

ПРИМЕЧАНИЕ . Доступные поля различаются в зависимости от того, выбран ли в качестве включенного продукта «Управление качеством (QM) и/или «Классический менеджмент рабочей силы» (WFM).

Поле	Описание
Редактирование ACD Twilio	Измените существующую
ACD Twilio Flex. Создание ACD Twilio	Создайте новую
ACD Twilio Flex. Удаление ACD Twilio	Удалите
существующий гибкий ACD Twilio. Имя ACD	
	Раскрывающийся список
доступных acDs.	

Информация о конфигурации Twilio Flex

Поле	Описание
ИДЕНТИФИКАТОР учетной записи Twilio	Идентификатор системы, в которой настроен Twilio Flex. Это
	подобному Webex идентификатору клиента WFO. Строковое
	значение должно начинаться с «AC»
Маркер аутентификации Twilio	(Необязательно) Маркер аутентификации, созданный в Twilio, который
	Webex WFO использует для аутентификации ИДЕНТИФИКАТОРа учетной записи Twilio.
Идентификатор	Потянет конкретное рабочее пространство, Webex WFO.
идентификатора	Может быть только один экземпляр Flex для рабочего
идентификатора для	пространства. Вложенные рабочие области не
гибких рабочих	поддерживаются.
пространств Twilio	
Имя пользователя	(Classic WFM Only) — имя пользователя Twilio Flex
Twilio Flex 2019	Username, которое используется для извлечения исторических

данных	для классических WFM.
Пароль Twilio FlexЛейнс	(Необязательно) (Только классический WFM) пароль учетной записи пользователя Twilio Flex Inisights, которая используется для извлечения исторических данных для классических WFM.

Поле	Описание
Часовой пояс	Часовой пояс, соответствующий часовму поясу, настроенном в Программе Flex 2012. По умолчанию для этого задается часовой пояс клиента.
Формат имени оператора	Формат имен и фамилий операторов

Информация о конфигурации Калабрио

Поле	Описание
Имя пользователя API Cal rio API	имя пользователя вашей Webex учетной записи службы WFO. Эта учетная запись службы также является называется учетной записью администратора клиента или API учетной записью пользователя. Это необходимо для передачи данных нужному арендатору. Эта учетная запись должна быть создана системным администратором, и она будет находиться в системе клиента. Этой учетной записи администратора клиента также должны быть предоставлены правильные разрешения для отправки данных. Обратитесь в службу поддержки Cisco за помощью по созданию учетной записи администратора клиента. Дополнительные сведения см. в разделе "Создание пользователя API" , "Управление ролями и разрешениями ". Это требуется как для QM, так и для классических WFM.
Пароль пользователя API Cal Rio	Webex пароль учетной записи службы WFO.

Продукты включены

Поле	Описание
Управление качеством	В качестве Webex WFO закупается управление качеством продукт. Webex WFO обеспечивает поддержку многоканальных систем Twilio Flex. Поддерживаются голосовые и чат-каналы

 Twilio Flex. Это означает, что в нее поступают и записи вызовов, и стенограммы чата

Поле	Описание
	Webex WFO.
Голосовая связь	Включает голосовые каналы Twilio Flex.
Цифровой (чат, SMS, электронная почта, социальные сети)	Включает цифровые каналы Twilio Flex (чат, SMS). Дополнительную информацию см. в разделе «О поддержке цифровых каналов Webex WFO».
Управление рабочей силой	«Классический менеджмент рабочей силы» был куплен в качестве Webex Продукт WFO.

Сопоставление метаданных

(только управление качеством) В этом разделе описывается, какие атрибуты задачи Twilio, включая сложные объектные атрибуты, синхронизируются с контактами Twilio, если в качестве продукта включена функция управления качеством. Это необходимо для сопоставления атрибутов задач Twilio Flex как пользовательских метаданных в Webex WFO. Введите имя атрибута задачи Twilio так, как оно отображается в атрибутах задач Twilio. Для объектных атрибутов введите их в формате <Object Name> и <Attribute Name> . С помощью раскрывающегося списка можно выбрать, с каким пользовательским полем метаданных атрибут конкретной задачи должен быть сопоставлен в Webex WFO.

Поля пользовательских метаданных сперва должны быть созданы в диспетчере метаданных (расположен в разделе "Управление приложениями > QM > QM конфигурация > Диспетчер метаданных").

ПРИМЕЧАНИЕ Сопоставление метаданных не поддерживается для атрибутов, вложенных несколько уровней под объектом.

Включение RTE Messaging для записи экрана

(только управление качеством) Если установить этот флажок, можно записывать экран для настроенного ACD.

Сопоставление языка метаданных

(только управление качеством) Этот раздел появляется при выборе « **Цифровой»** в разделе « **Продукты включены** ». Здесь вы можете задать пользовательские метаданные, которые назначают язык текстовым контактам, например электронной почте или сообщению чата. Варианты метаданных доступны в **разделе «Сопоставление** метаданных».

Webex WFO использует язык текстового контакта для поиска результатов при использовании фильтра текстового поиска на странице "Взаимодействие".

Webex WFO язык контактам, основанным на тексте, использует следующую информацию в следующем порядке:

A. Язык, который уже назначен контакту при его импорте в Webex WFO.

B. Язык, назначенный пользовательскому полю метаданных, настраиваемый здесь (раздел «Сопоставление языка метаданных»).

C. Язык переключения, настраиваемый в разделе «Язык текста переключения на резервный **сервер** » ниже.

D. Язык по умолчанию (английский).

Язык текста при переключении на резервный;

(только управление качеством) Этот раздел появляется при выборе « **Цифровой»** в разделе « **Продукты включены** ». Выберите язык для назначения текстовым контактам, если у них нет связанного языка при импорте в Webex WFO и нет значения метаданных, как определено выше в **разделе «Сопоставление** языка метаданных».

Webex WFO использует язык текстового контакта для поиска результатов при использовании фильтра текстового поиска на странице "Взаимодействие".

Webex WFO язык контактам, основанным на тексте, использует следующую информацию в следующем порядке:

A. Язык, который уже назначен контакту при его импорте в Webex WFO.

B. Язык, назначенный пользовательскому полю метаданных, заданный выше в **разделе «Сопоставление** языка метаданных».

C. Язык переключения, настраиваемый здесь (раздел «Язык текста переключения на резервный сервер»).

D. Язык по умолчанию (английский).

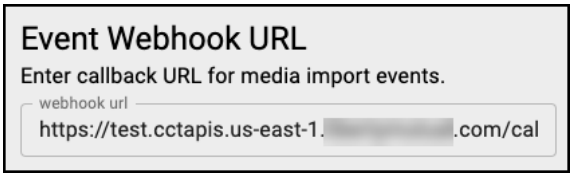
Шифрование записи голоса Twilio

Включение шифрования записи голоса Twilio позволяет Webex WFO импортировать из Twilio зашифрованные голосовые записи. Для обработки необходимо ввести идентификатор идентификатора безопасности (Twilio SID) и закрытый ключ Webex WFO. После обработки WFO повторно шифрует все записи Webex WFO. В системе Twilio вы можете найти свой SID на странице Учетные данные. Cisco хранит ключевую информацию в Amazon Web Services Secrets Manager.

ПРИМЕЧАНИЕ . Эта функция по умолчанию не включена. Для запроса этой функции обратитесь к представителю своей учетной записи.

URL веб-трубки события

URL веб-трубки события — это целевой URL-адрес, Webex WFO отправляет сообщения о статусе контакта. URL должен быть полным абсолютным доменным именем. Настройка этого поля позволяет вашему арендатору получать уведомление о полезной нагрузке после успешной загрузки и обработки контакта в Webex WFO. Это означает, что данные о контактах и мультимедиа были загружены, обработаны аудио-события, а также выполнены задачи шифрования и кодирования.



Тело полезной нагрузки события веб-трубки состояния контакта описано ниже.

```
1  {
2      "ccrId":0, // (int)
3      "sessionId": "", // (строка)
4      "legId": "", // (строка) — то же значение, что и callId
5      "Идентификатор арендатора": 0, // (int)
6      "status": "", // (строка) — например, "ЗАВЕРШЕНо" или "ЗАВЕРШЕНо сбой"
7      "failureReason": "" // (строка не обязательно) — причина неудачи, считываемая пользователем,
   не является ошибкой или исключением API при сквозном API
8  }
```

ЕСЛИ в вашей организации существуют требования безопасности, касающиеся записей, вы можете удалить записи из источника в Twilio Flex, как только будут уведомлены о шифровании записи

и защищенного в Webex WFO.

Сбор исторических данных

(Только классический менеджмент рабочей силы) Настройка этого раздела позволяет Webex WFO искать классический отчет WFM статистических данных Twilio Flex, чтобы добавить в процесс синхронизации очереди задач и данные о присоединении в режиме реального времени. Информация об учетной записи Twilio Flex, собранная в качестве предварительного условия для управления рабочей силой, заносится в поля в этом разделе.

Поле	Описание
Идентификатор проекта Twilio Flex 2019	(Только для классических WFM) идентификатор проекта Flex 2016 для проекта Twilio Flex 2016, связанного с идентификатором идентификатора идентификатора учетной записи Twilio.

Поле	Описание
Идентификатор отчета по данным о производительности оператора	(Только классический WFM) уникальный идентификатор отчета «Данные о производительности оператора».
Идентификатор отчета с историческими данными очереди	(Только классический WFM) уникальный идентификатор для отчета с историческими данными очереди.

Очередь службы (только классический WFM) (необязательно) Webex очередь служб WFO, где Хранятся данные о производительности операторов, не связанные с очередью задач Twilio.

Сопоставление состояний оператора

(Только классический менеджмент рабочей силы) В этом разделе можно сопоставить некоторые действия с определенными Webex состояниями WFO, если у вас как продукта включена классическая WFM. Состояние «Удержание» предварительно настроено и не нуждается в сопоставлении. Сопоставления можно изменить или удалить, выбрав **значки "Изменить сопоставление** " или **"Удалить** " справа от **ползунка "Включить код** причины состояния". Переключите **слайдер «Включить код** причины состояний», чтобы отобразить имена действий Twilio в разделе «Присоединение к расписанию».

ПРИМЕЧАНИЕ Регулятор доступен только для действий, сопоставленных с состояниями "Не готов", "Не готов" и "Готов к работе" в Webex WFO.

Поле	Описание
Удерж	Оператор поместил контакт на удержание. Это предварительно настроено, и его нельзя изменить.
Выход	Оператор вышел из ACD. Во многих ACD это состояние может сопровождать числовой код причины, указывающий причину изменения состояния.
Перерыв	Оператор не принимает контакты от ACD. Во многих acD выполните следующее это состояние может сопровождаться числовым кодом причины, указывающий причину изменения состояния.
Готов	Оператор готов принять контакты из ACD.
Разговор	Оператор находится в контакте. Это предварительно настроено.

Поле	Описание
Работа не готова	Оператор выполняет работу после контакта и введет значение "Не готов" состояние по завершении.
Готовность к работе	Оператор выполняет работу после контакта и переходит в состояние "Готов" после завершения.

Настройки подключения для U00/00

При выборе в качестве ACD U0012 отобразуют следующие поля.

Конфигурация U jets

Поле	Описание
Имя пользователя UJET адресу	Ключ компании, который можно найти в разделе «Ключ компании и секретный код» по Настройки разработчика U000 00 00 00 00 00 00 00 00 00
Пароль UJET адресу	Секретный код, который можно найти в разделе «Ключ компании и секретный код» по Настройки разработчика U000 00 00 00 00 00 00 00 00 00
Ведра S3	(Только для чтения) Корзина Amazon S3, в которой
экспортируются данные о вызовах. Роль безопасности S3	(Только для чтения) Роль безопасности ведра Amazon S3
Домен	Сведения о домене вашей системы U00.

конфигурация Webex WFO

Поле	Описание
Имя пользователя Cisco API также является	имя пользователя вашей Webex учетной записи службы WFO. Эта учетная запись службы называется учетной записью администратора клиента или API учетной записью пользователя. Это необходимо для передачи данных нужному арендатору. Эта учетная запись должна быть создана системным администратором, и она будет находиться в системе клиента. Этой учетной записи администратора клиента также должны быть предоставлены правильные разрешения для

отправки данных.

Поле	Описание
	Обратитесь в службу поддержки Cisco за помощью по созданию учетной записи администратора клиента. Дополнительные сведения см. в разделе "Создание пользователя API" , "Управление ролями и разрешениями ".
Пароль пользователя API Cisco	Webex пароль учетной записи службы WFO.

Включение RTE Messaging для записи экрана

Поле	Описание
Включение RTE Messaging для записи экрана	Установите этот флажок, чтобы включить Webex WFO Smart Desktop для записи экрана. Дополнительные сведения о конфигурации см. в разделе «Запись экрана».

Настройка глобальных параметров

Используйте страницу "Глобальные параметры" для настройки аспектов системы, которые применяются ко всем пользователям и приложениям.

Предварительные условия

- Имеются разрешения клиента на администрирование

Расположение страницы

Управление приложениями > глобальные > администрирование > глобальные параметры

Задержка сеанса (в минутах)

Пользователи автоматически отправляются из системы по истечении определенного периода отсутствия активности. Поле «Тайм-аут сеанса» позволяет указать продолжительность времени в минутах, по истечении которого сеанс должен находиться в режиме ожидания, прежде чем пользователь автоматически выйдет из системы. Значение по умолчанию = 60 минут. Максимальное значение = 120 минут, то есть 2 часа. Только цифровые символы. Использовать буквы и специальные символы не допускается. Любое изменение этого параметра происходит при следующем входе пользователя или обновлении страницы.

Автоматическое создание пользователей

Флажок "Автоматическое создание пользователей" определяет, создаются ли новые пользователи Webex WFO, когда сотрудники контакт-центра входят в компьютер, на котором установлен smart

Desktop.

- Очистка — (по умолчанию) новые пользователи не создаются
- Выбрано — создаются новые пользователи

«Включить автоматическое создание пользователей **» в большинстве организаций следует оставить** выключенным. Если включить этот параметр, вы рискуете копировать пользователей и вручную объединять или удалять дублированные пользователи. Мы рекомендуем автоматически создавать пользователей только в организациях, использующих конечную точку
запись.

В следующей таблице описаны действия, когда пользователь Windows выполняет вход на ПК, на котором установлен smart Desktop, в зависимости от того, установлен или снят флажок "Автоматическое создание пользователей".

Автоматическое создание пользователей настройка флажка;	**Вход связан с именем активного пользователя Webex WFO;**	**Результат — компьютеры и Webex WFO**
Очищены	Да	Webex пользователь WFO записывается Smart Desktop как настроен.
Очищены	Нет	Новый пользователь Webex WFO не добавляется. Smart Desktop ничего не записывает.
Выбранные	Да	Webex пользователь WFO записывается Smart Desktop как настроен.
Выбранные	Нет	Будет добавлено новое Webex пользователя WFO с профилем пользователя записи. Новый Webex пользователя WFO записывается Smart Desktop так, как настроено.

Автоматическое обновление клиента

Установите флажок автоматическое обновление клиента, чтобы включить автоматическое

обновление Smart Desktop. Если эта функция включена, при входе в систему и в произвольное время с полуночи до 01:00 AM, Smart Desktop сравнивает версии с версией на сервере и, если она отличается, загружает более новую версию и устанавливает ее для поддержания совместимости. Эта функция не поддерживается, когда на телефоне запущен клиент Smart Desktop Client (SDC)

версия сервера Windows. Сюда входят решения VDI, которые для эмуляции среды операторов используют серверную ОС, например «Сухокс», «Amazon Workspace» и т. д.

Выберите формат записи

Выберите формат записи, который будет использоваться для записи аудио контактов.

Кодирование видео кодека VP8

Internet Explorer был устаревшей, поэтому вы можете оставить этот прямоугольник не выбранным.

Создание ключа шифрования записи

Этот параметр отображается только в том случае, если для вашей роли разрешено разрешение "Администрирование ключей шифрования".

Все сохраненные записи шифруются. Вы можете в любой момент сформировать новый ключ шифрования записи с помощью кнопки "Сформировать". Существующие записи не шифруются повторно при генерации нового ключа. Новая клавиша вступает в силу при следующем обновлении или повторной установке клиентов.

Новый ключ шифрования отображается при его создании. Этот ключ может зашифровать и расшифровать файлы записи, поэтому не забудьте хранить его в безопасном месте.

В облачных развертываниях доступны методы шифрования : RSA-2048 (с асимметричными ключами) и AES-256 для мультимедиа, записанных Webex WFO.

Часовой пояс

Выберите часовой пояс, который будет использоваться для пользователя в качестве часового пояса по умолчанию. Этот часовой пояс может быть переопределен отдельным пользователем, выбравающим настраиваемый часовой пояс на странице "Расписания операторов".

Язык по умолчанию

Выберите язык, который будет использоваться в качестве языка по умолчанию для пользователя. Этот язык может быть переопределен отдельным пользователем, который выбирает пользовательский язык при входе в систему.

Приоритет профиля пользователя

Приоритет профилей пользователей можно изменить из внешних источников (ACD и записи), изменив порядок профилей в таблице приоритета профилей пользователей.

> ПРИМЕЧАНИЕ Перезапись профилей пользователей имеет наивысший приоритет по умолчанию. Вы не можете снизить этот приоритет. Если необходимо идентифицировать пользователя со значениями, хранящимися в профиле пользователя ACD или записи
> вместо значений, хранящихся в профиле использования переопределения, необходимо удалить профиль пользователя вручную.

Такое изменение порядка приводит к следующему

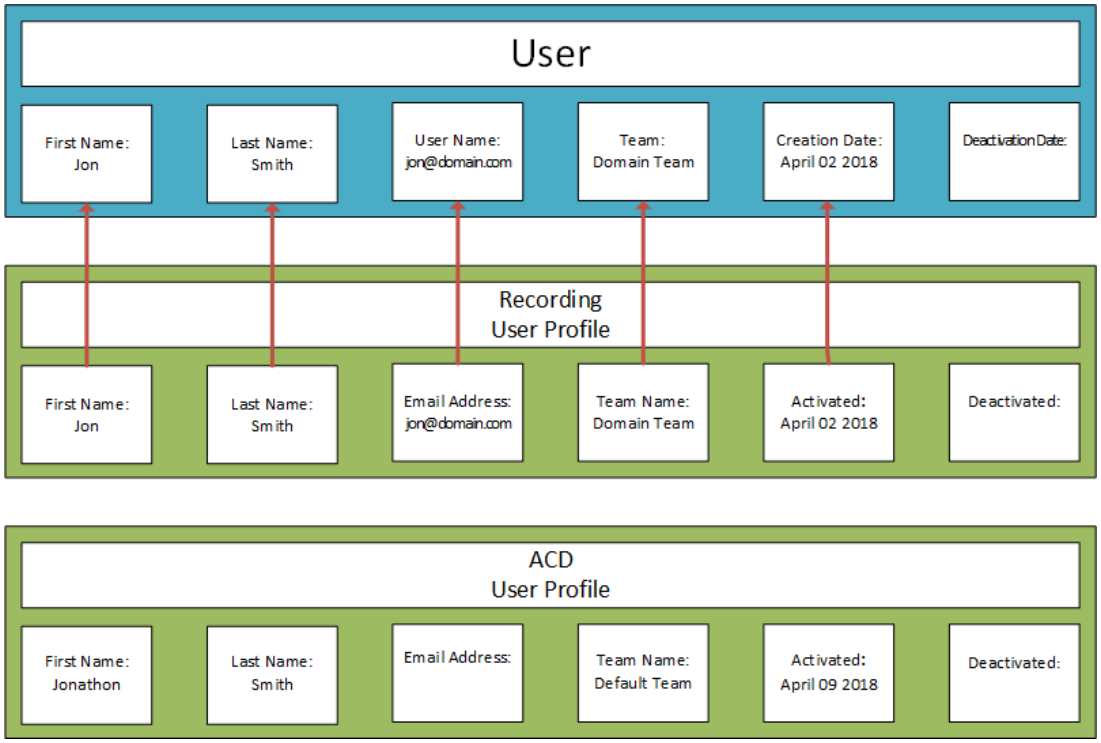
- Изменяется порядок профилей пользователей в таблице профилей пользователей на странице "Пользователи".
- Если у пользователя есть два профиля пользователей с разными значениями в каком-либо поле, он также может изменить значение, Webex WFO решит определить этого пользователя.

Изменение порядка приоритета профилей пользователей затрагивает каждого пользователя, у которого есть эти профили. При первой настройке Webex WFO укажите приоритет для профилей пользователей один раз.

Пример смены приоритета профиля пользователя

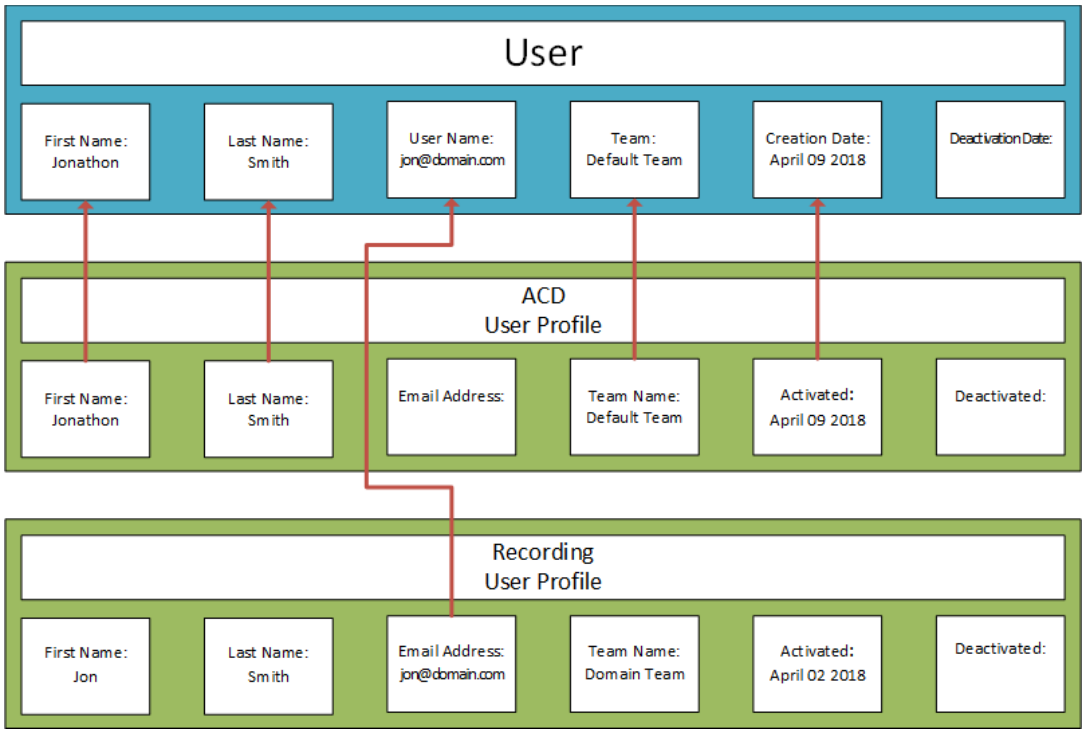
На следующих изображениях показано, как изменяется идентификация пользователя Webex WFO, если порядок в профилях пользователей изменен.

На первом изображении профиль пользователя записи имеет более высокий приоритет, чем профиль пользователя ACD, поэтому Webex WFO выбирает значения для большинства полей в профиле пользователя записи.



На втором изображении настройки профилей пользователей были поменялись так, что профиль пользователя ACD имеет более высокий приоритет, чем профиль пользователя "Запись". Теперь, Webex WFO выбирает значения для большинства полей в профиле пользователя ACD. При таком изменении порядка изменяются имя пользователя, его группа и дата создания.

Приоритет профилей пользователей не влияет на значение, выбранное в поле "Внешний идентификатор пользователя", даже если у пользователя есть и профиль пользователя записи, и профиль пользователя ACD. Webex WFO сопоставляет идентификатор внешнего пользователя из профиля пользователя записи со входом пользователя в Windows, а идентификатор внешнего пользователя из профиля пользователя ACD — ACD идентификатору пользователя.



Администрирование панели отчетов

Функция администрирования панели отчетов позволяет контролировать, какие пользователи панели отчетов видят свои роли при переходе вашего контакт-центра с версии 10.4 на 11.0. По умолчанию все пользователи видят классическую панель отчетов, которая содержит те же виджеты, что и в версии 10.4. При перемещении роли с панели классических панелей отчетов на панель проводника данных пользователи с этой ролью увидят обновленную панель отчетов, которая содержит новую версию виджетов или определенную панель отчетов, к которым она используется и помечена, которая отображается для этой роли.

Связанные разделы

- Настройка QM глобальных параметров
- Обновление безопасности: устаревшая версия TLS версии 1.1 и слабые шифры SSL/TLS версии 1.2

Загрузите установщики для серверов данных WFO Webex Smart Desktop и WFO

Используйте страницу "Загрузки" для доступа к установщикам Webex WFO Smart Desktop и Webex установщиков сервера данных WFO данных, доступных для вашего клиента.

Чтобы загрузить нужный установщик, щелкните ссылку на него.

Расположение страницы

Загрузки > > глобального > администрирования

Загружать	Описание
Webex сервер данных WFO, Webex WFO Smart Desktop	Сервер данных (CalabrioONEDataServerSetup_ установщики <TenantName>.exe) и Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) для этого клиента. Эти монтировщики настраиваются на подключение только к клиенту, из который они загружены. В мультитенантных средах это означает, что их невозможно загрузить и передать другому арендатору. Дополнительные сведения об установке Smart Desktop и Webex сервера данных WFO см. в руководстве *по установке облачных решений* .

Связанные разделы

- Настройка сервера данных
- Загрузка журналов сервера данных
- Отслеживание состояния сервера данных
- Отслеживать операторов в режиме реального времени

Свяжите телефоны с операторами, группами записи и типами записей

После синхронизации устройств с помощью сервера данных (см . раздел «Настройка сервера данных») используйте страницу «Связи устройств», чтобы связать устройства из своего ACD с пользователями Webex WFO, группами записи и типами записи.

На этой странице невозможно добавить новые устройства. Для добавления новых устройств их необходимо синхронизировать на сервере данных.

Предварительные условия

- Устройства были синхронизированы через сервер данных.
- Имеется разрешение на настройку связи устройств.
- Вы имеете область действия во всей организации контакт-центра.
- Чтобы связать оператора с несколькими устройствами, в качестве ACD необходимо использовать Cisco UCCE версии 12 или 12.5, а у устройств должна быть та же ACD линия (DN). Требуется дополнительная настройка ACD Cisco.

Расположение страницы

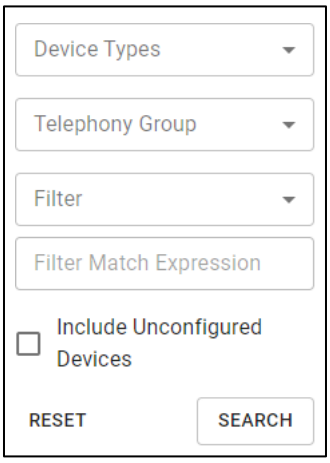
Управление приложениями > QM > QM конфигурации > связи устройств

Процедуры

Выполните поиск устройства

- Используйте меню поиска для поиска устройств, связи с которыми необходимо настроить или изменить. Знак подстановки звездочка (*) в **поле «Выражение совпадения** с фильтром» можно использовать для представления любого количества символов

письмена.



Свяжите оператора с несколькими устройствами

1. После определения местоположения устройств (см. раздел "Поиск устройства") выберите оператора в **раскрывающемся меню "Оператор** " для обоих устройств.
2. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Пакетное редактирование связей устройств

Можно изменить только связи существующих устройств. Вы не можете добавлять новые устройства с помощью CSV импорта.

1. Щелкните значок параметров (с тремя точками) и выберите **Экспорт устройств**. На ваше устройство будет загружен CSV файл.
2. Измените файл CSV, чтобы связать устройства с нужными пользователями, группами записи и типами записи.

   ЗАМЕТКА
   Чтобы связать устройство с оператором, необходимо заполнить хотя бы одно из следующих полей:

   - Имя пользователя
   - Имя домена
   - LastName
   - FirstName

   Чтобы отмежеваться от устройства и оператора, удалите значения во всех четырех полях.

3. Щелкните значок параметров и выберите **Import Devices (Импортировать устройства**)

4. Импорт файла CSV.
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

В следующей таблице описаны поля в экспортируемом CSV файле, которые можно изменить или изменить, чтобы связать устройства.

Поле	Редактируется?	Описание
DeviceName	Н	Имя устройства в среде вызовов.
Тип устройства	Н	Тип устройства в среде вызовов.
Добавочные номера	Н	Добавочный номер, связанный с устройством в среде вызовов.
VirtualDeviceName	Н	Не физическое устройство, связанное с физическим записанным устройством в вашей среде записи
ТелефонияГруппа	Н	группа телефонии, связанная с устройством в среде вызовов
DisplayID	Н	Идентификатор устройства в среде вызовов.
Сигналы isRedingIngTons	Д	Если TRUE, устройство использует записывающие тона (не общие).
Имя пользователя	Д	Имя пользователя (адрес электронной почты) Webex пользователя WFO, связанного с устройством. Это поле обязательно для заполнения.
Имя домена	Д	Вход пользователя, связанного с устройством, в Windows. Это поле является необязательным.
LastName	Д	Фамилия пользователя, связанного с устройством. Это поле является необязательным.
FirstName	Д	Имя пользователя, связанного с устройством. Это поле является необязательным.
Контроль серверов	Д	Не используется.

Поле	Редактируется?	Описание
Записывающей клав	Д	Группа записи, связанная с устройством. Это значение не учитывает регистр. Группа записи должна уже существовать в Webex WFO.
ЗаписьТип	Д	Тип записи, связанный с устройством. Ниже перечислены допустимые значения для этого поля ▪ Уведомление о событии ▪ Запись с несколькими регистрациями ▪ Сетевая запись ▪ None ▪ Примирение ▪ Одноступенчатая конференция

Связанные разделы

- Настройка сервера данных — синхронизация устройств с Webex WFO.

Настройка Extension Mobility для записи в сети Cisco

Webex WFO поддерживает два способа настройки Extension Mobility (EM) для сетевой записи Cisco. В этом разделе используются термины, используемые в текущем продукте. В зависимости от версии продукта используемые термины могут отличаться. При настройке операторов для Extension Mobility следует учесть, что при выходе из устройства пользователь по телефону прекращается.

Стандартный Extension Mobility

Это оригинальный способ настройки EM Webex WFO. Она работает для отдельных кластерных систем и является рекомендуемым способом настройки EM для этих сред.

конфигурация связей устройств

Конфигурация профиля пользователя

- Свяжите пользователя с профилем пользователя на устройствах контактов
- Не настраивайте группу записи для профиля пользователя

- Профиль пользователя не требуется связывать с пользователем JTAPI в Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Конфигурация устройства

- Свяжите устройства с оператором по гостиничному запросу по умолчанию или не связывайте их с каким-либо пользователем
- Настройте группу записи и тип записи (сеть) для устройства
- Устройство должно быть связано с пользователем JTAPI в Unified CM

Как это работает

Определение EM входа и выхода зависит от набора изменяющихся на устройстве добавок. Это означает, что для конфигурации добавок профиля пользователя Webex WFO предъявляется два требования:

- Набор добавок в профиле пользователя должен однозначно идентифицировать этот профиль пользователя
- Набор добавок в профиле пользователя должен отличаться от добавок, настроенных для любого устройства, на которое может войти профиль пользователя

Когда профиль расширения мобильности входит в устройство или удаляется, набор добавок на этом устройстве изменяется. Так определяются входы и выходы, а также то, как Webex WFO определяет, какой профиль пользователя (если он имеется) выполняет вход на устройство. Каждый раз, когда набор добавочных добавок изменяется на устройстве, Webex WFO проверяет, соответствует ли набор добавочных добавок профилю пользователя, известному Webex WFO. Если это так, Webex WFO связывает пользователя в профиле пользователя с устройством. Если набор добавок на устройстве не соответствует ни одной профиль пользователя, и на устройстве выполнен вход, то Webex WFO отключает профиль пользователя от устройства.

Extension Mobility межкластерная

Этот стиль настройки EM был введен для поддержки функции Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC) В Cisco. Для использования функции EMCC требуется существенное конфигурирование каждого Unified CM кластера. Об этом здесь не идет речь. Сведения о настройке *EMCC для Cisco Unified CM* для вашей версии см. в руководстве по настройке функций.

ПРИМЕЧАНИЕ . Элементы управления записью IP телефонной службы не поддерживаются в функции EMCC Cisco.

конфигурация связей устройств

Конфигурация профиля пользователя для профилей пользователей, которые входят на телефоны, находящиеся в других кластерах

- Свяжите пользователя с профилем пользователя на устройствах контактов
- Настройте профиль пользователя с использованием группы записи и типа записи (сеть)
- Профиль пользователя должен быть связан с пользователем JTAPI в Unified CM

Конфигурация устройства для устройств, на которые будут входить профили пользователей этого кластера

- Свяжите устройства с оператором по гостиничному запросу по умолчанию или не связывайте их с каким-либо пользователем
- Настройте группу записи и тип записи (сеть) для устройства
- Устройство должно быть связано с пользователем JTAPI в Unified CM

Как это работает

Как и в стандартной конфигурации, правильное определение EM входа и выхода зависит от текущего набора добавок на устройстве. Применяются те же самые требования конфигурации:

- Набор добавок в профиле пользователя должен однозначно идентифицировать этот профиль пользователя.
- Набор добавок в профиле пользователя должен отличаться от добавок, настроенных для любого устройства, на которое может войти профиль пользователя.

Вход в домашнее кластерное устройство

- Когда профиль пользователя выполняет вход в устройство в своем домашнем кластере (как и в том же Unified CM кластере), EM работает так же, как и в стандартной конфигурации.
- Вызовы записываются группой записи, настроенной на устройстве, на которое выполнен вход профиля.

Вход на удаленное кластерное устройство

> ПРИМЕЧАНИЕ До настройки EMCC мост (BIB) должен быть включен в кластере посещения в параметрах службы callManager.

- Когда профиль пользователя выполняет вход на устройство, находящееся в удаленном кластере (как в Unified CM кластере, отличном от того, на которого настроен профиль пользователя), кластер домашнего Unified CM создает временное фантомное устройство для посещения.
- Сервис Cisco CTI определяет создание этого устройства. Когда фантомное устройство входит в эксплуатацию, Webex WFO проверяет набор добавочных устройств, чтобы посмотреть, соответствует ли он профилю пользователя, которому связаны пользователи и группа записей.
- В этом случае CTI регистрирует фантомное устройство для записи с пользователем и группой записи, настроенными в соответствующем профиле пользователя.
- Когда профиль пользователя выходит из удаленного устройства, кластер домашнего Unified CM удаляет фантомное устройство, а сервис Cisco CTI удаляет его.

Связанные разделы

- Свяжите телефоны с операторами, группами записи и типами записей. Узнайте, как связать устройства на основе ACD с пользователями Webex WFO, группами записи и типами записи.

Подробнее о Webex WFO с помощью TIP

С TIP, пользователи получают своевременную контекстную помощь, основываясь на своих потребностях. Этот контент находится внутри приложения, давая пользователям советы, в которые они нуждаются. Используйте TIP, чтобы облегчить поимку.

Информация в TIP варьируется в зависимости от Webex разрешений WFO. Операторы не видят столько содержимого, сколько администраторы.

ТИП не может быть выключен для отдельных пользователей или ролей.

Предварительные условия

- В вашей организации используется Webex облако WFO.

Расположение страницы

Все страницы > значок звездочки (в правом нижнем углу страницы)

Процедуры

Доступ TIP

- Щелкните значок звездочки (в правом нижнем углу страницы). Открывается TIP.

Для этого необходимо сделать	Перейдите к этому разделу в TIP
Соберите ориентационный тур	Начало работы

Этот раздел предназначен для людей, впервые Webex WFO. Туры различаются в зависимости от страницы и привязаны к разрешениям пользователей.

Экскурсии доступны на нескольких языках в соответствии с настройками браузера пользователя. Список доступных языков см. в разделе «Локализация и поддерживаемые языки»Webex в *руководстве по установке WFO для облачных развертываний* .

Синхронизация данных между ACD и Webex WFO

Webex WFO может синхронизировать данные с некоторыми ACD. Сведения о синхронизации с определенными ACD см. в руководстве по интеграции для этой ACD. Служба синхронизации автоматически извлекает из ACD следующую информацию и загружает ее в Webex WFO:

- Операторы
- Группы по сервисам
- Отношения между операторами и группами по сервисам
- Очереди служб

После загрузки этой информации в Webex WFO можно настроить Webex WFO для генерации прогнозов и расписаний для очередей служб.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если ACD синхронизирует новые данные, такие как новые операторы или группы, и вы уже выполнили вход, вы не сможете просмотреть их. Область действия определяется при входе в систему. Поскольку этими группами и пользователями были созданные после входа, вы не будете иметь область действия для них, пока вы не выйдете из системы, а затем снова войдете в систему.

ПРИМЕЧАНИЕ . Любые группы по сервисам, операторам, отношения и очереди служб, создаваемые в Webex WFO, не синхронизируются с ACD. Они сохраняются только в Webex WFO.

Синхронизация данных операторов между ACD и Webex WFO

Webex WFO предполагает, что оператором является каждый пользователь, импортированный из ACD в Webex WFO. В результате создается запись пользователя и профиль пользователя, а также назначается роль оператора ему. Некоторые ACD могут назначать роль супервизора пользователям, и эта роль назначается пользователю в Webex WFO.

При изменении пользовательских данных в ACD сервис синхронизации обнаруживает их и вносит несколько изменений в Webex WFO. Эти изменения приведены в следующей таблице.

Изменение ACD	В результате изменения Webex WFO
Добавляется новый оператор	Будет добавлен новый оператор. В частности, служба синхронизации: ▪ Применим эти имя и фамилию оператора ACD к имени и фамилии оператора Webex WFO. ▪ Применяет идентификатор входа ACD к идентификатору Webex сотрудника WFO и ACD идентификатору. Идентификатор сотрудника можно изменить, но не идентификатор ACD. Изменение идентификатора сотрудника никак не влияет на идентификатор входа ACD. ▪ Задает Webex дату начала работы WFO для компании и отдела текущей датой. ▪ Назначает соответствующую группу оператору в качестве группы оператора. Примечание . Если у ACD нет группы, назначенной оператору, можно вручную назначить группу оператору в Webex WFO.
У оператора используется имя или фамилия оператора, или фамилия оператора изменена. Изменены	
Оператор удаляется	Имеет значение «Неактивный» оператор.

Синхронизация данных группы между ACD и Webex WFO

При изменении данных группы в ACD сервис синхронизации обнаруживает их и вносит несколько изменений в Webex WFO. Эти изменения приведены в следующей таблице.

Изменение ACD	В результате изменения Webex WFO
Будет добавлена новая группа по сервисам	Новая команда добавляется с таким же именем.

Изменение ACD	В результате изменения Webex WFO
	Делает оператора, являющегося участником группы по ACD участником группы в Webex WFO.
Будет изменено имя группы	Будет изменено название группы.
В группу по сервисам добавляется новый оператор	В группу добавляется новый оператор.
Группа по сервисам будет изменена	Без изменений.
Оператор удаляется из группы по сервисам	Без изменений.

В Webex WFO можно создавать новые группы и назначать им операторов, но эти новые группы не синхронизируются с ACD.

Оператор может принадлежать только одной группе по сервисам. Перемещение оператора из одной группы по сервисам Webex WFO не оказывает влияния на назначение группы оператора в ACD.

Синхронизация данных очереди службы

При изменении данных очереди службы в ACD сервис обнаруживает их и вносит несколько изменений в Webex WFO. Эти изменения приведены в следующей таблице.

Изменение ACD	В результате изменения Webex WFO
Будет добавлена новая очередь службы	Будет добавлена новая очередь служб. Это выполняет сервис синхронизации, в частности, следующий: ▪ Применим имя ACD очереди службы к описанию очереди Webex WFO ▪ Применяет идентификатор ACD очереди службы к идентификатору очереди Webex WFO ▪ Дает новой очереди служб тип интерактивной/голосовой очереди Добавлено новое сопоставление навыков. В частности, служба синхронизации выполняет следующие действия

Изменение ACD	В результате изменения Webex WFO
	▪ Применяет имя ACD очереди службы к имени сопоставления навыков Webex WFO ▪ Применяет идентификатор ACD очереди службы к Webex номеру сопоставления навыков WFO Создание единого сопоставления между ACD сопоставлением навыков и Webex сопоставления навыков WFO.
Будет изменено имя очереди службы	▪ Применяет новое имя ACD очереди службы к описанию Webex очереди WFO (имени) ▪ Применяет новое имя ACD очереди службы к имени сопоставления навыков Webex WFO
Очередь службы удаляется	Без изменений.

Настройка метода аутентификации

Используйте страницу "Проверка подлинности", чтобы выбрать и настроить метод проверки подлинности для идентификации любого пользователя, который хочет подключиться к Webex WFO. Webex WFO поддерживает три метода проверки подлинности: аутентификацию Webex WFO по умолчанию, аутентификацию SAML и аутентификацию Active Directory. На странице "Аутентификация" можно настроить и включить метод проверки подлинности по умолчанию (см. раздел « Включить аутентификацию по умолчанию» и «SAML метод проверки подлинности» (см. раздел «Настройка проверки подлинности SAML»). Метод аутентификации Active Directory можно включить и настроить только для локальных развертываний Webex WFO на странице «Конфигурация Active Directory», находящейся в разделе «Управление приложениями > глобальном» > конфигурации системы > конфигурации Active Directory (см. раздел «Подключение к серверу Active Directory»)

> ПРИМЕЧАНИЕ Системный администратор и администратор клиента могут настроить SAML аутентификации для конкретного клиента. Если SAML на уровне клиента настраивают оба администратора
> проверка подлинности для конкретного клиента, Webex WFO использует последнюю конфигурацию. Если системный администратор включает аутентификацию SAML в масштабе системы, параметры аутентификации SAML уровня клиента переопределяются.

Webex WFO позволяет использовать аутентификацию в смешанном режиме. Это означает, что одновременно можно включить несколько методов аутентификации пользователей.

Предварительные условия

Для настройки и включения аутентификации вы должны обладать разрешениями клиента

Перед настройкой аутентификации SAML необходимо настроить провайдера идентификационных данных (IdP), который поддерживает SAML версии 2.0 (см . раздел «Настройка поставщиков идентификационных данных. При настройке IdP обязательно запишите идентификатор эмиссии, URL-адрес единого входа и сертификат поставщика идентификационных данных, а затем храните эти данные в свободном для доступа месте. Эта информация используется при настройке SAML аутентификации.

> ПРИМЕЧАНИЕ Выберите и настройте службы окта или службы федерации Active Directory (ADFS) в качестве поставщика идентификационных данных для аутентификации имен пользователей и паролей для Webex WFO (провайдера услуг).

Расположение страницы

Аутентификация > управления приложениями > глобального > администрирования

Процедуры

Эту страницу можно использовать для включения/выключения Webex аутентификации WFO или для включения/отключения и настройки SAML аутентификации.

Включить аутентификацию

Webex аутентификация WFO по умолчанию включена.

1. Выберите метод аутентификации, который необходимо включить.
   С помощью Webex WFO можно одновременно включить несколько методов аутентификации пользователей.
2. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Отключить аутентификацию

1. Выберите метод аутентификации, который необходимо отключить.
   Для того, чтобы нажать кнопку "Сохранить **"**, необходимо включить один метод аутентификации. Чтобы отключить **Webex аутентификацию** WFO, необходимо сперва выбрать SAML **Аутентификация**.
2. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Настройте аутентификацию SAML использование Okta в качестве IdP

Перед выполнением этой процедуры убедитесь, что Okta настроена в качестве IdP. См . раздел «Настройка Окта ».

1. Выберите **«Включить SAML аутентификацию».**
2. **В разделе «Поставщик** идентификационных данных» воспользуйтесь данными, собранными при настройке Окта в качестве IdP, в следующих полях.
   a. Введите уникальное имя данной конфигурации IdP в поле NAME .
   b. Введите **идентификатор** issuer. Вставьте URL из **поля "Поставщик идентификационной**

информации" в Okta.

c. Введите URL единого входа. Вставьте URL из **поля «URL** единого входа поставщика идентификационных данных» на okta.

> ПРИМЕЧАНИЕ Этот URL предоставляется IdP и не совпадает с URL-адресом единого входа, предоставленным Webex WFO в разделе **«Поставщик услуг**».

d. **Импорт сертификата IDENTITY PROVIDER.**

- Щелкните **Импортировать** сертификат, который вы загружены из **поля «Сертификат X.509»** в Okta.
- (Необязательно) Щелкните " **Экспорт"** , чтобы экспортировать существующий сертификат.
- (Необязательно) Щелкните **"Просмотр сведений"** , чтобы просмотреть сведения о сертификате.

3. (Необязательно) В разделе " **Поставщик услуг** " выполните следующие действия: Для работы с «Окта» не требуется сертификат поставщика услуг или закрытый ключ.

> Примечание Webex WFO является поставщиком услуг, а URL аутентификации, идентификатор объекта и URL-адрес единого входа являются полями только для чтения.

a. Выберите « **Использовать имя клиента в идентификаторе** объекта» для предварительного добавления имени клиента к публичному имени хоста клиента в идентификаторе объекта.

b. **Выберите SAML алгоритм** подписи.

c. Выберите алгоритм **SAML дайджест**.

d. (Необязательно) Чтобы отказаться от подписи маркера SAML, снимите **флажок "Ответ SAML** SAML".

e. **Импорт сертификата** поставщика услуг. Можно использовать глобальный сертификат по умолчанию, предоставленный Webex WFO (только облачные развертывания), или выгрузить самоуправляемый сертификат и закрытый ключ. См. раздел «Управление сертификатами провайдера услуг для Webex WFO».

f. Import — перейдите к сертификату самоуправляемого поставщика услуг, который необходимо импортировать в Webex WFO.

- Экспорт — экспорт сертификата текущего поставщика услуг.
- Просмотреть сведения — отображаются сведения о текущем сертификате провайдера услуг: "Выдаитель", "Тема", "Дата начала" и "Дата завершения".
- Экспорт метаданных — экспорт метаданных для текущего сервиса.

g. Импорт частного **ключа**. Закрытый ключ для сертификата самоуправляемого поставщика услуг См. раздел «Управление сертификатами провайдера услуг для Webex WFO».

4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Настройка аутентификации SAML с использованием ADFS в качестве IdP

Перед выполнением этой процедуры убедитесь, что ADFS настроен в качестве IdP. См . раздел «Настройка ADFS ».

1. Выберите **«Включить SAML аутентификацию».**
2. **В разделе "Поставщик** идентификационных данных" воспользуйтесь данными, собранными при настройке ADFS в качестве IdP, в следующих полях.
   a. Введите уникальное имя данной конфигурации IdP в поле NAME .
   b. Введите **идентификатор** issuer. Как правило, структура телефона осуществляется следующим образом: Доменное имя каталога https://<Active>/adfs/services/trust
   c. Введите URL единого входа. Как правило, структура телефона осуществляется следующим образом: Доменное имя каталога https://<Active>/adfs/ls

      ПРИМЕЧАНИЕ Этот URL предоставляется IdP и не совпадает с URL-адресом единого входа, предоставленным Webex WFO в разделе **«Поставщик услуг»**.

   d. **Импорт сертификата IDENTITY PROVIDER.**
      - В разделе «Сертификат поставщика идентификационной информации» щелкните **«Импортировать»**
      - Перейдите к сертификату поставщика идентификационных данных, экспортированный при настройке ADFS, и выберите его.
      - Нажмите кнопку **"Открыть**".
      - (Необязательно) Щелкните " **Экспорт"** , чтобы экспортировать существующий сертификат.
      - (Необязательно) Щелкните **"Просмотр сведений"** , чтобы просмотреть сведения о сертификате.
3. **В разделе "Поставщик услуг** " выполните следующие действия:

   Примечание Webex WFO является поставщиком услуг, а URL аутентификации, идентификатор объекта и URL-адрес единого входа являются полями только для чтения.

a. (Необязательно) Выберите « **Использовать имя клиента в идентификаторе** объекта» для предварительного добавления имени клиента к публичному имени хоста клиента в идентификаторе объекта.

b. **Выберите SAML алгоритм** подписи.

c. Выберите SAML алгоритм дайджеста .

d. (Необязательно) Чтобы отказаться от подписи маркера SAML, снимите **флажок "Ответ SAML** SAML".

e. **Импорт сертификата** поставщика услуг. Можно использовать глобальный сертификат по умолчанию, предоставленный Webex WFO (только облачные развертывания), или выгрузить самоуправляемый сертификат и закрытый ключ. См. раздел «Управление сертификатами провайдера услуг для Webex WFO».

   - Импорт — перейдите к сертификату самоуправляемого поставщика услуг, который необходимо импортировать в Webex WFO.
   - Экспорт — экспорт сертификата текущего поставщика услуг.
   - Просмотреть сведения — отображаются сведения о текущем сертификате провайдера услуг: "Выдаитель", "Тема", "Дата начала" и "Дата завершения".
   - Экспорт метаданных — экспорт метаданных для текущего сервиса.

f. Импорт частного **ключа**. Закрытый ключ для сертификата самоуправляемого поставщика услуг См. раздел «Управление сертификатами провайдера услуг для Webex WFO».

1. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Включить аутентификацию по умолчанию

По умолчанию аутентификация пользователей и пароли управляются Webex WFO. В системах, синхронизирующихся с ACD, пользователи создаются и управляются в ACD, однако создавать пользователей можно в Webex WFO (см. раздел "Управление пользователями").

> ПРИМЕЧАНИЕ Администраторы-арендаторы, добавленные системным администратором, всегда могут выполнить вход, используя свои Webex учетные данные WFO. Это справедливо, даже если Webex аутентификация WFO отключена и включена другая форма проверки подлинности (SAML или Active Directory).

Для системных администраторов это выбор только для чтения.

Включить Webex аутентификацию WFO

1. Выберите **Включить Webex аутентификацию** WFO.
2. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Настройка аутентификации SAML

Аутентификация на языке разметки SAML позволяет использовать стандартные внешние поставщики идентификационных данных (IdP) для аутентификации имен пользователей и паролей для Webex WFO (провайдер услуг, или SP). Этот метод аутентификации пользователей и управления паролями обычно называется единым входящий в систему (SSO).

Если вы используете SAML и хотите предоставить операторам доступ к своим расписаниям вне работы с помощью стороннего календаря, такого как Microsoft Outlook, Google Календарь или Apple Calendar, установите флажок «Синхронизация iCal с SSO» на странице «Глобальные параметры» для WFM (см . раздел «Настройка параметров WFM в масштабе всей системы»). Дополнительные сведения о настройке Webex WFO для доступа операторов к своим расписаниям вне работы при включении SAML см. в разделе «Просмотр расписания» в другом приложении календаря.

> ПРИМЕЧАНИЕ Администраторы-арендаторы, добавленные системным администратором, всегда могут выполнить вход, используя свои Webex учетные данные WFO. Это справедливо, даже если Webex аутентификация WFO отключена и включена другая форма проверки подлинности (SAML или Active Directory).

Настройка поставщиков идентификационной информации

Webex WFO интегрируется со всеми IdP, которые поддерживают аутентификацию SAML версии 2.0. При настройке сообщения SAML в IdP используются следующие общие параметры.

Дополнительные сведения о настройке определенных idP см. в разделах Настройка Окта и Настройка ADFS

Компонент утверждения	Управление конфигурацией
Атрибуты	IdP должен отправить сообщение с адресом электронной почты ваших пользователей в качестве атрибута. Этот адрес электронной почты должен совпадать с адресом, используемым для Webex аутентификации WFO. ПРИМЕР Конкретное имя атрибута электронной почты зависит от используемого идентификатора IdP. Вот некоторые примеры: ▪ Адрес электронной почты ▪ Отправить по электронной почте ▪ почта ▪ User.email
Подписи	Заявление SAML должно быть подписано. Утверждения могут быть подписаны с помощью следующие алгоритмы:

Компонент утверждения	Управление конфигурацией
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Размеры клавиш	Шифрованные сообщения поддерживаются только с максимальным размером ключа 128 бит.

Webex WFO может интегрироваться как с SAML, инициированными SP, так и SAML, инициированными IdP.

IdP	Поддерживает SAML, инициированные SP	Поддержка SAML, инициированных IdP
Окта	Да	Да
ADFS	Да	Да
Лазурный	Нет	Да
Другие idP	Меняется	Меняется

ПРИМЕЧАНИЕ . Для SAML, инициированных IdP с использованием Службы Active Directory, значение в поле «URL-адрес входа» в приложениии в службе 200 000 000 000 м необходимо пуста.

Настройка Окта

ПЕРЕДОВОЙ ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ

Перед настройкой Okta соберите следующую информацию в разделе "Поставщик услуг" на странице "Аутентификация" Webex WFO и сохраните ее в легкодоступном месте:

- URL единого входа
- Идентификатор объекта

Далее приводится обзор настройки Okta в качестве IdP

1. Создайте приложение Okta.
2. Настройте приложение Окта.
3. Сбор информации о приложении Окта.
4. Настройка Okta как IdP в Webex WFO.

Создание приложения в Окте

1. Войдите в Окту.

ПРИМЕЧАНИЕ Для создания и настройки приложения вы должны быть суперадминистратором в Okta.

2. Перейдите к разделу Приложения > Приложения.
3. Щелкните **Добавить приложение**.
4. Щелкните **Создать новое приложение**.
5. В диалоговом окне "Создать новую интеграцию приложений" настройте поля следующим образом:

Поле	Управление конфигурацией
Платформа	Выберите **Интернет**.
Метод входа	Выберите **SAML 2.0**.

Настройка приложения Okta

1. Далее описывается настройка полей на вкладке "Общие параметры".

Поле	Управление конфигурацией
Имя приложения	Введите уникальное имя Webex WFO.
Логотип приложения	(Необязательно) Загрузите изображение, чтобы определить Webex WFO в Okta. Контроль приложений (Необязательно) Ограничение возможностей просмотра изображения в Okta.

2. Нажмите кнопку «Далее».
3. Настройте поля на вкладке "Настроить SAML" следующим образом:

ПРИМЕЧАНИЕ Если расширенные параметры скрыты, щелкните **Показать расширенные параметры**.

Поле	Управление конфигурацией
Общие	
URL единого входа	Скопируйте и вставьте этот URL-адрес со страницы аутентификации на

Поле	Управление конфигурацией
	Webex WFO. Этот URL находится в поле «URL единого входа» в разделе «Поставщик услуг». Оставьте поле « **Использовать это для URL получателя» и «URL адресата»** флажок установлен (по умолчанию).
URI аудитории (идентификатор объекта SP)	Скопируйте и вставьте этот идентификатор со страницы "Аутентификация" Webex WFO. URL находится в поле «Идентификатор объекта» в разделе «Поставщик услуг».
Формат идентификатора имени	Выберите **адрес электронной почты**.
Имя пользователя приложения	
	Выберите
Эл. Ответ	Выберите " **Подпись**". Подпись утверждения
	Выберите " **Подпись**".
Алгоритм подписи	Выберите либо RSA-SHA1, **либо RSA-**
SHA256. Алгоритм дайджеста	Выберите либо RSA-SHA1,
либо RSA-SHA256. Шифрование утверждений	Выберите **вариант без шифрования**.
Включение единого выхода	Оставить поле для **разрешения приложению инициировать флажок единого выхода** поле очищено (по умолчанию).
Класс контекста аутентификации	Выберите **PasswordProtectedTransport**.
Аутентификация при принудительной проверке	чести

Выберите « **Да**».

SAML идентификатор выдачи	Оставьте пустым.
Заявление об атрибутах	

Поле	Управление конфигурацией
Имя	Введите уникальное имя.
Формат имени	Выберите **"Не указано"**.
Значение	Выберите **user.email**.

ПРИМЕЧАНИЕ Настройка атрибутов в разделе "Заявление об атрибутах группы" не требуется.

4. Нажмите кнопку «Далее».
5. На вкладке "Обратная связь" выберите параметр "Обратная связь", подходящий для использования Окта в вашей компании.

ПРИМЕЧАНИЕ Ваш выбор не влияет на способность Webex WFO использовать Okta в качестве IdP.

6. Нажмите Кнопку "Готово".

Сбор информации о Webex WFO в приложении Okta

1. Перейдите к приложению > Приложения и щелкните приложение Okta для Webex WFO.
2. Выберите вкладку **"Вход** ".
3. Щелкните **Просмотр инструкций по настройке**.
4. Соберите информацию о приложении «Окта» в следующих полях:

Поле	Инструкции
URL-адрес единого входа поставщика идентификационных данных	Скопируйте URL-адрес и сохраните его в легкодоступном месте.

Поставщик идентификационной информацииСкопируйте URL-адрес и сохраните его в легкодоступном месте.

Сертификат X.509	Загрузите сертификат и сохраните его в удобном для доступа местоположение.

5. См. описание «Настройка метода аутентификации для настройки поставщика идентификационной информации Okta с использованием Webex WFO», а также включения проверки подлинности SAML.

Настройка ADFS

Далее приводится обзор настройки единого входа для служб федерации Active Directory (AD FS)

1. Настройка доверия проверяющей стороны для своего провайдера идентификационной информации
2. Настройте правило подачи сообщений электронной почты LDAP для Webex доверия WFO.
3. Настройте правило преобразования входящих утверждений для Webex доверия WFO.
4. Настройте алгоритм защищенного хэша и импортируйте сертификат поставщика услуг.
5. Экспорт сертификата поставщика идентификационной информации
6. Настройте для поставщика идентификационных данных ADFS Webex WFO и включите аутентификацию SAML.

Настройка доверия проверяющей стороны для поставщика идентификационной информации

Настройка доверия проверяющей стороны для поставщика

идентификационных данных является многоэтапной процедурой. Сначала

перейдите в мастер добавления доверия проверяющей стороны.

1. Откройте консоль управления Windows Server AD FS.
2. **Разверните папку доверенных** отношений.
3. Правой кнопкой мыши щелкните **папку "Доверенные** стороны" и выберите команду **"Добавить доверие проверяющей стороны", чтобы начать мастер добавления доверия** проверяющей стороны.
4. Нажмите кнопку "Начало "

Далее, настройте доверие проверяющей стороны с помощью Мастера добавления доверия проверяющей стороны.

1. Выберите " **Ввести данные о проверяемом абоненте вручную**" и нажмите кнопку " **Далее".**
2. Введите «Webex WFO» в **поле «Отображаемое имя** », затем нажмите кнопку « **Далее**».
3. Выберите **профиль AD FS и нажмите кнопку**Далее
4. Щелкните **далее** на шаге **«Настройка сертификата** ». Указывать дополнительный сертификат шифрования маркеров не требуется.
5. **Установите флажок "Включить поддержку для протокола** SAML WebSSO 2.0", введите URL-адрес единого входа (находится в разделе " **Поставщик услуг** " на странице "Проверка подлинности"), затем нажмите кнопку **"Далее**".
6. Введите идентификатор объекта (находится в разделе " **Поставщик услуг** " на странице "Проверка подлинности") в **поле "Идентификатор** доверия проверяющей стороны", нажмите кнопку **"Добавить"**, затем " **Далее".**
7. Выберите « **Разрешить всем пользователям получать доступ к этой проверяющей стороне**», затем нажмите « **Далее».**
8. Щелкните **далее** на шаге **"Готовность к добавлению доверия** ", чтобы завершить

настройку и добавить доверие полагающейся стороны.

9. **Установите флажок "Открыть диалоговое окно изменения правил для проверяющей стороны, доверяющей стороне** , когда мастер закрывает", а затем нажмите " **Закрыть**". Автоматически откроется окно "Изменить правила для подачи затверок".

Настройте правило подачи сообщений электронной почты LDAP для Webex доверия WFO

1. Щелкните Добавить **правило...** на вкладке **"Правила** преобразования выдачи" в окне "Изменение правил для утверждений"
2. Выберите " **Отправить атрибуты LDAP как утверждения** " в **раскрывающемся списке "Шаблон** правила утверждения", затем нажмите кнопку **"Далее"**.
3. Введите «Адрес электронной почты LDAP» в поле «Имя **правила для утверждений** ».
4. Выберите **Active Directory** в **раскрывающемся списке "Хранилище** атрибутов".
5. Выберите **адреса электронной почты в раскрывающемся списке** атрибутов LDAP.
6. Выберите **адрес** электронной почты в раскрывающемся списке **"Тип** исходящего утверждения".
7. Нажмите кнопку "Готово" , чтобы завершить настройку этого правила утверждения и добавьте правило преобразования входящих утверждений.

Настройте правило преобразования входящих утверждений для Webex доверия WFO

1. Щелкните Добавить **правило...** на вкладке **"Правила** преобразования выдачи" в окне "Изменение правил для утверждений"
2. Выберите « **Преобразовать входящее заявление** » в раскрывающемся списке **«Шаблон** правил для утверждений», затем нажмите кнопку **«Далее»**.
3. Введите "Преобразовать адрес электронной почты" в **поле "Имя** правила претензии".
4. Выберите **"Адрес электронной почты"** в раскрывающемся списке **"Тип** входящего утверждения".
5. Выберите **идентификатор** имени в раскрывающемся списке **«Тип** исходящего утверждения».
6. Выберите **временный идентификатор** в раскрывающемся списке **«Идентификатор** имени исходящего».
7. Выберите **"Пройти через все значения утверждений**".
8. Нажмите кнопку "Готово" , чтобы завершить настройку этого правила утверждения.
9. Нажмите кнопку **«ОК»,** чтобы завершить редактирование правил для подачи затми и закрыть окно «Изменение правил для утверждений».

Настройте алгоритм защищенного хэша и импортируйте сертификат поставщика услуг

1. Откройте консоль управления Windows Server AD FS.
2. Дважды щелкните доверие Webex WFO, созданное на приведенном выше шаге, чтобы открыть окно "Webex свойства WFO".
3. Перейдите на вкладку **"Дополнительно** " и выберите **SHA-1** в **раскрывающемся списке "Алгоритм** защищенного хэширования".

4. Щелкните вкладку **"Подпись"** , затем нажмите кнопку **Добавить...** и выберите сертификат поставщика услуг.

> **ПРИМЕЧАНИЕ** Если сертификат поставщика услуг не отображается, то, возможно, потребуется выбрать все файлы (*.*) в фильтре типов файлов в левом нижнем углу окна.

5. Нажмите кнопку **«ОК»,** чтобы завершить редактирование свойств доверия и закрыть окно Webex WFO Properties.

Экспорт сертификата поставщика идентификационной информации

1. Откройте консоль управления Windows Server AD FS.
2. **Разверните папку "Сертификаты** ".
3. Дважды щелкните сертификат подписи маркера, чтобы открыть окно сертификата.
4. Перейдите на **вкладку "Сведения** ", затем щелкните " **Копировать в файл...** , чтобы начать мастер экспорта сертификатов.
5. Чтобы продолжить, нажмите кнопку «Далее **».**
6. Выберите **Base-64 в кодировании X.509 (. CER)** и нажмите кнопку **Далее**.
7. Укажите уникальное имя и местоположение файла для сохранения, затем нажмите " **Готово"** Должно появиться диалоговое окно с сообщением об успешном экспорте. Используйте содержимое экспортируемого файла для настройки IdP с помощью Webex WFO.
8. См. описание «Настройка метода аутентификации для настройки поставщика идентификационных данных ADFS с Webex WFO и разрешения SAML аутентификации.

Описание полей

При выборе «Включить SAML аутентификацию» отображаются следующие поля:

Поставщик услуг

Поле	Описание
URL аутентификации	(Только для чтения) URL-адрес Webex WFO, который направляет вас на URL единого входа.
Идентификатор объекта	(Только для чтения) Идентификатор объекта, предоставленный Webex WFO. Используйте эту информацию для настройки IdP.
Использование имени клиента в идентификаторе объекта	Установите этот флажок, чтобы при выборе имени клиента в идентификаторе объекта указать имя общедоступного хоста клиента.
URL единого входа	(Только для чтения) URL для отправки ответов SAML, полученных от IdP.

Эта информация используется для настройки службы потребителей утверждения

Поле	Описание
	URL в idP. Этот URL-адрес, предоставленный Webex WFO, не совпадает с URL-адресом единого входа в систему IdP, который должен быть введен в поле в разделе **«Включить SAML аутентификацию»**.
алгоритм подписи SAML подписи	Алгоритм по умолчанию настраивается вашей организацией. Поддерживаются и другие алгоритмы SHA1, SHA256 и SHA512.
алгоритм SAML-дайджеста	Алгоритм по умолчанию настраивается вашей организацией. Другое. поддерживаемые алгоритмы SHA1, SHA256 и SHA512.
Ответ SAML подписи	По умолчанию этот флажок выбран. Очистите ее, если не хотите подписать ответ SAML.
Сертификат поставщика услуг (только для чтения)	Сертификат для настройки IdP для Webex WFO. Можно использовать глобальный сертификат по умолчанию, предоставленный Webex WFO (только облачные развертывания), или выгрузить самоуправляемый сертификат и закрытый ключ. См. раздел Управление сертификатами провайдера услуг для Webex WFO. ▪ Импорт — импорт сертификата самоуправляемого поставщика услуг в Webex WFO. ▪ Экспорт — экспорт сертификата текущего поставщика услуг. ▪ Просмотреть сведения — отображаются сведения о текущем сертификате поставщика услуг: выпуститель, тема, дата начала и окончания. ▪ Экспорт метаданных — экспорт метаданных для текущего сертификата поставщика услуг.
Частный ключ	Закрытый ключ для сертификата самоуправляемого поставщика услуг См. Управление сертификатами провайдера услуг для Webex WFO. ▪ Импорт — импорт нового частного ключа для сертификата самоуправляемого поставщика услуг. Синтаксис этого частного ключа должен иметь значение PKCS 8.

Поле	Описание
	▪ Удалить — удаляет существующий закрытый ключ.

Управление сертификатами провайдера услуг для Webex WFO

Не все IDP и конфигурации IdP требуют сертификатов поставщика услуг.

IdP	Требуется сертификат
ADFS	Да
Окта	Нет
Другие idP	Зависит от конфигурации.

Если для вашей конфигурации IdP или IdP требуется сертификат поставщика услуг для интеграции с Webex WFO, у вас есть несколько вариантов, в зависимости от того, находится ли Webex развертывание WFO в облаке или на территории.

Развертывание	Параметр
Облако, На территории	Используйте глобальный сертификат по умолчанию, предоставленный Webex WFO. Облако, На территории Импорт самоуправляемых сертификатов и закрытый ключ. Сертификат может быть самоподписанным или от третьей стороны (например, Verisign или DigiCert). Синтаксис закрытого ключа должен иметь значение PKCS 8.
На территории	Сохраните самосохранение на сервере, на котором установлено Webex WFO управляемый сертификат и закрытый ключ в общем каталоге конфигурации; Этот каталог представляет собой путь UNC, который был введен при Webex установки WFO. См. раздел *«Установка Webex WFO» Webex Руководстве по установке WFO для развертываний* на территории. Сертификат и закрытый ключ должны иметь следующие имена: ▪ Сертификат — serviceProvider.crt

Развертыв	Парам
	▪ Частный Key—serviceProvider.key Сертификат может быть самоподписанным или от третьей стороны (например, Verisign или DigiCert). Синтаксис закрытого ключа должен иметь значение PKCS 8.

Изменение идентификатора ACD

Функция переопределить ACD id позволяет повторно использовать идентификаторы ACD из Avaya системы в Webex WFO. При сохранении всех исторических данных она удаляет связь ACD идентификатора с неактивным пользователем (например, уволившимся из контакт-центра) и позволяет назначать его новому пользователю. Эта функция доступна только для Avaya систем.

При изменении идентификатора ACD у неактивного пользователя удаляются следующие связи:

- Идентификатор ACD
- Профиль пользователя из Avaya ACD

После изменения назначения идентификатора неактивный пользователь больше не синхронизируется с ACD и никакие дополнительные данные о неактивном пользователе не извлекаются из ACD.

Все будущие данные, извлеченные из ACD для переназначенного идентификатора, будут связаны с новым пользователем.

Изменение идентификатора Avaya ACD

1. В Webex WFO перейдите на страницу "Пользователи" и выберите неактивного пользователя.
2. (Необязательно) **Снимите флажок активация этого пользователя** .

   > **Перепрофилирование** идентификаторов ACD пользователей не влияет на статус активации. Если пользователи больше не активны в WFO Webex, деактивируйте их, прежде чем переназначить их
   > ACD идентификаторы.

3. Щелкните " **Изменить ACD идентификатор**".
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**
5. Настройте нового пользователя в ACD. В следующий раз, когда Webex WFO синхронизируется с ACD, в Webex WFO будет добавлен новый пользователь с перенастроенным идентификатором.

Настройте политику паролей

Используйте страницу «Политика паролей», чтобы настроить свою политику паролей в соответствии с требованиями безопасности своей организации.

Описание полей

ПРИМЕЧАНИЕ Эти настройки применяются только к паролям, управляемым Webex WFO. Пароли, обработанные внешним поставщиком идентификационных данных (IdP) с помощью единого входа, соответствуют уникальной политике паролей IdP (см. Настройте метод аутентификации).

Поле	Описание
Минимальная длина пароля	Минимальное количество символов в пароле пользователя должно содержать вашей организации. Минимальная длина пароля Webex WFO — восемь символов. Значение по умолчанию = 8.
Предотвратить повторное использование последнего _____ _Пароли	Установите этот флажок, чтобы пользователи не устанавливали пароль, соответствующий указанному числу предыдущих паролей. Значение по умолчанию = 5
Необходимо употребить новый пароль после ____Дни недели	Установите этот флажок, чтобы пользователи устанавливали новый пароль по истечении определенного времени. При входе в систему выдается уведомление о том, что срок действия вашего пароля истекает в течение семи дней. Если ваш пароль истек, вы должны задать новый пароль при следующем входе в систему. Значение по умолчанию = 90. ПРИМЕЧАНИЕ . Если сократить срок действия, можно вызвать истечение имеющихся паролей. Например, если сократить значение срок действия от 90 до 60 дней, при этом срок действия паролей, которые старше нового 60-дневного ограничения, истекает.
Блокировка учетной записи пользователя после _____ не удалось войти в систему	Установите этот флажок, чтобы заблокировать учетную запись пользователя после определенного количества неудачных попыток входа. Если учетная запись пользователя будет заблокирована, он сможет войти в систему, пока не сбросит пароль или не разблокирует ее

Развертыв	Парам

администратор. Значение по умолчанию = 5.

Поле	Описание
	Пользователь с разрешением «Политика паролей администрирования» может разблокировать учетную запись на странице «Пользователи» (см. раздел «Управление пользователями»). **ПРИМЕЧАНИЕ** Если учетная запись пользователя заблокирована, вход будет отключен как при Webex WFO, так и при едином входе. Однако учетная запись становится заблокированной только после неудачной Webex попытки входа в WFO. Неудались попытки входа в систему с помощью IdP. ПРИМЕЧАНИЕ Этот параметр по умолчанию включен для новых пользователей, начиная с версии 10.0 с обновлением 2017.9. Пользователи, которые сконфигурировать политику паролей до выпуска версии 10.0 Обновление 2017.9 будет поддерживать эти настройки.

Некоторые дополнительные требования к сложности пароля не настраиваются. Об этих потребностях говорится ниже.

Требования к сложности пароля основаны на политике паролей Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Следующие правила применяются при создании или редактировании пользователя, а также при изменении или сбросе пароля.

- Пароли не могут содержать никакие пробелы (пробелы).
- Пароль должен содержать не менее восьми символов в длину. Минимальную длину может задать администратор.
- Пароли должны содержать символы из трех из следующих четырех категорий:

Категория	Описание
Заглавные буквы	A–З; Заглавные буквы в уникоде: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Строчные буквы	a–z Строчные буквы уникода: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm

Категория	Описание
Numbers (Цифры)	0–9
Специальные символы	Для пароля базы данных клиента можно использовать следующие символы: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Для всех остальных паролей можно использовать следующие символы: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Эти правила применяются только при настройке пароля, управляемого Webex WFO. Если пользователь вводит пароль для внешней системы, не управляемой Webex WFO, Webex WFO не будет проверять пароль (например, ACD конфигурации).

> **Пользователь** может быть создан без пароля (вручную или автоматически с помощью ACD синхронизации). Пользователь без пароля не может войти в систему. Этот пользователь должен использовать ссылку «Забыл пароль» и настроить
> пароль.

Ограничить доступ к определенным IP адресам

На странице "Доступ к сети" администраторы арендаторов могут повысить безопасность своих клиентов, контролируя (или в белый список), который IP адресует пользователям доступ к Webex WFO из.

Администраторы арендаторов могут добавить один или несколько IP диапазонов адресов, а пользователи могут получить доступ к Webex функциям WFO только при входе в систему Webex WFO с IP адреса в настроенных диапазонах. Если пользователи входят в систему Webex WFO с IP адреса, не укладывающегося в настроенные диапазоны, они получают сообщение об ошибке и не смогут войти в систему.

IP диапазоны адресов, вводимые администратором клиента в белый список, применимы только к данному клиенту. Системные администраторы могут занести в белый список дополнительные диапазоны IP, а диапазоны IP, вводимые системным администратором в белый список, применяются ко всем арендаторам системы. Если и администраторы клиента, и системные администраторы IP диапазонах, пользователи могут получить доступ к Webex WFO из белого списка арендатора и белого списка системы.

Webex WFO в настоящее время поддерживает белые списки только для IPv4 адресов.

> ПРИМЕЧАНИЕ Администраторы арендаторов, добавленные системным администратором, могут получить доступ к своему арендатору с любого IP адреса, даже с адреса IP, который не занесен в белый список. При этом гарантируется, что клиент
> администраторы могут получить доступ к своему клиенту, даже если имеется неправильная конфигурация в белом списке.

Включить белый список

1. Выберите **«Включить ограничение доступа в белый список»**.
2. Щелкните « **Добавить диапазон IP»**. Откроется диалоговое окно "Добавить диапазон IP".
3. В поле Name ("Имя") введите уникальное имя IP диапазона адресов.
4. В поле "Начало диапазона IP" введите первый допустимый адрес IPv4, который необходимо включить в диапазон.
5. В поле «IP конец диапазона» введите последний допустимый адрес IPv4, который необходимо включить в диапазон.

   ПРИМЕЧАНИЕ В поле «Конечная область IP диапазона» необходимо указать адрес IP. Если ввести тот же IP адрес, что и в поле "Начало диапазона IP", пользователи смогут получить доступ только к Webex WFO из
   этот IP адрес.

6. Нажмите кнопку **Добавить**.
7. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

таблица IP диапазонов адресов

Таблица IP диапазонов адресов позволяет отслеживать, изменять и удалять IP диапазоны адресов, занесированные в белый список администраторами арендаторов.

ПРИМЕЧАНИЕ Системные администраторы также могут занесить в белый список IP диапазоны адресов. IP диапазоны адресов, занесены в белый список системным администратором, применимы ко всем арендаторам в системе, но диапазоны, которые они занесены в белый список, не могут
отображаются в таблице IP диапазонов адресов клиента. За полным списком IP диапазонов адресов обращайтесь к своему системному администратору.

Поле	Описание
Имя	Имя диапазона IP адресов.
Начало IP диапазона	Первый IP адрес, включенный в данный
диапазон. Конец диапазона IP диапазон.	Последний IP адрес, включенный в
Действия	▪ Редактировать значок — позволяет изменить имя, начало или конец существующего IP диапазона. ▪ Значок «Удалить» — удаляет существующий диапазон IP из белого списка. Все пользователи, которые в настоящий момент входят в систему, чтобы Webex WFO из IP адреса, включенные в этот диапазон, не смогут получить

доступ к функциям Webex WFO с этих IP адресов.

Развертывания на территории

Если ваша компания не использует конфигурацию балансировщика нагрузки Apache, входящий в комплект установки Webex WFO, необходимо задать в качестве заголовка X-Forwarded-For (XFF) балансировщика нагрузки IP адрес исходного клиента.

Связанные разделы

- Обновление безопасности: устаревшая версия TLS версии 1.1 и слабые шифры SSL/TLS версии 1.2

Настройка сервера данных

Страница «Конфигурация сервера данных» позволяет настроить функции сервера данных в зависимости от географического местоположения контакт-центра. Например, контакт-центр в Нью-йорке можно настроить иначе, чем контакт-центр в Калифорнии. Это позволяет каждому сайту работать с минимальным трафиком WAN.

> ПРИМЕЧАНИЕ WFM все отметки времени в файлах Avaya исторических данных понимаются как находящиеся в часовом поясе арендатора.

Перейдите к разделу «Загрузки > управления приложениями > глобального > администрирования», чтобы загрузить Webex сервер данных WFO. Информацию об установке Webex сервера данных WFO можно найти в руководстве *по установке WFO Webex «Установка сервера данных* Webex WFO».

Предварительные условия

- Вы имеете разрешение на администрирование клиента или разрешение на обновление клиента.

Расположение страницы

Управление приложениями > конфигурация глобальной > системы > сервера данных

Конфигурация сервера данных в многотенантных средах

Некоторые функции сервера данных недоступны в средах с несколькими клиентами. В такой среде на странице «Конфигурация сервера данных» отсутствуют перечисленные ниже параметры конфигурации

- Параметры согласования региональных серверов данных
- Параметры синхронизации устройства для сервера данных
- Запись параметров сервера сигнализации SIPREC
- Запись CTI параметров сервера сигнализации
- Параметры сервера захвата записи

Описание полей

Используйте страницу «Конфигурация сервера данных» для настройки и обслуживания функций сервера данных. Дополнительные сведения о настройке сервера данных для определенного ACD см. на следующих страницах или в руководстве по интеграции ACD или технической записке, если это доступно:

Если в вашей организации имеется какая-либо из перечисленных ниже способов интеграции, обратитесь к руководству по интеграции ACD для дополнительных конфигураций серверов данных, связанных с ACD.

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

Ниже описаны поля на странице «Конфигурация сервера данных».

Выбор конфигурации сервера данных

Выберите URL для сервера обработки данных контакт-центра, региональные функции которого необходимо настроить.

Показать имя

Введите отображаемое имя выбранного сервера данных.

Региональный сервер данных ACD параметры синхронизации

Установите флажок "Включить синхронизацию", чтобы включить синхронизацию ACD на региональном сервере данных, а затем используйте панели "Доступен" и "Назначенные", чтобы назначить серверы для синхронизации ACD.

Параметры сбора ACD регионального сервера данных

Установите флажок "Включить захват", чтобы включить сбор ACD на региональном сервере данных, а затем используйте панели "Доступен" и "Назначенные", чтобы назначить серверы для ACD сбора.

Параметры событий реального времени для регионального сервера данных

Установите флажок "Включить события реального времени", чтобы включить события реального времени на региональном сервере данных, а затем используйте панели "Доступен" и "Назначенные", чтобы назначить серверы для сбора событий реального времени.

Параметры поэтапной передачи на региональном сервере данных

Установите флажок "Включить поэтапную передачу", чтобы разрешить поэтапную отправку на региональный сервер данных, а затем настройте параметры поэтапной отправки для клиента. Дополнительные сведения о передаче на этапе см. в разделе «Настройка поэтапной передачи».

ПРИМЕЧАНИЕ Включение одного этого компонента не приводит к использованию на пк

операторов отправки в режиме передачи. Операторы также должны быть связаны с сервером поэтапной передачи данных через группы по сервисам или с фильтром IP адресов и

одно или несколько правильно настроенных правил в QM ежедневном событии рабочего процесса.

Поле	Описание
Местоположение	Путь UNC к месту хранения. Для UNC-пути требуется следующий формат: \\Имя_компьютера\Общая папка\Ресурс ПРИМЕЧАНИЕ Если изменить путь UNC, записи в предыдущем месте поэтапной передачи необходимо переместить вручную. Путь к UNC и имя пользователя должны быть доступны как Webex WFO Desktop, установленным на рабочих местах оператора, так и на сервере данных.
Имя пользователя	Имя пользователя, администрирования сервера поэтапной передачи.
Пароль	Пароль пользователя, администрирования сервера поэтапной передачи.

Настройка фильтра адресов IP поэтапной передачи

Этот раздел отображается только тогда, когда включена поэтапная передача. Введите в нотации CIDR диапазоны IP адресов, которые включают IP адреса пк оператора с Smart Desktop, для которой требуется использовать поэтапную передачу. Любой оператор, у которого на ПК есть IP адрес, включенный в фильтр IP адресов, связан с сервером передачи данных стадии.

> ПРИМЕЧАНИЕ Операторы , связанные с сервером поэтапной передачи данных по IP адресу, будут использовать поэтапную передачу, только если они также связаны с правильно настроенным QM ежедневным рабочим процессом
> Событие. Дополнительные сведения о двухэтапной передаче см. в разделе «Настройка компонента поэтапной отправки» в руководстве по проектированию развертываний на территории *или* в *облачных средах*.

Введите IP диапазон адресов и нажмите кнопку "Сохранить". Вы можете добавить несколько диапазонов, которые перечислены на панели над полем ввода. После добавления в панель можно также изменить или удалить диапазон. Щелкните значок карандаша, чтобы изменить диапазон, затем щелкните значок X, чтобы удалить диапазон.

Параметры согласования региональных серверов данных

Установите флажок «Включить сверку», чтобы включить сверку сервера данных. переместить серверы, которые должны быть согласованы, с панели "Доступен" на назначенную панель.

Синхронизация Active Directory

Установите флажок "Включить синхронизацию", чтобы разрешить Webex WFO сопоставлять и синхронизировать пользователей WebFo с пользователями Active Directory. См. раздел «Подключение к серверу Active Directory».

Параметры синхронизации устройства для сервера данных

Выберите «Включить синхронизацию устройства», чтобы включить синхронизацию выбранных доменов acD на выбранном сервере данных. переместить серверы, которые должны быть синхронизированы, с панели "Доступен" на панель "Назначено".

Запись параметров сервера сигнализации SIPREC

Установите флажок «Включить сигнализацию SIPREC», чтобы включить службы сигнализации SIPREC. Введите имя хоста или IP адрес сервера данных, на котором установлена служба сигнализации SIPREC.

> Примечание . Это местоположение должно быть доступно для установленных экземпляров Smart Desktop.

Запись CTI параметров сервера сигнализации

Установите флажок «Включить CTI сигнализацию», чтобы включить услуги CTI сигнализации. Введите имя хоста или IP адрес сервера данных, на котором установлена служба сигнализации CTI.

> Примечание . Это местоположение должно быть доступно для установленных экземпляров Smart Desktop.

Параметры сервера захвата записи

Установите флажок «Включить аудиозапись», чтобы включить сетевую запись вместо записи о конечной точке или в дополнение к ней (через Smart Desktop). Затем введите следующую информацию:

- Имя хоста или IP адрес сервера данных, на котором установлен сервер захвата. Этот адрес должен быть доступен для установленных экземпляров Smart Desktop.
- Введите путь к файлу папки, в которой файлы записи должны быть временно сохранены перед загрузкой. Эта папка должна быть доступна пользователю с учетными данными локальной системы.

Параметры сервера импорта мультимедиа

Установите флажок «Включить импорт мультимедиа», чтобы разрешить импорт файлов записи из внешнего местоположения. переместить acD, которые являются источниками записей, с панели "Доступен для назначенных".

Расположение файла ГИС регионального сервера данных

Введите путь к каталогу, из которого сервер данных импортирует файлы. Если используется местоположение по умолчанию (.. \reports) в каталоге установки сервера данных это поле может оставаться пустым.

Параметры локальной веб-службы

Установите флажок "Включить локальную веб-службу", чтобы включить интеграцию API на этом сервере данных. Если включено, вы можете включить следующее

- элементы управления Cisco IP Phone сервисами — установите этот флажок, чтобы включить элементы управления записью с поддержкой Cisco на поддерживаемых устройствах Cisco.

  Примечание См . процедуру настройки, см. раздел «Настройка элементов управления Cisco IP Phone службами ».

- Упростили элементы управления записью API — выберите этот флажок для использования проверки подлинности стандартного сервера данных для элементов управления записью Cisco.

Конфигурация SFTP

Введите данные, необходимые для настройки защищенного сервера FTP.

Поле	Описание
Имя хоста	Защищенное FTP имя хоста сервера.
Имя пользователя	Имя пользователя, администрирования SFTP сервера.
Пароль	Пароль пользователя, администрирования SFTP сервера.

Конфигурация HRMS

Выберите «Включить экспорт HRMS», чтобы разрешить этому серверу данных экспортировать данные. При наличии нескольких серверов данных экспорт данных должен быть разрешен только для одного.

Настройка элементов управления Cisco IP Phone службами

Компонент управления IP телефонных сервисов Cisco позволяет использовать элементы управления записью Cisco с поддерживаемых устройств Cisco. Ниже описаны действия по настройке телефонных сервисов Cisco IP в Webex WFO и Cisco Unified Communications Manager.

Предварительные условия

- Для этого необходимо, чтобы на устройствах, на которых планируется использовать элементы управления Cisco IP Phone Service записью, включен веб-доступ по HTTP.
- Вам потребуется Webex сервер данных WFO.

Расположение страницы

Управление приложениями > конфигурация глобальной > системы > сервера данных

Процедуры

Настройка элементов управления записью IP службы телефонии в Webex WFO

1. В разделе « **Параметры** локальной веб-службы» установите **флажок «Включить локальную веб-службу»,** чтобы включить интеграцию API на этом сервере данных.
2. **Установите флажок «Включить элементы управления** Cisco IP Phone Service».
3. Настройте все остальные поля как нужно. Дополнительные сведения см. в разделе «Настройка сервера данных».
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Включите и запустите Webex веб-сервисов сервера данных WFO

Служба веб-сервисов Webex сервера данных WFO по умолчанию отключена.

1. Перейдите к разделу **"Службы** " в приложении диспетчера серверов. Правой кнопкой мыши щелкните **веб-службы** сервера данных Calebrio ONE и выберите команду **"Свойства**". Откроется **всплывающее окно "Свойства** ".
2. На вкладке **"Общие** " выберите **"Автоматически"** в **раскрывающемся списке "Тип** запуска".
3. Нажмите кнопку **ОК**. Откроется страница " **Службы** ".
4. Правой кнопкой мыши щелкните **веб-службы** сервера данных Calebrio ONE.
5. Нажмите кнопку "Начало **"**

Добавление услуги телефонии в Cisco Unified Communications Manager

Данная процедура проводится в Cisco Unified Communications Manager Administration. Дополнительные сведения о настройке Cisco IP Phone сервисов см. в разделе «Добавление телефонной службы» в *Cisco Unified IP Phone примечаниях к разработке приложений для Cisco Unified Communications Manager и многоплатформенных* телефонов.

1. Перейдите в **раздел Параметры** устройства **>** Device> **Услуги** телефона.
2. Введите значения параметров, подробно описанных ниже, для настройки для Cisco Recording Controls IP телефонной службы.

Параметр	**Значение**
Адрес URL службы	Категория службы IP-сервера
http://<Data>:8080/recordingsservlet	Служба XML
Тип сервиса	Стандартная IP телефония

Подписка устройства на услугу телефонии

Чтобы использовать Cisco IP Phone Service устройство должно сначала подписаться на него.

1. Перейдите к экрану конфигурации телефона. Выберите **«Подписка на услуги/отмена подписки»** в окне **Раскрывающийся список «Связанные ссылки** ».
2. Выберите сервис и нажмите «Далее».
3. Щелкните « **Подписаться».**

Связанные разделы

- Настройка сервера данных

Параметры сервера данных для ACD Serenova

Настройка сервера данных для ACD Serenova

1. Выберите сервер данных, который хотите использовать для ACD Serenova.
2. Настройте следующие параметры:

Параметр	Управление конфигурацией
Региональный сервер данных ACD параметры синхронизации	**Установите флажок «Включить синхронизацию** », затем переместите ACD Serenova из **«Доступен** на назначено ».

3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Подключение к серверу Active Directory

Для аутентификации пользователей, синхронизации или и того, и другого, можно использовать подключение к серверу Active Directory (AD) в своей среде. Аутентификация доступна только для локальных развертываний Webex WFO.

Чтобы отменить связь с синхронизированными пользователями, перейдите в поле «Отменить связь с синхронизированными пользователями».

> ПРИМЕЧАНИЕ Импорт нескольких сертификатов Active Directory не поддерживается. При импорте нового сертификата любой существующий сертификат перезаписывается новым сертификатом.

Расположение страницы

Управление приложениями > конфигурации глобальной > системы > конфигурации Active Directory

Предварительные условия

- Существует по крайней мере один настроенный домен AD.
- У каждого домена AD есть по крайней мере один настроенный пользовательский путь.
- Сервер WFO Webex находится в том же домене, что и пользователь.

Процедуры

Настройка Active Directory

> ПРИМЕЧАНИЕ . Дополнительные сведения о любых полях на этой странице см . в разделе «О конфигурации Active Directory » в *руководстве* пользователя WFO Webex.

1. Выберите **"Создать новую конфигурацию** Active Directory".
2. Укажите имя домена, имя хоста, порт, имя пользователя и пароль в разделе "Проверка подлинности Active Directory".
3. (Необязательно) Установите флажок « **Использовать SSL** » и импортируйте сертификат.
4. (Только синхронизация) Укажите корневой номер, организационные подразделения и интервал синхронизации (минуты) в разделе «Синхронизация Active Directory».
5. (Только синхронизация) Выберите свойство, которое будет соответствовать пользователю AD с Webex пользователем WFO в **раскрывающемся списке «Соответствие свойства** профиля пользователя».

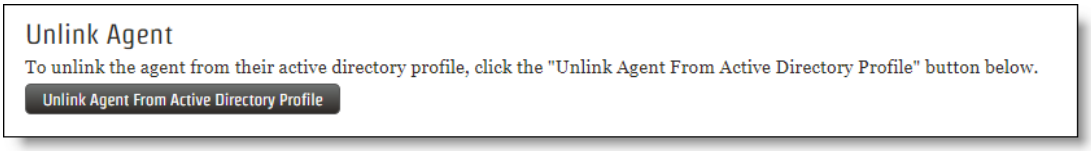
   > ПРИМЕЧАНИЕ После настройки синхронизации AD свойство сопоставления позволяет проверить, работает ли синхронизация и отменить связь с пользователями. Выберите **значение по умолчанию** для связывания пользователей с помощью входа Windows.

6. Щелкните **"Проверить подключение** ", чтобы убедиться в правильной настройке подключения к AD.
7. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**
8. (Только синхронизация) Перейдите к разделу "Управление приложениями > Конфигурация глобальной > системы > сервер данных".
9. (Только синхронизация) Выберите сервер данных для синхронизации AD в раскрывающемся списке **"Выбрать конфигурацию** сервера данных".
10. (Только синхронизация) **В разделе "Синхронизация Active Directory"** установите флажок "Включить синхронизацию **Active Directory"** , а затем переместите сервер AD с **"Доступен** на назначенный ".
11. (Только синхронизация) Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Убедитесь, что синхронизация AD работает

Проверить синхронизацию AD можно по истечении интервала синхронизации.

1. Перейдите к разделу "Управление приложениями > Пользователи > глобальной > конфигурации пользователей"
2. Выберите пользователя с той же идентификацией, что и пользователь AD, на основе соответствующего свойства, выбранного в шаге 6 выше. Если на экране появляется раздел «Отменить связь с оператором» (ниже), это означает, что синхронизация AD работает.



Не связаны синхронизированные пользователи

Если пользователь Webex WFO и пользователь AD не связаны, происходит следующее

- Изменения свойств AD не передаются Webex WFO.
- Информацию о входе пользователя в Windows можно изменить.
- Webex WFO сохраняет профиль пользователя записи и все хранящиеся в нем значения.

1. В Webex WFO перейдите к разделу "Пользователи > управления приложениями > глобальной > конфигурации пользователей".
2. При необходимости выберите переключатель **"Изменить существующего пользователя** ".
3. Выберите пользователя, который нужно отменить связь, в **раскрывающемся списке "Выбрать пользователя** ".
4. Щелкните « **Отменить связь оператора с профилем Active Directory»** (в разделе «Отменить связь с оператором»). Появится предупреждающее сообщение.
5. Нажмите кнопку «Да **».**
6. Измените поле соответствующего свойства, чтобы у пользователя Webex WFO больше не было того же идентификатора, что и у пользователя AD.

   В следующей таблице описано, как изменять Webex пользователя WFO в зависимости от свойства сопоставления, выбранного при подключении пользователей.

Соответствие свойства	Изменение
Имя / Фамилия	Измените значение в полях "Имя" или "Фамилия".

Соответствие свойства	Изменение
Идентификатор сотрудника	Измените или удалите значение в поле
"Идентификатор сотрудника". По умолч. поле входа Windows.	Измените или удалите значение в
Имя пользователя	Измените значение в поле "Имя пользователя".

7. Нажмите Кнопку "Сохранить ".
8. (Необязательно) Чтобы постоянно отменить связь с пользователями, измените эквивалентные свойства в AD. Если не изменить информацию о AD, при следующем запуске синхронизации пользователь Webex WFO может снова сопоставить его с пользователем AD.

Связанные разделы

- Сведения о конфигурации Active Directory в Webex руководстве пользователя WFO. Дополнительные сведения о работе конфигурации Active Directory...

Сведения о конфигурации Active Directory

Страница «Конфигурация Active Directory» позволяет создать или отредактировать подключение между Webex WFO и сервером Active Directory в вашей среде. Это подключение можно использовать для аутентификации пользователей, синхронизации или для обоих этих функций.

При настройке подключения к серверу AD (для аутентификации, синхронизации или и того, и другого и того, и другого) обратите внимание на следующие параметры:

- Должно быть хотя бы одно настроенное AD.
- Каждый домен AD должен иметь хотя бы один настроенный пользовательский путь.
- Сервер WFO Webex должен находиться в домене пользователя.

Аутентификация

Аутентификация AD позволяет использовать пользователей и пароли AD для аутентификации Webex WFO. Она доступна только для развертывания Webex WFO на территории.

Синхронизировать

Синхронизация AD позволяет Webex WFO синхронизировать Webex пользователей WFO с пользователями AD. Если синхронизация AD настроена, Webex wFO соответствует существующему Webex пользователям WFO с существующими пользователями AD. Затем при изменении имени, фамилии, идентификатора сотрудника или адреса электронной почты пользователя Webex WFO также изменяется

соответствующие значения сопоставленного Webex пользователя WFO.

- Синхронизация AD не добавляет или деактивирует Webex пользователей WFO.
- Если Webex WFO не удается сопоставить пользователя AD с каким-либо существующим Webex пользователем WFO, новый Webex пользователя WFO не добавляется.
- Если в AD удаляется пользователь AD, синхронизированный с Webex пользователем WFO, Webex WFO не деактивирует Webex пользователя WFO.

Можно просмотреть, какие пользователи AD сопоставляются с Webex пользователями WFO, а какие из них отсутствуют на странице «Синхронизация Active Directory» (см . раздел «Просмотр результатов синхронизации Active Directory»).

Сопоставление пользователей

В следующем списке приведен обзор того, как Webex WFO соответствует пользователям.

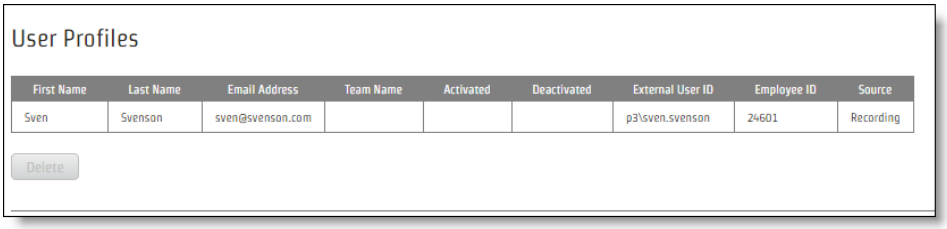
1. Подключение к AD настраивается администратором, включая организационные подразделения, содержащие пользователей, которые должны быть синхронизированы.
2. Администратор выбирает одно из четырех совпадающих свойств: по умолчанию, идентификатор сотрудника, имя/фамилия или имя пользователя. Если администратор выбирает значение по умолчанию, Webex WFO использует только значение сопоставления по умолчанию. Если администратор выбирает имя/ фамилию, идентификатор сотрудника или адрес электронной почты, Webex WFO сначала использует свойство сопоставления по умолчанию, а затем выбранное свойство сопоставления.
3. Каждое соответствующее свойство обозначает поле на странице "Пользователи" и эквивалентное свойство в AD. Webex WFO сравнивает Webex пользователей WFO и пользователей AD на основе значений, содержащихся в поле и свойстве. Если одинаковое значение имеют только один пользователь в Webex WFO и один пользователь в AD, Webex WFO соответствует их значению.

   В следующей таблице описано, какое поле и эквивалентное свойство должно иметь то же значение для Webex WFO, чтобы соответствовать пользователям.

Сопоставление	**Страница "Пользователи"**		
По умолчанию	В ход Windows	Имя для входа пользователя (до Windows 2000)	Если выбран этот параметр, Webex WFO сопоставляет пользователей только с соответствующим свойством по умолчанию. В AD есть два свойства имени входа в систему пользователя: «имя для входа в систему пользователя» (<user>@<домен>) и «Имя входа в систему пользователя (до Windows 2000)» (<домен>\<user>). Webex WFO соответствует пользователям только по имени входа в систему пользователя (до Windows 2000). Если изменить имя входа пользователя (до Windows 2000)» в AD после сопоставления, Webex WFO отделит пользователя AD от Webex пользователя WFO независимо от свойства сопоставления, которое Webex WFO, которое первоначально использовало WFO.
Имя /Фамилия	Имя пользователям	Имя	Если выбрано, сначала Webex WFO соответствует с свойством сопоставления по умолчанию, затем с соответствующим свойством «Имя/фамилия».
	Фамилия	Фамилия	Имя / фамилия не учитывает регистр. Если у нескольких пользователей Webex WFO одинаковые имя и фамилия, Webex WFO не соответствует пользователю Webex WFO.

Сопоставление	**Страница "Пользователи"**		
Идентификатор сотрудника	Идентификатор сотрудника	employeeID	Если выбран вариант, Webex WFO сначала сопоставляет пользователей со свойством сопоставления по умолчанию, а затем по свойству сопоставления идентификатора сотрудника. Если идентификатор сотрудника у нескольких пользователей Webex WFO одинаков, Webex WFO не соответствует пользователю Webex WFO.
Имя пользователя	Имя пользователя	Электронная почта	Если выбрано, сначала Webex WFO соответствует пользователям с свойством сопоставления по умолчанию и со свойством сопоставления имени пользователя.

4. Для каждого Webex пользователя WFO, которого Webex WFO соответствует пользователю AD, Webex WFO делает следующее
   - Добавляет профиль пользователя записи, если у него еще нет.



   - В профиле пользователя записи, эквивалентные свойства которого настроены в AD, одно из следующих полей: "Имя", "Фамилия", "Адрес электронной почты", "Идентификатор внешнего пользователя" и "Идентификатор сотрудника".
   - Отключает редактирование поля входа Windows на странице пользователя.
5. Если профиль пользователя записи имеет правильный приоритет, Webex WFO передает значения из профиля пользователя записи Webex пользователю WFO.

ПРИМЕЧАНИЕ Если профиль пользователя по переопределить не существовал, Webex WFO его не создает. Это означает, что значения в профиле пользователя записи могут переписать идентификационные черты пользователя
пользователь, созданный вручную в Webex WFO, включая имя, фамилию, имя пользователя и идентификатор сотрудника. Дополнительные сведения о профилях пользователей см. в разделах "Управление профилями пользователей " и "Настройка глобальных параметров", "Приоритет профиля пользователя"

Синхронизация сопоставленных пользователей

Когда кто-либо меняет соответствующего пользователя в AD, Webex WFO обнаруживает его и вносит несколько изменений. Эти изменения приведены в следующей таблице.

Изменение AD	В результате изменения Webex WFO
Изменение свойства "Имя"	Имя в профиле пользователя записи будет изменено. Если профиль пользователя записи имеет правильный приоритет, имя пользователя также изменяется на странице пользователя.
Изменение свойства "Фамилия"	Фамилия в профиле пользователя записи будет изменена. Если профиль пользователя записи имеет правильный приоритет, на странице пользователя также изменяется фамилия пользователя.
Изменяется свойство "employeeID"	Идентификатор сотрудника в профиле пользователя записи будет изменен. Если профиль пользователя записи имеет правильный приоритет, идентификатор сотрудника пользователя также изменяется на странице пользователя.
Изменяется свойство "E-mail"	Будет изменен адрес электронной почты в профиле пользователя записи. Если профиль пользователя записи имеет правильный приоритет, имя пользователя также изменяется на странице пользователя.
Изменение имени входа в систему пользователя (до Windows 2000)"	Пользователь не имеет себе равного.

Непревзойдение между синхронизированными пользователями

Если больше не требуется, чтобы пользователь Webex WFO был связан с пользователем AD, можно

отменить его связь. Если пользователь Webex WFO не связан с пользователем AD, Webex WFO прекращает обновление профиля пользователя и пользователя записи при изменении свойств в AD и разрешает вход пользователя в Windows

редактирование.

Отмена соответствия пользователю Webex WFO не приводит к удалению профиля пользователя записи или любых хранящихся в нем значений и не предотвращает повторное сопоставление Webex пользователя WFO с пользователем AD при следующей синхронизации. Чтобы постоянно предотвратить сопоставление пользователей Webex WFO, необходимо также изменить Webex пользователя WFO перед повторным выполнением синхронизации, чтобы у пользователя Webex WFO больше не было удостоверение этого пользователя (определяемое выбранным в данный момент свойством сопоставления) как пользователя AD.

Описание полей

Ниже описаны поля на странице конфигурации Active Directory:

Аутентификация Active Directory

Поле	Описание
Имя домена	Область AD. Этот домен должен быть уникальным среди всех других домены AD. Кроме того, этот домен должен совпадать с доменом входа пользователя в Windows, заданным в поле входа Windows на странице "Управление пользователями ".
Имя хоста	Имя хоста или IP адрес ad-сервера.
Порт	Порт, используемый для доступа к серверу AD. При использовании SSL используется порт 389 или 636. Сервер Webex WFO должен разрешать связь с сокетом на этом порте, чтобы иметь доступ к серверу AD для проверки подлинности пользователя.
Имя пользователя	Вход в Windows пользователя с доступом на чтение к базе данных AD Это имя пользователя используется для проверки информации о конфигурации и проверки пользовательских путей.
Пароль	Пароль для пользователя с доступом на чтение к базе данных AD
Аутентификация включена	Установите этот флажок, чтобы включить аутентификацию AD. Оставьте это флажок снят, если используется только синхронизация AD.
Используйте SSL	Установите этот флажок для использования уровня Secure Socket Layer (SSL) для подключения к серверу AD. При

выборе этого параметра изменится значение

Поле	Описание
	номер порта по умолчанию в поле "Порт".
Сертификат	(Отображается, когда выбрано **Используйте SSL**) сертификат, предоставляющий идентификатор AD и публичный ключ для SSL связи. Обратитесь к администратору AD для определения местоположения сертификата для AD. Во многих случаях этот сертификат выдается Certificate Authority на машине AD.

Синхронизация Active Directory

Поле	Описание
Корневой номер	Доменный компонент отличительного имени подразделения организации, в которого хранятся пользователи AD, с которыми необходимо синхронизировать данные Webex пользователями WFO. ПРИМЕР Необходимо синхронизировать пользователей AD, хранящихся в подразделении организации со следующим отличительным именем: ou=Операторы,ou=Пользователи по роли, ou=Учетные записи пользователей, dc=пример,dc=com В поле «Корневой номер» вы вводите dc=example,dc=com .
Подразделений	Отличительные имена организационных подразделений, в которые хранятся Пользователи AD — за вычетом компонента домена. Чтобы задать несколько организационных подразделений в одном домене, необходимо разделить их отличительные имена (за вычетом компонента домена) точка с запятой. ПРИМЕР Необходимо синхронизировать пользователей AD, хранящихся в организационном подразделении (операторах) с следующим отличительным именем: ou =Операторы,ou= пользователь

Поле	Описание
	Учетные записи,dc=пример,dc=com В поле "Организационные подразделения" введите следующий текст: ou= Операторы,ou = учетные записи пользователя Затем необходимо синхронизировать пользователей AD, хранящихся в другом подразделении— супервизорах. Это организационное подразделение находится в том же домене и имеет следующее отличительные имя: ou=Супервизоры,ou=Учетные записи пользователя, dc=пример,dc=com Текст в организационных подразделениях можно изменить так, чтобы он читался следующим образом: ou =Операторы,ou = учетные записи пользователя; ou= супервизоры,ou = учетные записи пользователя В таблице на странице синхронизации Active Directory содержатся все пользователи AD, расположенные в назначенных подразделениях: как те, для которых сопоставляются с Webex пользователями WFO, так и другие. См. раздел «Просмотр результатов синхронизации Active Directory».
Интервал синхронизации (в минутах)	Частота в минутах, которая Webex WFO синхронизируется с AD. Webex WFO также обновляет таблицу на странице синхронизации Active Directory в соответствии с этим интервалом. Время не менее 10 минут.
Свойство сопоставления профиля пользователя	Совпадающее свойство или свойства, которые Webex WFO использует, чтобы определить, имеют ли Webex пользователь WFO и пользователь AD одинаковое удостоверение. Если выбрать значение «По умолчанию», Webex WFO сопоставляет пользователей только с соответствующим свойством по умолчанию. При выборе «Имя/фамилия», «Идентификатор сотрудника» или «Электронная почта», Webex WFO сначала сопоставляет пользователей со свойством сопоставления по

умолчанию, а затем — с выбранным соответствующим свойством.

Поле	Описание
	Изменение свойства сопоставления не вызовет несоответствия пользователям, которые уже сопоставлены.

Просмотр результатов синхронизации Active Directory

Используйте страницу «Синхронизация Active Directory», чтобы проверить, какие пользователи из Active Directory (AD) находятся и не сопоставляются с Webex пользователями WFO, или чтобы экспортировать список пользователей AD как файл CSV. Состояние **«Соответствие** » означает, что пользователь AD сопоставляется с пользователем Webex WFO. Статус **«Не совпадает** » означает, что пользователь AD не сопоставляется с каким-либо Webex пользователем WFO.

Проверив результаты синхронизации Active Directory, можно проверить следующие действия

- Все синхронизировано как по назначению.
- Были сопоставлены пользователи, которые должны быть непревзойденными:

  Если больше не требуется, чтобы пользователь Webex WFO был связан с пользователем AD, можно отменить его связь. Если пользователь Webex WFO не связан с пользователем AD, Webex WFO прекращает обновлять профиль пользователя и пользователя записи при изменении свойств в AD и разрешает вход пользователя в Windows пользователя для изменения. Дополнительные сведения о несвязанных пользователях см. в разделе «Подключение к серверу Active Directory».
- Пользователи не имели себе сопоставлений, но их необходимо сопоставлять. В этом случае убедитесь, что Active Directory настроен правильно. См. раздел «Подключение к серверу Active Directory»

Предварительные условия

- Настроенный сервер Active Directory
- Разрешение на администрирование аутентификации Active Directory
- Разрешение клиента на администрирование

Расположение страницы

Контроль > синхронизации Active Directory > управления приложениями

Процедуры

Результаты фильтрации

Чтобы сократить результаты синхронизации Active Directory, выберите нужный фильтр на вкладке "Фильтры" раскрывающийся список.

> ПРИМЕЧАНИЕ Фильтр не влияет на пользователей, включенных в файл CSV.

Экспорт результатов

Чтобы экспортировать результаты синхронизации в CSV формате, щелкните **CSV Экспорт**.

Создается CSV файл, содержащий всех пользователей AD (как сопоставленных, так и несопоставимого), где:

- Вход в Active Directory — это свойство пользователя AD для входа в систему (до Windows 2000).
- адрес SMTP — это свойство электронной почты пользователя AD.
- Статус

> Примечание Конфигурация AD определяет пользователей, которые отображаются в таблице, частоту, которую Webex WFO обновляет таблицу, и свойства, которые Webex WFO использует для сопоставления пользователей.

Связанные разделы

- Подключение к серверу Active Directory
- Создавать и редактировать пользователей
- Управление ролями и разрешениями

Настройка системы хранения

Настройка хранилища включает в себя следующие действия:

- Выберите место хранения, Webex WFO для хранения аудио- и экранных записей группы по аналитике, в зависимости от возраста записи и файлов данных.
- Добавьте одно или несколько мест хранения за пределами Webex WFO.
- Определите, как долго будут храниться данные WFM определенные.
- Сохраните или удалите настройки хранилища.

Настройка профилей хранения

На странице "Профили хранения" можно выбрать местоположение хранения, Webex WFO для хранения аудио- и экранных записей группы по сервисам и данных аналитики, в зависимости от возраста данных записи и файлов данных. Это позволяет хранить старые записи и аналитические данные, к которым не нужно сразу получать доступ в долгосрочных недорогих местах хранения, а новые записи и данные — в местах хранения, которые стоят дороже, но допускают мгновенный или мгновенный доступ.

Кроме того, степень сжатия аудиозаписей можно связать с каждым местом хранения. Это позволяет снизить расходы на хранение за счет преобразования аудиозаписей в файлы с более высокой степенью сжатия при их перемещении в места длительного хранения.

Расположение страницы

Управление приложениями > профили хранения > конфигурации глобальной > системы

Обзор систем хранения

Webex WFO Cloud использует интеллектуальное ярусное хранилище с единой ценой за Гбайт в месяц. Новые файлы и файлы, которые были недавно доступны, доступны немедленно. Старые файлы, которые не были недавно доступны, извлекаются из немного более медленного уровня хранения, на который они, возможно, были перемещены. Извлечение старых файлов обычно занимает несколько секунд.

Общие сведения о профилях хранилищ

Профиль хранения назначается группе по умолчанию или вручную, и политики этого профиля хранения определяют, где хранятся записи и аналитические данные, связанные с пользователями этой группы.

Webex WFO может иметь до двух предварительно настроенных профилей хранения: «Профиль хранения по умолчанию» и «Профиль хранения в WAV-файле».

По умолчанию можно выбрать один профиль хранения. Профиль хранения по умолчанию автоматически назначается всем группам по сервисам, для которых не был назначен профиль хранения вручную. Если изменить профиль хранения по умолчанию, меняется и профиль хранения всех групп по хранилищам, назначенных профилю хранения по умолчанию.
Изменение профиля хранения по умолчанию не оказывает влияние на группы, назначенные вручную для профиля хранения

Для корневой записи используется только профиль хранения по умолчанию. (См. Как работают root-вызовы и согласование.) Дополнительные сведения о назначении профиля хранения вручную для группы см. в разделе «Управление группами по сервисам»

Общие сведения о политиках хранения

Профиль хранения состоит по крайней мере из одной политики хранения. Политика управляет следующими элементами:

- Место хранения аудиозаписей, экранных записей и аналитических данных, связанных с профилем хранения
- Как долго записи и данные хранятся в месте хранения
- Степень сжатия аудиозаписей, связанных с профилем хранения

Если для политик профиля хранения данных выбрать разные скорости сжатия мультимедиа, аудиозаписи преобразуются при смене местоположений хранения.

Вы можете изменить качество мультимедиа в политике по умолчанию, но не сможете удалить его и изменить ее поля «Аудио», «Экран» или «Аналитика».

Каждая политика содержит следующие поля:

Местоположение хранилища

После того как политика вступает в силу, WFO Webex помещает записи и аналитические данные, связанные с профилем хранения, в местоположение хранения политики.

Местоположения хранилищ могут быть следующих типов:

ПРИМЕЧАНИЕ Системный администратор настраивает доступные местоположения и типы.

- ($$) — хранилище находится в месте со средней стоимостью. Можно немедленно получить доступ к записям и аналитическим данным, хранящимся в местах хранения такого типа.
- ($$$) — это дорогостоящее сетевое хранилище. Записи и аналитика данных, хранящихся в местах такого типа, можно получить мгновенный доступ.

Порядок политик профиля хранения определяет порядок хранения Webex WFO записей и аналитических данных в каждом местоположении хранения:

- Вверху — Webex WFO начинается с хранения записей и аналитических данных в местоположении хранения этой политики.
- Средний — Webex WFO хранит записи и данные аналитики в местоположении хранения политики среднего уровня после их хранения в расположении хранилища у политики выше, но до того, как она хранит их в местоположении политики ниже.
- Внизу (по умолчанию) — Webex WFO завершается сохранением записей и аналитических данных в местоположении хранения данной политики.

Аудио

Поле «Звук» управляет тем, как долго (в днях, месяцах или годах) Webex WFO сохраняет аудиозаписи в местоположении хранения, в соответствии с установленным политиком. Максимальное количество времени, в течение которого Webex WFO может хранить аудиозаписи для всех политик профиля, отображается в поле «Суммарно доступное хранилище».

Качество мультимедиа

Поле «Качество мультимедиа» управляет степенью сжатия аудиозаписей в местоположении хранения правил:

- Низкая степень сжатия (WAV)
- Сжатие мед (Opus — мухоум)
- Высокая степень сжатия (Opus — Моно)

> ПРИМЕЧАНИЕ , Webex версии WFO 10.3.1 и далее, низкое сжатие (16-битный WAV) является стандартом по умолчанию. Аудиозаписи, созданные до выпуска версии 10.3.1, хранятся в Med
> Сжатие (Opus - Мухау).

Если для политик профиля хранения выбрать разные скорости сжатия сред передачи для качества, аудиозаписи преобразуются при смене местоположений хранения. Укажите политики в профиле хранения таким образом, чтобы аудиозаписи преобразовывалась с более низкой на более высокую. Webex WFO может преобразовывать аудиозаписи с более высокой на более низкие, но это не улучшает качество аудиозаписей.

Экран

Поле «Экран» управляет тем, как долго (в днях, месяцах или годах) Webex WFO хранить экранные записи в местоположении хранения политика. Максимальное количество времени, в течение которого Webex WFO может хранить записи экрана для всех политик в профиле, отображается в поле "Суммарно доступное хранилище".

Аналитика

Поле «Аналитика» управляет тем, как долго Webex WFO хранит данные аналитики в местоположении хранения политики. Максимальное количество времени, в течение которого Webex WFO может хранить данные аналитики для всех политик профиля, отображается в поле «Суммарно доступное хранилище».

Процедуры

Создайте новый профиль хранения

Порядок добавления политик в профиль хранения определяет их порядок на странице. Политика по умолчанию всегда находится ниже всех остальных политик. При добавлении новой политики, Webex WFO вставляет ее над политикой по умолчанию или под любой уже добавленной политикой. После их добавления невозможно изменить порядок политик.

> ПРИМЕЧАНИЕ В корневой записях используется только профиль хранения по умолчанию. (См. Как работают root-вызовы исогласование.)

1. Выберите **"Создать новый профиль** хранения".
2. В поле " **Имя**" введите уникальное имя этого профиля хранения.
3. (Необязательно) Если требуется, чтобы этот профиль хранения автоматически назначаться всем группам по сервисам, которым не назначен профиль хранения вручную, выберите значение **по умолчанию**.

   > ПО умолчанию может быть только один профиль хранения. Если сделать профиль хранения данных статусом по умолчанию, он заменяет текущий профиль хранения по умолчанию.

4. Настройте политику по умолчанию.
5. (Необязательно) Щелкните " **Добавить политику** хранения" для каждой политики, которую необходимо добавить, а затем настройте эти политики.

   > ПРИМЕЧАНИЕ Для создания политики по перемещению файлов без изменения формата выберите « **Без изменения» (только перемещение)** в **раскрывающемся списке «Качество** мультимедиа». Если вы работаете с профилем хранения по умолчанию, этот параметр доступен для верхней политики на странице. (Это поскольку основной политикой является политика по умолчанию, и она должна управлять хранилищем, а не движением.) Дополнительные сведения о настройке политик в зависимости от их порядка см. в разделе «Общие сведения о политиках хранения».

6. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Изменить существующий профиль хранилища

Политики хранения данных можно изменить в существующем профиле хранения, но изменить их нельзя.

1. Выберите **"Изменить существующий профиль хранилища"**.
2. Выберите профиль хранилища, который необходимо изменить.
3. (Необязательно) Чтобы изменить имя профиля хранения, измените поле Name **(Имя**).
4. (Необязательно) Если требуется, чтобы этот профиль хранения автоматически назначаться всем группам по сервисам, которым не назначен профиль хранения вручную, выберите значение **по умолчанию**.

   > ПРИМЕЧАНИЕ Вручную удалить флажок по умолчанию для текущего профиля хранения по умолчанию невозможно. Чтобы изменить профиль хранилища по умолчанию, установите флажок по умолчанию для этого хранилища профиль, который требуется сделать значением по умолчанию.

   > ПРИМЕЧАНИЕ В корневой записях используется только профиль хранения по умолчанию. (См. Как работают root-вызовы исогласование.)

5. (Необязательно) Измените политики, которые необходимо изменить.

> ПРИМЕЧАНИЕ Редактирование существующей политики хранения может привести к тому, что Webex WFO будет перемещать или преобразовывать большое количество файлов аудиозаписи, экранной записи и аналитических данных. Дополнительная информация сведения о том, как редактирование существующей политики хранения может повлиять на файлы, связанные с профилем хранения, см . раздел «Общие сведения о политиках хранения».

6. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Перемещение файлов без изменения формата

1. Выберите **"Изменить существующий профиль** хранилища".
2. Выберите профиль **хранения в раскрывающемся списке "Выбрать профиль** ".
3. Выберите адресата файлов в **раскрывающемся списке «Местоположение** хранения».
4. Выберите « **Нет изменения» (только перемещение)** в **раскрывающемся списке «Качество** мультимедиа».

> ПРИМЕЧАНИЕ Если вы работаете с профилем хранения по умолчанию, этот вариант отсутствует в верхней политике на странице. Если необходимо, щелкните и нажмите кнопку **«Добавить политику** хранения» для добавления дополнительного хранилища политика, позволяющая перемещать файлы.

5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Добавьте внешние места хранения

Страница "Внешние хранилища" позволяет добавить местоположения хранения за пределами Webex WFO. Внешние хранилища доступны как ведра Amazon S3. Можно использовать следующие внешние хранилища для нескольких целей:

- Установите продолжительное расширенное хранение аудио- и экранных записей по истечении срока хранения (см . раздел «Настройка QM параметров архива»)
- Пакетный экспорт аудио- и экранных записей (см. раздел «Экспорт контактов в пакетной»)

В отличие от Webex расположенных на WFO местах хранения, в которых хранятся аудиозаписи, экранные записи и аналитические данные в течение периода их хранения (см. раздел « Настройка профилей хранения»), вашей организации необходимо создавать внешние хранилища и управлять ими независимо. Внешние местоположения хранения невозможно связать с профилем хранения.

Предварительные условия

- Имеется разрешение на администрирование клиента.
- Имеется имя корзины Amazon S3 вашей организации. Именно здесь Webex WFO экспортирует ваши файлы.

- Если для предоставления доступа к корзине Amazon S3 используется предположение роли, то у вас есть ARN для роли, которому назначены следующие возможности:
  - Политика со следующими разрешениями для выборки S3: ListBucket, GetBucketLocation и PutObject
  - Политика доверия, которая позволяет учетной записи Cisco production AWS взять на себя роль. Обратитесь в службу поддержки Cisco, чтобы сведения об учетной записи Cisco AWS, которые следует использовать в этой политике доверия.
- Если для предоставления доступа к корзине Amazon S3 не используется предположение о роли, то этот ключ доступа и секретный ключ пользователя назначены политике, у которого имеются следующие разрешения для выборки S3: ListBucket, GetBucketLocation и PutObject. Webex WFO обращается к вашей ведро S3 с ключами этого пользователя.

ПРИМЕР

Следующие права предоставляются по следующей политике: Вы можете назначить этот я пользователь аналогичной политике.

```
{
"Версия": "< вариант политики на языке>", "Заявление": [
{
"Сид": "Ведра",
"Эффект": "Разрешить",
"Действие": [ s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
"Ресурс": [
"arn:aws:s3:::<наз. ведра S3>"
]
},
{
"Sid": "Корзина", "Эффект":
"Разрешить", "Действие": [
s3:PutObject"
],
"Ресурс": [
"arn:aws:s3:::<назначение ведра S3>/*"
]
}
]
}
```

Расположение страницы

Управление приложениями > конфигурации глобальной > системы > внешних хранилищ

Процедуры

Добавьте выборку Amazon S3 в качестве внешнего хранилища, используя предположение о роли

1. Выберите **"Создать местоположение внешних хранилищ"**.
2. В поле "Название " введите уникальное имя выборки S3.

   > Примечание Это имя определяет внешнее хранилище Webex WFO. Она может отличаться от названия ведра S3.

3. **В раскрывающемся списке «Тип** » выберите **Amazon S3 (Мгновенный доступ)**.
4. Выполните настройку в **разделе «Конфигурация AWS Storage»** следующим образом:

   Значения полей, перечисленных ниже, взяты из экземпляра AWS в вашей организации. Найдите значения и введите их в каждое из полей, перечисленных ниже в Webex WFO.

   > ПРИМЕЧАНИЕ Дополнительную информацию о создании роли и управлении ключами доступа для пользователей см. в документации по AWS.

Поле	Описание
Использование AWS I am Role Assumption (Предположение о ролевом предположении)	Установите этот флажок выбранным.
Имя ведра	Введите имя ведра S3. Это имя с учетом регистра.
Выберите регион	Выберите регион Амазонки, в котором расположена корзина S3.
ARN для ролей	Имя ресурса Amazon (ARN) для роли в учетной записи AWS, которая предоставляет доступ к выборке S3 (или более общим образом — сервисам AWS) Webex доступам WFO. Эта роль ARN должна быть в стандартном формате AWS: arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_NUMBER:role/<ROLE_NAME>

5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Страница обновляется.
6. Выберите местоположение хранения, только что созданное, в **раскрывающемся списке Выберите местоположение для изменения** .
7. **В разделе «Конфигурация AWS Storage»** выберите **«Показать внешний идентификатор»**.

8. В AWS настройте политику доверия своей роли на использование строки цифр и букв в поле "Внешний **идентификатор** ".

   ВАЖНО Подключение не будет работать до выполнения этого шага.

   ПРИМЕР
   Ниже приведен пример политики доверия, которую можно добавить к роли:

```
{
        "Версия": "2012-10-17",
        "Заявление": [
                {
                        "Эффект": "Разрешить", "Основной": {
                                "AWS": "<Работающий счет оптимизации ARN>"
                        },
                        "Действие": "sts:AssumeRole",
                        "Условие": {
                                "StringEquals": {
                                        "sts:ExternalId": "<Выработка оптимизации- генерируемый
внешний идентификатор>"
                                }
                        }
                }
        ]
}
```

9. (Необязательно) Чтобы проверить параметры, щелкните **"Проверить подключение**"

Добавьте выборку Amazon S3 в качестве внешнего хранилища без использования предположений о роли

1. Выберите **"Создать местоположение внешних хранилищ**".
2. В поле "Название " введите уникальное имя выборки S3.

   Примечание Это имя определяет внешнее хранилище Webex WFO. Она может отличаться от названия ведра S3.

3. **В раскрывающемся списке «Тип** » выберите **Amazon S3 (Мгновенный доступ)**.
4. Выполните настройку в **разделе «Конфигурация AWS Storage»** следующим образом:
   Значения полей, перечисленных ниже, взяты из экземпляра AWS в вашей организации.
   Найдите значения и введите их в каждое из полей, перечисленных ниже в Webex WFO.

   ПРИМЕЧАНИЕ Дополнительную информацию о создании роли и управлении ключами доступа для пользователей см. в документации по AWS.

Поле	Описание
Использование AWS I am Role Assumption (Предположение о ролевом предположении)	Снимите этот флажок.
Имя ведра	Введите имя ведра S3. Это имя с учетом регистра.
Выберите регион	Выберите регион Амазонки, в котором расположена корзина S3.
Я — ключ доступа	Введите идентификатор ключа доступа пользователя, назначенного политике , что дает разрешения, необходимые для доступа к выборке S3.
Я — секретный ключ	Введите ключ секретного доступа пользователя I am, назначенного пользователю политика, которая предоставляет разрешения, необходимые для доступа к выборке S3.

5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**
6. (Необязательно) Чтобы проверить параметры, щелкните **"Проверить подключение**"

Сформируйте новый внешний идентификатор для существующей ведра с хранилищем Amazon S3

Если внешний идентификатор, используемый Webex WFO, скомпрометироваться, можно сформировать новый идентификатор. Внешний идентификатор подобен паролью для учетной записи AWS вашей организации. Этот уникальный идентификатор в AWS используется Webex WFO при переходе на роль своей учетной записи AWS для межкач.

1. Выберите **"Изменить местоположение** внешних хранилищ".
2. Выберите местоположение хранилища в **раскрывающемся списке "Выберите местоположение для изменения** ".
3. **В разделе «Конфигурация AWS Storage»** щелкните **«Создать новый внешний идентификатор»**. Отображается сообщение подтверждения.
4. Нажмите кнопку «Да».
5. В AWS настройте политику доверия своей роли на использование нового внешнего идентификатора в элементе условия.

   ВАЖНО Подключение не будет работать до выполнения этого шага.

   ПРИМЕР
   Ниже приведен пример политики доверия, которую можно добавить к роли:

Настройка

```
{
    "Версия": "2012-10-17",
    "Заявление": [
        {
```

```
                "Эффект": "Разрешить", "Основной": {
                    "AWS": "<Работающий счет оптимизации ARN>"
                },
                "Действие": "sts:AssumeRole",
                "Условие": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Выработка оптимизации- генерируемый
внешний идентификатор>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (Необязательно) Чтобы проверить параметры, щелкните **"Проверить подключение**"

Связанные разделы

- Настройка QM параметров архива
- Экспорт контактов пакетным пакетным
- Настройка профилей хранения

Настройка QM параметров архива

На странице «Конфигурация архива» можно сохранить или удалить QM настройки архива. Используйте эту страницу для сохранения аудио- и экранных записей по истечении периода хранения. Файлы, экспортируемые на сервер архивов, будут содержать один CSV файл и все связанные с ним аудио- и экранные записи. Экран и аудиофайлы расшифровываются.

ВАЖНО . Страница «Конфигурация архива» устарела. Она доступна только существующим пользователям Cisco, которые уже используют ее. Если вам необходимо сохранить контакты сверх срока их хранения, мы

рекомендуется использовать функцию пакетного экспорта контактов. См. раздел Экспорт контактов пакетным пакетом.

Предварительные условия

- Внешние хранилища
- Разрешение на администрирование QM

Расположение страницы

Управление > QM > QM потоками контактов > конфигурации архива

Процедуры

Настройка QM параметров архива

1. Выберите настроенное местоположение внешних хранилищ в **раскрывающемся списке "Внешние хранилища** ".

   ПРИМЕЧАНИЕ Внешние хранилища настраиваются в разделе "Управление приложениями" > конфигурация глобальной > системы > внешние хранилища.

2. Выберите формат в **раскрывающемся списке «Формат** видео».

   В списке имеются m4v и webM, варианты формата только видеофайлов. *M4v* — это формат видео-контейнера, аналогичный MP4. Файлы M4v имеют возможность защиты копии DRM. *Видеопотоки WebM* сжимаются с помощью видеокодеков VP8 или VP9.

3. Выберите формат аудиофайлов только в **раскрывающемся списке «Формат** аудио».

   Аудиофайлы в ФОРМАТЕ WAV сохраняются без утери и без сжатия. *Аудиопотоки WebMA* сжимаются с помощью аудиокодеков Vorbis или Opus.

4. Выберите время **архивирования**. Время суток выполнения процесса архивирования. Используется формат ЧЧ:ММ.

   ПРИМЕЧАНИЕ Процесс архивирования выполняется только один раз в день. Если изменить этот параметр на более позднее время после выполнения процесса, он не будет выполняться в новое время до следующего дня.

5. Выберите режим **архива** в раскрывающемся списке.

   Доступные режимы архивирования: "Аудио" и "Полный". *Для* экспорта аудио экспортируются только аудиозаписи. *Полностью* экспорт аудио- и экранных записей.

6. Введите **шаблон** имени файла.
7. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**
8. (Необязательно) Нажмите Кнопку "Удалить" , чтобы удалить настройки архива.

Связанные разделы

- Экспорт контактов пакетным пакетным
- Добавьте внешние места хранения
- Настройка профилей хранения

Настройка управления качеством

Меню QM управления приложениями позволяют настраивать базовые параметры управления качеством в контакт-центре. Настройка управления качеством включает в себя следующее

- Настройте параметры управления качеством, которые применяются ко всем пользователям...
- Настройте QM для записи.
- Объединить Webex WFO с одним или несколькими внешними провайдерами опросов для распространения опросов после вызова заказчиков после завершения контакта и сбора ответов.

Настройка QM глобальных параметров

Используйте страницу QM "Глобальные параметры", чтобы настроить параметры управления качеством, которые применяются ко всем пользователям. Измененные настройки не вступают в силу только после повторного входа пользователей.

Предварительные условия

У вас есть разрешение QM администрирования.

Расположение страницы

Глобальные параметры управления приложениями > QM > QM

конфигурации > глобальные параметры. Обратите внимание на

следующую информацию о нескольких полях на этой странице:

- Добавочный номер записи с экрана. При вводе значения в это поле запись экрана после выполнения вызова продолжается и при новом вызове, если не выбрано значение **«Остановить запись на расширенном экране» для нового вызова**. Эта дополнительная экранная запись может запотреблять ресурсы хранения.

  > ВАЖНО Запись **стоп на расширенном экране на новом параметре вызова** не работает с интеграцией CCaaS ACD.

- Качество записи на экране — уровень качества, который вы выбираете в файлах записей примерно ниже. На эти размеры могут существенно влиять среда записи вашей организации и содержимое экранных записей.
  - Хорошо: 2,1 MB в минуту на монитор
  - Улучшено: 2,8 MB в минуту на монитор
  - Лучший: 3,3 MB в минуту на монитор
- Разговор о событиях — количество времени в секундах, в течение которого разговор должен

иметь место, чтобы зарегистрироваться в качестве разговора за событие. Введите 0, чтобы игнорировать разговор о событиях.

- События молчания — количество времени в секундах, в течение которого молчание должно пройти для регистрации в качестве события молчания. Введите 0, чтобы игнорировать молчание.
- Время удержания корневой аудиозаписи — для просмотра корневой записи аудио на странице "Взаимодействия" используйте фильтр "Область поиска" и выберите "Корневое вызовы".
- Время хранения записи корневого экрана — записи корней экрана никогда не отображаются на странице "Взаимодействия".
- Время удержания контакта, не связанного с вызовом — с контактами, не имеющими вызовов, отсутствуют аудио- или экранные записи. Обычно эти контакты создаются вручную щелчком "Создать контакт" на странице "Взаимодействие".
- Первый вызов и первый вызов — и номер первого вызова фиксируются в начале вызова. Если номер снят, он не собирается. Вместо этого захватывается второй номер вызова или второй вызванный номер.
- Отображение контактов в часовом поясе пользователя — этот флажок управляет полями «Дата» и «Часовой пояс» на страницах «Взаимодействие» и «Очередь контактов». Фильтры времени (например, диапазон времени) всегда ищут контакты в часовом поясе источника захвата, даже если этот флажок установлен.
- Клиент Smart Desktop Client — Приоритет записи с экрана. После сохранения любых изменений этого параметра необходимо войти на сервер, на котором работает служба CTI, и перезапустить службу CTI, чтобы изменение вступило в силу.
- STUN/TURN server — после внесения изменений на этот сервер перезапустите клиенты записи (захват smart Desktop Capture и Виртуальный сервер записей).

О приоритете экранной записи

Клиент Smart Desktop Client — Приоритет записи с экрана позволяет выбрать предпочтительный приоритет, экран которого записывается для мониторинга экрана, когда один и тот же пользователь одновременно выполняет вход в тонкий клиент и конечную точку (ПК). Иными словами, один и тот же вход пользователя для AD используется для входа в конечный пункт и тонкий клиент одновременно. Webex регистрирует **WFOПодключения «Пользователи тонких** клиентов как клиент smart Desktop Client» (SDC) к операционным системам серверов, таким как Windows Server 2016. Webex WFO регистрируется **Конечные точки пользователи (PC)** как подключения SDC к операционным системам настольного компьютера, таким как Windows 10. Благодаря мониторингу экрана вы можете просматривать экранную активность оператора вне зависимости от того, находится ли этот оператор во время вызова. Дополнительные сведения о мониторинге динамических экранов см. в разделе «Мониторинг операторов в режиме реального времени ».

В случае потери подключения к выбранному приоритету Webex WFO не начнет запись на другом параметре приоритета до следующего активного вызова.

ПРИМЕР , если **в качестве приоритета записи на экране выбраны «Пользователи** тонких клиентов», а во время вызова соединение с вашим тонким клиентом теряется, Webex WFO не начнет запись на компьютере с низким приоритетом, пока не начнется новый вызов.

ПРИМЕЧАНИЕ Если во время разговора оператора изменение приоритета записи на экране, это изменение не коснется этого вызова, но произойдет с последующими вызовами после завершения вызова.

Связанные разделы

- Настроить глобальные параметры — настроить параметры уровня системы

Настройка QM для записи

Настройка QM записи включает в себя следующее:

- Настройте соединение между Webex WFO и одним или несколькими acDs.
- Откройте установщики Webex WFO Smart Desktop и Webex сервера данных WFO, доступные для вашего арендатора.
- Настройте как минимум один источник сигналов, одну группу сигнализации, один сервер сигнализации, одну группу записи и устройства контакт-центра.
- Контролировать состояние активных и резервных сигналов и записывать в группах телефонии;
- Настройте поля метаданных в своей системе и управлять ими.

Управление серверами телефонии

Используйте страницу «Контроль телефонии», чтобы отслеживать состояние активных и резервных сигналов, а также записывать серверы в группах телефонии.

При наличии основного и резервного серверов сигнализации можно воспользоваться этой страницей для переключения обработки вызовов на резервный сервер перед выполнением технического обслуживания на основном сервере. В начале этого рабочего процесса основной сервер находится в статусе «Активный», а сервер для резервного копирования — в состоянии ожидания.

В режим обслуживания можно поместить только серверы в парах активный/резервный.

Перевод сервера в режим технического обслуживания

1. Выберите группу телефонии.
2. Выберите сервер, который хотите перевести в режим технического обслуживания.

ПРИМЕЧАНИЕ Сервер, который должен быть переведен в режим технического обслуживания, должен иметь статус «Активный».

3. Щелкните « **Техническое обслуживание»**.

   При нажатии кнопки «Техническое обслуживание» сервер резервного копирования переходит из режима ожидания в активный, а активный сервер переходит из активного режима в режим слива. Вызовы, которые были на этом сервере, продолжают обрабатываться до завершения («слива» сервера), в это время сервер переходит в режим технического обслуживания. Новые вызовы направляются на новый активный сервер, который начинает их обрабатывать.

   После того, как сервер находится в режиме технического обслуживания, можно выполнить техническое обслуживание и при необходимости перезагрузить сервер. По завершении технического обслуживания сервер переходит в режим ожидания.

Активация сервера в режиме ожидания

1. Выберите сервер в режиме ожидания, который необходимо активировать.
2. Щелкните « **Активный**».

   При нажатии кнопки «Активный» сервер переходит из режима ожидания в активный, а активный сервер переходит из активного режима в режим слива. Вызовы, которые уже были на этом сервере, продолжают обрабатываться вплоть до выполнения. Новые вызовы направляются на новый активный сервер, который начинает их обрабатывать.

Описание полей

Страница «Контроль телефонии» отображает состояние как серверов сигнализации, так и записей. Поля в этих разделах определены в нижеприведенных таблицах:

Поле	Описание
Фильтры	Выберите группу телефонии в раскрывающемся списке.
Компонент	Тип сервера: сигнализация или запись.
Приоритет	Приоритет сервера: основной, дополнительный или резервный.
Имя сервера	IP адрес или имя сервера сигнализации или записи.
Группа	Имя группы сигнализации или записи. ПРИМЕЧАНИЕ . Название группы должно указывать на то, что она является сигнальной или записывающей группой.
Состояние	Указывает, подключен сервер или нет.
Состояние	Текущее состояние сервера:

Пол	Описание
	▪ Active = сервер активен и обрабатывает вызовы. ▪ Неактивен = Сервер неактивен. ▪ Режим ожидания = сервер запущен и готов к активации. ▪ Слива = Сервер обрабатывает данные в очереди и не принимает новые данные. ▪ Обслуживание = Сервер не работает в целях технического обслуживания.
Вызовы	Количество вызовов, обработанных каждым сервером.
Последнее обновление	Дата и время обновления информации о сервере в таблице отображается в GMT.
Состояние технического обслуживания записи:	Текущее состояние технического обслуживания сервера сигнализации или ▪ Active = сервер активен и обрабатывает вызовы. ▪ В «Обслуживание» = сервер находится в обслуживании.

Управление полями пользовательских метаданных

Страница Metadata Manager используется для настройки пользовательских полей метаданных и управления ими в вашей системе.

Метаданные позволяют добавлять информацию в разговор пользователя. Метаданные можно получить из ACD и других приложений для передачи данных следующим API:

- Сведения о расписании по операторам и API даты
- Сдвиги по API оператора

Webex WFO также отображает эти поля метаданных на панели "Сведения" в проигрывателе Media Player.

Предварительные условия

- Имеются разрешения на администрирование полей метаданных и команду отправки метаданных.
- Для просмотра пользовательских метаданных вам требуется разрешение "Просмотр пользовательских метаданных".
- Для редактирования пользовательских метаданных вам нужно разрешение на редактирование пользовательских метаданных.

Расположение страницы

Диспетчер метаданных > QM управления приложениями > конфигурации

Процедуры

Настроенные вами поля метаданных отображаются в таблице. Используйте таблицу для просмотра, изменения или удаления поля метаданных в вашей системе.

Примечание Webex для каждого клиента WFO поддерживает до 100 полей пользовательских метаданных.

Добавьте новое поле метаданных

1. Заполните поля, как описано ниже
2. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Новое поле метаданных отображается в таблице.

Редактирование поля метаданных

1. Дважды щелкните поле метаданных в таблице.
2. Измените поля на странице при необходимости.
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Удалите поле метаданных

1. Дважды щелкните поле метаданных в таблице.
2. Нажмите Кнопку "Удалить **".**

Поля на странице "Диспетчер метаданных" описаны ниже.

Поле	Описание
Ключ метаданных	(Создается автоматически) Уникальный идентификатор метаданных поля, используемых API. Ключ метаданных создается на основе текста, введенного в поле «Метка метаданных». Пробелы заменяются на дефис, а в конце добавляется «-клавиша». Например, если ввести **текст-пример** в поле «Метка метаданных», в поле «Ключ метаданных» будут отображаться **клавиши example-text-key**. В поле «Ключ метаданных» не допускаются амперсанды (&) и знаки равенства (=). Если эти символы отображаются в поле «Метка метаданных», они автоматически удаляются в поле «Ключ метаданных». Максимальное количество символов = 39.

Пол	Описание
Метка метаданных	Имя, связанное с полем метаданных, которое отображается в поиске результаты и контактная информация.
Тип метаданных	Тип информации, содержащейся в поле метаданных: дата, гиперссылка, номер или текст.
Данные ACD	Это поле относится только к развертываниям Webex WFO на территории. Определяет метаданные, импортированные из ACD. Webex WFO примиряет ACD данные, сопоставляя контактную информацию в Webex WFO с информацией о вызовах, хранящейся в ACD, и изменяет контактную информацию в Webex WFO. Данные периодически обновляются. При сопоставлении метаданных с ACD данными необходимо выбрать "Текст" в поле "Тип".
Клавиша проводника данных	(Необязательно) Уникальный идентификатор для сопоставления метаданных с помощью проводника данных. С помощью проводника данных можно сопоставить до 20 полей метаданных.
Флажок «Шифрованный»	(Необязательно) Выберите этот параметр, чтобы получать отчеты о контактах на основе пользовательских полей метаданных. Если выбрать это поле, Webex WFO шифрует метаданные при их сохранение. Флажок «Зашифровано» доступен, только если флажок «Экспортируемая» снят. ПРИМЕЧАНИЕ Вы не можете выполнять поиск зашифрованных метаданных.
Флажок для экспорта	Если выбрано, можно экспортировать метаданные с помощью Webex WFO или атрибута API. Этот флажок установлен по умолчанию.
Только для чтения	Если выбрано, мететданные будут только для чтения. С помощью Webex WFO невозможно добавить или изменить метаданные контакта. ПРИМЕЧАНИЕ Если метаданные ACD данных, этот флажок установлен по умолчанию и отключен.

Связанные разделы

- Экспорт метаданных контактов
- Редактирование пользовательских метаданных, связанных с контактом
- Просмотр данных, связанных с контактом
- Добавьте теги метаданных к наборам данных и коллекциям
- Удаление или обновление нескольких контактов одновременно

Поля метаданных Cisco

С cdами Cisco ACD доступны следующие поля метаданных:

Поле	Описание
Номер оператораPeripheralNumber	Периферийный номер оператора, который обрабатывал вызов. ПРИМЕЧАНИЕ Может иметь значение null, если источник или адресат не зарегистрирован или оператор не выполнил вход в систему.
Идентификатор оператора всех	Определяет оператора, который обработал вызов. Это значение является уникальным для целевые показатели навыка на предприятии. Она берется из таблицы операторов в центральной Unified ICM базе данных. Идентификаторы AgentSkillTargetID создаются автоматически при первой настройке оператора в окне «Конфигурация оператора» на Unified ICM Диспетчер конфигураций. ПРИМЕР 5001
CallReferenceID	Уникальный идентификатор вызова в Unified CM
кластере. ИД вызова	Глобальный уникальный идентификатор вызова.
Дата и время	Дата и время создания записи Termination_Call_Detail таблицы периферийным шлюзом (PG) Запись в таблице Termination_Call_ Detail генерируется PG, когда вызов либо физически покинул PG (например, IVR маршрутит вызов оператору), либо когда завершается вызов после того, как вызов покинул устройство оператора (путем отключения или завершения передачи).

Пол	Описание
С цифрами	Цифры, набранные для исходящего вызова, инициированного ACD. Эти цифры предоставляются не всеми ACD. В настоящее время только ivRs, Aspect CallCenter и DEFINITY ECS предоставляют значения в поле DigitsDialed. Если вызов маршрутизовывается, получающий периферийный шлюз также сообщает об этом поле, даже если вызов является входящим.
Продолжительность	Длительность вызова в секундах. Это время, когда коммутатор обрабатывает вызов. Поле «Длительность» содержит несколько полей таблицы Termination_ Call_Detail: **LocalQTime** + **ringTime** + **Время** разговора + **Рабочее время** + **Время удержания** + **время** задержки + **netQTime**
Клавиша периферийного доступа	Идентификатор, назначенный вызову периферийным шлюзом (ACD, IVR).
Устройство	диапазон и тип значений, используемых в этом поле, меняется в зависимости от типа периферийного устройства. Это может быть одно из следующих вариантов: ▪ Исходный вызов, перевод и консультативный вызов как три отдельных вызова (например, идентификаторы вызовов 1001, 1002, 1003) ▪ Все три вызова как продолжение одного и того же вызова (например, идентификаторы вызовов 1001, 1001, 1001) ▪ Оригинал и перевод как тот же вызов, но консультативный вызов как второй вызов (например, идентификаторы вызова 1001, 1002, 1001) ▪ Исходный вызов как один вызов и исходный вызов и перевод как другой вызов (например, идентификаторы вызовов 1001, 1002, 1002) Эти используемые значения могут не быть уникальными в зависимости от реализации периферийного устройства. Например, идентификаторы в полях Aspect CallCenter и

DEFINITY ECS ACD повторно используются в этом поле.

Поле	Описание
Клавиша восстановления	Уникальный идентификатор, назначенный каждой записи и используемый внутренне Unified ICM/Unified CCE для ее отслеживания.
Время звонка	Количество секунд, затрачиваемое на посылку вызова в телесети оператора до ответа. Время звонка появляется после любых задержки и localQTime. Для перенаправленных вызовов (то есть вызовов, которые раздавались в телесеть оператора до перенаправления при отсутствии ответа), RingTime — это сумма времени, затрачиваемого на поступление сигнала вызова на каждой телесети.
Время разговора	Накопительное время в секундах, в течение которого вызов находился в разговорном состоянии на устройстве назначения. Время разговора — это время завершения вызова, а не время состояния оператора. Накопительное время в секундах, в течение которого вызов находился в разговорном состоянии на устройстве назначения. Время разговора — это время завершения вызова, а не время состояния оператора. ПРИМЕЧАНИЕ . В таблицах Termination_Call_Detail, Skill_Group и Agent_ Skill_Group время разговора не включает время удержания; однако в таблицах "Службы и маршруты" время разговора содержит время удержания.
Переменная1	Переменная, используемая для сегментации вызовов. Может также содержать данные, введенные при завершение вызова. Это поле соответствует переменной "Аспект" A.
Переменная2	Переменная, используемая для сегментации вызовов. Это поле соответствует переменной "Аспект" B.
Переменная3	Переменная, используемая для сегментации вызовов. Это поле соответствует переменной "Аспект" C.
Переменная4	Переменная, используемая для сегментации вызовов. Это

поле соответствует переменной "Аспект" D.

Пол	Описание
Переменная5	Переменная, используемая для сегментации вызовов. Это поле соответствует переменной "Аспект" E.
Переменная6	Переменная, используемая для сегментации вызовов.
Переменная7	Переменная, используемая для сегментации вызовов.
Переменная8	Переменная, используемая для сегментации вызовов.
Переменная9	Переменная, используемая для сегментации вызовов.
Переменная10	Переменная, используемая для сегментации вызовов.
Завершение	Данные, вводимые оператором при завершение вызова. ПРИМЕЧАНИЕ Рабочее время используется для вычисления длительности в таблице Termination_Call_Detail и HandleTime в Unified Таблицы «Сервисы ICM», «Маршруты» и Call_Type.

Работа вызовов root и согласования

Корневой вызов — это запись, сделанная с помощью Gateway Recording. Эта запись не связана с каким-либо пользователем и должна быть согласована, чтобы связать корень записи с оператором. Выверяемую запись можно использовать с помощью функции управления качеством и аналитики.

Корневой вызов — это запись всего вызова с момента его входа на шлюз и до момента его выхода из шлюза, включая передачи и консультации, которые могут быть связаны с несколькими людьми.

ПРИМЕЧАНИЕ. Запись шлюза нельзя использовать с пользователями отельинга. (См. Управление пользователями отельинга.)

Согласование — это процесс связи корневых вызовов с операторами и экранных записей путем поиска ATC/ACD записей о вызовах (CDRs), Webex связи операторов и устройств WFO и событий входа конечного пользователя. Согласование вызовов длительностью не менее 20 минут выполняется каждые 10 минут. При сверке создаются назначенные вызовы, которые являются копией корневого сегментов вызовов, принадлежащих определенным операторам. Webex WFO выполняется сверка автоматически.

Корень вызовов можно просматривать в окне "Запись контактов" (см. раздел " Поиск контактов").

Webex WFO обрабатывает вызовы корней только в соответствии с профилем хранения по умолчанию. При создании дополнительных профилей хранения они не будут применены к корневому вызову. (См. Настройте профили хранения.)

Настройка групп телефонии

Группы телефонии являются основой записывающей инфраструктуры организации. Используйте страницу "Группы телефонии" для создания, изменения и удаления групп телефонии, сигнальных групп и групп записи.

Группа телефонии состоит как минимум из одного источника сигналов, одной группы сигналов, одного сервера сигнализации, одной группы записей и устройств контакт-центра. Вы можете добавить резервные копии для любого из этих элементов. Добавление резервных копий не является обязательным, но мы рекомендуем это сделать для обеспечения устойчивости.

ПРИМЕЧАНИЕ Некоторые типы телефонных групп не поддерживают резервный источник сигналов.

В зависимости от типа групп телефонии поддерживаются различные конфигурации групп телефонии, сигнальных групп и групп записи. В приведенных ниже таблицах описывается конфигурация группы телефонии и CTI сведения о сервисе в зависимости от типа группы телефонии.

CM Avaya Aypa

Группы телефонии	1 или более
Группы сигналов на группу телефонии	1 или
более групп записи на одну сигнальную группу	1
или более	
CTI заметки по сервисам	Каждой CTI службе в группе сигналов может быть назначен один AES сервер DMCC.

Avaya SBC

Группы телефонии	1 или более
Сигнальные группы в группе телефонии	1 или
более записывающих групп в группу сигнализации	
1 или более CTI служебных примечаниях	Н/Д

Cisco Unified Communications Manager

Группы телефонии	1 или более
Группы сигналов на группу телефонии	1 или
более групп записи на одну сигнальную группу	1

или более

Пол	Описание

Cisco Unified Communications Manager (cont'd)

CTI заметки по сервисам	Каждая CTI служба в группе сигналов может иметь отдельно администрируемый список диспетчеров Unified CM CTI для подключения для JTAPI.

Другое.

Группы телефонии	1 или более
Группы сигналов на группу телефонии	1
Записи групп в каждой из групп сигнализации	1
CTI заметки по сервисам	Н/Д

Предварительные условия

Имеется разрешение на настройку групп телефонии

Расположение страницы

> групп телефонии управления > QM > QM конфигурации

Процедуры

Настройка группы телефонии

1. Введите уникальное имя группы телефонии.
2. Выберите тип платформы для группы телефонии.
3. Нажмите кнопку **Добавить**. На странице отображаются дополнительные поля.
4. Выполните настройку на вкладке **"Телефония** " в соответствии с указанным типом группы телефонии.
   - CM Avaya Aura — см. раздел «Настройка Avaya Communication Manager».
   - Avaya SBC SIPREC — см .Настройте Avaya SBCE для записи SIPREC.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) — см. раздел «Настройка Cisco Unified Communication Manager ».
   - Genesys — см. раздел «Настроить Genesys ».

5. Нажмите кнопку **«Далее»,** чтобы продолжить настройку группы сигнализации.

Настройте группу сигналов

1. Введите уникальное имя сигнальной группы.
2. Нажмите кнопку **Добавить**.
3. Введите сведения о конфигурации сигнальной группы в соответствии с таблицей, приведенной ниже.
4. Щелкните **Далее** , чтобы продолжить запись конфигурации группы.

Конфигурация группы сигналов

Поле	Описание
Основной QM сервер сигнализации данных	
Основной QM сервер сигнализации данных	Сервер данных основной службы сигнализации. В раскрывающемся списке указаны серверы данных, в которые настроены сигналы CTI или SIPREC (в зависимости от типа группы телефонии). Данная услуга сигнализации может принадлежать только к одной сигнальной группе.
Основной JTAPI основной сервер сигнализации CTI Manager	(только Unified CM) Сервер данных основного CTI Manager для основного QM сервера сигналов данных. CTI Manager — это служба, которая работает на Unified CM и обрабатывает события JTAPI для каждого Unified CM в кластере. В раскрывающемся списке указаны Unified CM серверы, настроенные на вкладке «Телефония».
JTAPI для резервного копирования основной сервер сигнализации CTI Manager	(Только Unified CM) Сервер данных резервного CTI Manager для основного QM сервера сигналов данных. В раскрывающемся списке указаны Unified CM серверы, настроенные на вкладке «Телефония».
Резервный QM сервер сигнализации	
Резервное QM сервера сигналов данных	(Необязательно) Сервер данных службы резервной сигнализации. В этом раскрывающемся списке указаны серверы данных, в настройках указывается

Поле	Описание
	CTI или сигналов SIPREC (в зависимости от типа группы телефонии). Данная услуга сигнализации может принадлежать только к одной сигнальной группе. Услуга сигнализации остается на сервере резервного копирования до выполнения переключения на основной сервер вручную.
Основной JTAPI резервный сервер сигнализации CTI Manager	(только Unified CM) (При настройке только сервера резервных сигналов) Сервер данных основного CTI Manager для резервного QM сервера сигналов данных. CTI Manager — это служба, которая работает на Unified CM и обрабатывает события JTAPI для каждого Unified CM в кластере. В раскрывающемся списке указаны Unified CM серверы, настроенные на вкладке «Телефония».
Резервная копия резервный сервер сигнализации JTAPI CTI Manager	(только Unified CM) Доступно только при настройке резервного сервера сигнализации. Имя CTI Manager для сервера резервных QM сигнальных данных В раскрывающемся списке указаны Unified CM серверы, настроенные на вкладке «Телефония».

Настройка группы записи и назначений

1. Введите уникальное имя группы записи.
2. Нажмите кнопку **Добавить**.
3. Выберите группу записи и приоритет для каждого хоста сервера записей и IP адрес.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

ЗАМЕТКА
При настройке групп записи следует помнить о следующих моментах:

- Если в среде записи Gateway или CUBE имеются пользователи, требующие записи на экране, необходимо создать группу записи, которая подключается к CTI серверу и ей не назначены серверы записей.

- Можно назначить один или несколько серверов записей одной или нескольких группе записей. Для группы записей требуется хотя бы один основной сервер записей.

  Сервисы сигнализации исчерпывают емкость основных серверов записей перед отправкой вызовов на дополнительные серверы записей. Если основной сервер сигнализации отключен (из-за выключения вручную или системной ошибки), дополнительный сервер сигнализации по-прежнему отправляет вызовы на основные серверы записей, если они не доступны.

- Сервер записей может принадлежать только одной группе записей.
- Серверы записей можно перемещать между группами записи.

Измените параметры для группы телефонии

- Выберите группу телефонии, измените необходимые изменения и нажмите кнопку **"Сохранить".** В таблице ниже показано, когда внесенные изменения вступают в силу.

Группа телефонии Тип	**Служба**	**на применение параметров конфигурации**
Avaya SBC	Avaya SBC SIPREC	Перезапустите службу.
	Сервис сетевой записи	Перезапуска не требуется. Параметры конфигурации будут применены в следующем периоде опроса.
CM Avaya Aypa	Служба CTI	Перезапустите службу.
	Webex WFO (VoIP устройства)	Перезагрузите окно VoIP устройства.
	Сервис сетевой записи	Перезапуска не требуется. Параметры конфигурации будут применены в следующем периоде опроса.
	Сервис синхронизации	Перезапуска не требуется. При следующей синхронизации будут применены параметры конфигурации.

Unified CM	Запись CTI	Перезапустите службу.

Группа телефонии Тип		на применение параметров
	Служба	
	Webex WFO (VoIP	Перезагрузите окно VoIP устройства.
	устройства)	
	Сервис записи на настольн	Перезапустите службу.
	ом компьют ере	
	Служба сетевой записи	Перезапустите службу. При добавлении службы резервного CTI записи из postinstall.exe в режиме обновления необходимо перезапустить службу сетевой записи.

Включите защищенное AES подключение

Чтобы использовать шифрование AES, необходимо обеспечить защиту AES соединения.

1. Выполните вход на сервер AES (например, http://10.192.252.186).
2. Перейдите к разделу «Доверенные сертификаты безопасности > Certificate Management > CA» и экспортируйте корень продукта Avaya HDTG.
3. Скопируйте сертификат корня продукта Avaya HDTG и вставьте файл. Назовите имя aes.cer fie.
4. Переместите файл aes.cer в каталог сервера< данных>\bin\resources .
5. Перезапустите службу CTI.
6. CTI служба проверяет наличие aes.cer и создает Avaya.JKS в той же папке, которую затем будет использовать для безопасного подключения к AES.

   После создания системы файла Avaya.JKS выполните вход в Webex WFO и перейдите в меню «Управление > QM конфигурацией > групп телефонии».

7. Откройте группу Avaya телефонии, выберите « Использовать защищенное подключение» и измените порт на 4722.
8. Перезапустите CTI службу снова.

Связанные разделы

- Настройка Avaya Communication Manager
- Настройка Avaya SBCE для записи SIPREC
- Настройка Cisco Unified Communication Manager
- Настройка genesys

Настройка Avaya Communication Manager

В среде Avaya Communication Manager (CM) можно настроить информацию о подключении для сервисов Avaya включения приложений (AE) и DMCC, связанных с группой телефонии.

Установка Avaya пароля устройства DMCC

Используйте поля в этом разделе для настройки паролей для Avaya устройств DMCC. Avaya пароль может содержать от трех до семи цифр. Если ввести в свои добавочные номера более семи цифр, необходимо настроить пароли для совместимости с Avaya стандартами.

- Нажмите « **Использовать добавочный** номер устройства», чтобы задать пароль, если ваш добавочный номер содержит от трех до семи цифр.
- Щелкните **«Использовать статический пароль»,** чтобы использовать один пароль для всех устройств. При нажатии этой кнопки QM отображается текстовое поле, позволяющее добавить пароль из трех-семи цифр.
- Щелкните **«Использовать пользовательский шаблон»,** чтобы выбрать шаблон пароля устройства и настроить пароли Avaya устройств в зависимости от добавочного номера. Пароль должен содержать от трех до семи цифр. Эта функциональность позволяет преобразовать номера устройств на допустимые Avaya пароли. Выберите шаблон в поле "Настраиваемый шаблон".

Функциональность пользовательского пароля Avaya DMCC представляет ваши добавочные номера двумя подстановочными символами:

- F — первые (или ведущие) цифры
- L — последние (или последние) цифры

В шаблон пароля также можно вставить статические цифры от 0 до 9.

Щелкните вопросительный знак для примеров использования пользовательских шаблонов паролей.

Поле	Описание
Пароль устройства	Пароль по умолчанию для всех устройств.

Поле	Описание
	ПРИМЕЧАНИЕ Если изменить пароль, необходимо перезапустить все связанные службы сигнализации.
Связанные Avaya ACD	ACD, с которым связана эта группа телефонии.
Включить свободное размещение	Установите этот флажок для записи операторов по имени пользователя или идентификатору оператора вместо физического номера канала.
Запись группы поиска навыков	Добавочный номер, связанный с группой поиска. Группа поиска — это группа пользователей, которые будут обрабатывать вызовы аналогичных типов. ПРИМЕЧАНИЕ Если вы используете бесплатные места для занесений, то в группе поиска должны быть все добавочные номера, которые вы хотите записать.
Сервер данных для синхронизации устройства	Сервер данных, используемый для синхронизации Avaya CM устройств.
Имя подключения коммутатора	Имя коммутатора или IP адрес подключения коммутатора. ПРИМЕЧАНИЕ . В этом поле учитывается регистр.
ИМЯ ХОСТА / IP АДРЕС	Имя хоста или IP адрес устройства, мультимедиа и управления вызовами (DMCC) сервисов AE. DMCC управляет средой мультимедиа (т. е. обрабатывает RTP). К ней подключается служба CTI мониторинга и записи. РЕКОМЕНДУЕТся использовать имя хоста во всех случаях, когда требуется указать имя хоста или IP адрес, если это возможно.
Порт	Порт для сервера служб включения приложений Номер порта по умолчанию — 4721.
Имя пользователя	Имя пользователя, созданного в консоли управления AES, для которого атрибуту «Пользователь CT» задано значение «Да». ПРИМЕЧАНИЕ . Если изменить имя пользователя или пароль, необходимо перезапустить все связанные службы

сигнализации.

Поле	Описание
Пароль	Пароль для учетной записи, используемой для доступа к серверу. ПРИМЕЧАНИЕ . Если изменить имя пользователя или пароль, необходимо перезапустить все связанные службы сигнализации.
Использование добавочного номера устройства	Установите этот флажок для использования добавочного номера устройства в качестве пароля для конфигураций DMCC. Если этот флажок не установлен, DMCC использует пароль по умолчанию для всех устройств, введенных в поле «Пароль устройства». Пароль устройства также известен как код безопасности в конфигурации Avaya CM станции.
Формирование CDRs на основе сигнальных событий	Установите этот флажок, чтобы начать создавать записи сведений о контактах для существующего ACD интеграции с сервером CTI. Webex WFO не использует эти CDRs для выверки, если не установлен флажок «Использовать CDRs для сверки».
Использование CDRs для согласования	Установите этот флажок для использования cdRs, созданных сервером CTI, для согласования вместо cdRs, импортированных из ACD. Этот флажок отображается после установки флажка "Создавать CDRs на основе сигнальных событий".

Настройка Avaya SBCE для записи SIPREC

Чтобы настроить Avaya SBCE для записи SIPREC в Webex WFO, необходимо настроить сервер данных и группу телефонии. Группа телефонии состоит как минимум из одного источника сигналов, одной группы сигналов, одного сервера сигнализации, одной группы записей и устройств контакт-центра. Вы можете добавить резервные копии для любого из этих элементов. Добавление резервных копий не является обязательным, но мы рекомендуем это сделать для обеспечения устойчивости.

В зависимости от типа групп телефонии поддерживаются различные конфигурации групп телефонии, сигнальных групп и групп записи. В таблице ниже описано минимальное число групп, которые можно настроить для Avaya SBCE. Сервис SIPREC использует порт 5060.

Группы телефонии	1 или более

Группы сигналов на группу телефонии	1 или более
Записи групп в каждой из групп сигнализации	1 или более
CTI заметки по сервисам	Н/Д

ЗАМЕТКА
При настройке групп записи запоминают следующие моменты:

- Если в среде записи со шлюзом есть пользователи, требующие записи с экрана, необходимо создать группу записи, которая подключается к CTI серверу и ей не назначены серверы записи (аудиозахвата).
- Можно назначить один или несколько серверов записей одной или нескольких группе записей. Для группы записей требуется хотя бы один основной сервер записей.

  Сервисы сигнализации исчерпывают емкость основных серверов записей перед отправкой вызовов на дополнительные серверы записей. Если основной сервер сигнализации отключен (из-за выключения вручную или системной ошибки), дополнительный сервер сигнализации по-прежнему отправляет вызовы на основные серверы записей, если они не доступны.
- Сервер записей может принадлежать только одной группе записей.
- Серверы записей можно перемещать между группами записи.

Предварительные условия

- Вы имеете разрешения на администрирование клиента и настройку групп телефонии. Дополнительные сведения о разрешениях Webex WFO см. в разделе Управление ролями и разрешениями .
- Было создано как минимум два Webex серверов данных WFO
  - Один из них, который будет использоваться для синхронизации пользователей и устройств, а также для согласования.
  - Один из них, который будет использоваться для SIPREC и записи голоса. При необходимости для записи голоса и SIPREC можно использовать два отдельных сервера.
- (Только экранная запись) Был создан CTI сервер данных, предназначенный для экранной записи. Этот сервер является дополнением к двум перечисленным выше серверам(в общей сложности не менее трех серверов данных. Если в вашей организации нет экранов записи, на этом сервере нет необходимости.
- Вы настроили Avaya ACD.

- Настроена настройка Avaya Communication Manager (CM). Инструкции по настройке см. в Avaya примечаниях к приложению DevConnect.
- Настроили Avaya службы включения приложений (AES). Инструкции по настройке см. в Avaya примечаниях к приложению DevConnect .
- Параметр UCID включен в Avaya SBCE. Дополнительную информацию см. в главе 19 *«Администрирование Avaya Session Border Controller for Enterprise* ».

Местоположения страниц

- Управление приложениями > конфигурация глобальной > системы > сервера данных
- > групп телефонии управления > QM > QM конфигурации

Процедуры

Настройте сервер данных для синхронизации пользователей и устройств, а также для выверки данных

1. На странице "Конфигурация сервера данных" выберите сервер данных, предназначенный для синхронизации пользователей и устройств, а также для сверки в **раскрывающемся списке "Выбрать конфигурацию** сервера данных".
2. В разделе "Региональный **сервер данных ACD параметры синхронизации** " выберите **"Включить синхронизацию** " и переместите настроенную Avaya ACD из **"Доступна** для **назначенных"**.
3. **В разделе «Параметры** согласования региональных серверов данных» выберите **«Включить согласование** » и переместите настроенные Avaya ACD из **«Доступны** для **назначенных»**.
4. **В разделе «Параметры синхронизации** устройств сервера данных» выберите **«Включить синхронизацию** устройств».
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Настройте сервер данных для SIPREC и записи голоса

При необходимости здесь можно использовать два отдельных сервера: один для SIPREC, а другой для записи голоса.

1. На странице "Конфигурация сервера данных" выберите сервер данных, выделенный для SIPREC и голосовой записи, в **раскрывающемся списке "Выбрать конфигурацию** сервера данных".
2. **В разделе «Запись параметров сервера сигнализации** SIPREC» выберите **«Включить сигнализацию** SIPREC». Появится пустое текстовое поле.
3. Введите в текстовое поле IP адрес IP сервера данных.

4. **В разделе «Параметры сервера захвата записей** » выберите **«Включить аудиозапись»**.

   Отобразились два пустых поля с текстом.

5. Введите в первом текстовом поле IP адрес или имя хоста сервера данных.
6. Во втором текстовом поле укажите местоположение каталога, в котором временно хранятся файлы записи перед загрузкой.
7. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Настройте сервер CTI данных для записи экрана

Если в вашей организации идет запись экранов операторов, выполните следующие действия. Если вы не записываете экраны, пропустите этот шаг.

1. На странице "Конфигурация сервера данных" выберите CTI сервер данных, которому посвящена экранная запись, в **раскрывающемся списке "Выбрать конфигурацию** сервера данных".
2. **В разделе «Параметры CTI записи сервера сигнализации** » выберите **«Включить CTI сигнализацию**». Появится пустое текстовое поле.
3. Введите IP адрес или имя хоста сервера, которому выделена сверка, в текстовом поле.
4. **Нажмите Кнопку "Сохранить ".**

Создайте группу телефонии для SIPREC и записи голоса

1. На странице "Группы телефонии" введите имя группы в **поле "Имя** группы телефонии".
2. Выберите **Avaya SBC SIPREC** в раскрывающемся списке **«Тип** платформы группы телефонии».
3. Нажмите кнопку **Добавить**. Отображаются дополнительные поля.
4. Введите название сигнальной группы в поле «Группы **сигналов** ».
5. Нажмите кнопку **Добавить**.
6. Выберите сервер, выделенный для SIPREC, и записи голоса, в **раскрывающемся списке "Основной QM сервер** сигнальных данных".
7. Нажмите кнопку «Далее».
8. Введите имя группы записи в **поле "Имя** группы записи".
9. Выберите только что созданную группу.
10. **В таблице "Назначение** групп записи" найдите сервер, выделенный для SIPREC и голосовой записи, а затем выберите только что созданную группу записи в **раскрывающемся списке "Группа** записи" рядом с этим сервером.
11. Выберите **"Основной** " в **раскрывающемся списке "Приоритет** ".

12. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**
13. Перезапустите сервер, выделенный для SIPREC и записи голоса.

Создайте группу телефонии для записи экрана

Если в вашей организации записываются экраны операторов, необходимо настроить дополнительную группу телефонии. Если вы не записываете экраны, пропустите эту процедуру.

1. На странице "Группы телефонии" введите имя группы в **поле "Имя** группы телефонии".
2. Выберите **Avaya Communication Manager** в раскрывающемся списке **"Тип** платформы группы телефонии".
3. Нажмите кнопку **Добавить**. Отображаются дополнительные поля.
4. **В разделе "Пароль устройства"** выберите **"Использовать статический пароль**".
5. В поле Password **введите** пароль устройства.
6. Выберите настроенную Avaya ACD в **списке "Связанные Avaya ACD** спись".
7. Выберите сервер данных, предназначенный для синхронизации пользователей и устройств, в раскрывающемся списке « **Сервер** данных синхронизации устройств».
8. **В разделе «Информация о** службах включения приложений» введите имя коммутатора AES в поле **поле «Имя** переключения подключения».
9. Введите имя хоста AES или IP адрес в **поле «Имя хоста /IP адрес** ».
10. Введите номер порта, используемого AES в поле " **Порт** ".
11. (Необязательно) Если для порта подключения AES включена функция шифрования, выберите **«Использовать защищенное подключение**».
12. **В разделе "Учетные** данные пользователя" **введите имя** пользователя и **пароль** для AES учетной записи пользователя.
13. Нажмите кнопку **Добавить**.
14. Нажмите кнопку «Далее».
15. Введите название сигнальной группы в поле " **Название** сигнальных групп".
16. Нажмите кнопку **Добавить**. Отображаются дополнительные поля.
17. Выберите CTI сервер данных в раскрывающемся списке **"Основной QM сервер** сигнализации".
18. Выберите сервер Avaya AES в **раскрывающемся списке «Сервер** AES».
19. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Связанные разделы

- Свяжите телефоны с операторами, группами записи и типами записи. После синхронизации устройств вы можете использовать эту страницу, чтобы связать устройства из ACD с группами записи Webex WFO, типами записей и пользователями.
- Управление ролями и разрешениями . Дополнительные сведения о разрешениях для предварительных условий.
- Настройка групп телефонии
- Настройка сервера данных

Настройка Cisco Unified Communication Manager

Параметры конфигурации CUCM платформы телефонии отображаются при добавлении или изменении группы телефонии с типом телефонии Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). С ее помощью можно настроить Cisco Unified CM кластер.

В окне Cisco Unified CM также можно настроить следующих пользователей:

- Пользователь административного XML уровня (AXL) SOAP
- пользователь интерфейса программирования приложений телефонии (JTAPI) Unified CM Java

Эти пользователи используются службой интеграции компьютерной телефонии (CTI) для входа в Unified CM.

Unified CM кластер состоит из набора Unified CM серверов с одинаковыми базами данных и ресурсами, имеющих один или несколько CTI Manager. CTI Manager — это служба, которая работает на Unified CM и обрабатывает события JTAPI для каждого Unified CM в кластере (см. раздел «Настройка групп телефонии»).

Можно задать одну или несколько Unified CM групп телефонии. Для группы Unified CM телефонии требуется хотя бы один диспетчер CTI.

Установка JTAPI

Во время установки JTAPI устанавливается Webex WFO. JAR-файл из JTAPI клиента на сервереC:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data\CtiSignalling\lib. Щелкните " **Загрузить/установить JTAPI** " на каждом сервере сигнализации для Unified CM группы телефонии.
При необходимости можно установить JTAPI вручную. Путем копирования и вставки JAR-файла в нужный каталог.

Описание полей

Поле	Описание
Включить сетевую запись	Установите этот флажок, чтобы включить сетевую запись для Unified группа телефонии CM. Если этот флажок установлен, служба CTI записи будет прослушивать SIP-сообщения. ПРИМЕЧАНИЕ . Помехи друг другу будут создавать службы CTI записи и CTI CUBE SIP, Sonus SIPREc или Acme SIPREC во время прослушивания SIP-сообщений, если установлен флажок «Включить сетевую запись». ПРИМЕР. Запись голоса с помощью Gateway Recording (с помощью CTI CUBE SIP или службы Acme SIPREC) и экран записи с одного сервера. Запись **NOTE** CUBE не записывает направление вызова. Направление контакта для записей CUBE будет отображено в виде "Исходящий."
Имя пользователя SOAP AXL Access	Имя пользователя проверки подлинности AXL (административный XML уровень) в издателе этого кластера, используемого для синхронизации Unified CM устройств. Это имя пользователя создается при настройке Unified CM. ПРИМЕЧАНИЕ . Если изменить имя пользователя или пароль, необходимо перезапустить связанный сервер данных.
Пароль SOAP AXL доступа	пароль AXL аутентификации издателя Этот пароль создается при настройке Unified CM.
Версия	Версия Unified CM в издателе. ПРИМЕЧАНИЕ Для неподдерживаемых версий Unified CM новые группы телефонии настроить невозможно. Если в вашей организации используется Unified CM версии 14, выберите **12.5** в раскрывающемся списке **«Версия »** список.

Пол	Описание
Имя пользователя JTAPI Access использованные для	Имя пользователя JTAPI для CTI. Все телефонные устройства, запись или мониторинг, связаны с этим пользователем приложения (конечным пользователем). Сервис CTI записи выполняет вход в Unified CM с этим пользователем. Имя пользователя должно содержать от одного до 32 алфавитно-цифровых символов. ПРИМЕЧАНИЕ . Если изменить имя пользователя или пароль, необходимо перезапустить все связанные службы сигнализации.
Пароль JTAPI доступа	Пароль пользователя JTAPI для CTI. Это должно быть между одним и 32 алфавитно-цифровых символов.
Сервер данных для синхронизации устройства	Сервер данных, используемый для синхронизации устройств.
Настройка защищенного SIP	При использовании защищенного сеанса сформируйте сертификат и хранилище ключей протокол инициирования (SIP). См. раздел «Формирование сертификата для защищенного SIP»
Серверы группы телефонии	
Издатель и подписчики	Список доступных имен хостов/IP адресов. Вы можете вводить один Unified CM издателя и один или несколько подписчиков Unified CM. Выберите, какое имя/IP адрес хоста будет связано со службой publisher CTI Manager. Все остальные CM Unified связаны со службой подписчика CTI Manager.
Имя хоста	Имя хоста или IP адрес издателя или подписчика (при наличии) Unified CM. При использовании имен хостов убедитесь, что сервер может разрешать имена подписчиков. Если имя хоста не удается разрешить, сервис CTI записи не сможет войти в систему.

Сформируйте сертификат для защищенного SIP

1. Щелкните " **Создать сертификат** SIP-магистрали" Откроется диалоговое окно "Создать сертификат для защищенного SIP".
2. В **поле "Имя** темы" введите уникальное имя и сохраните его в удобном для доступа месте. При настройке профиля безопасности SIP-магистрали в CUCM необходимо ввести это имя в поле «Имя темы X.509».
3. Щелкните " **Создать сертификат**". Загружается zip-файл, содержащий два файла:
   - sip.keystore — этот файл содержит хранилище клавиш. Скопируйте хранилище ключей и вставьте его в следующее расположение на сервере сигнализации:

     Сервер C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data\конфигурация

   - sip_certificate.pem — этот файл содержит общедоступный сертификат. Загрузите сертификат в CUCM.

Настройка genesys

Используйте эту страницу для настройки информации о подключении для среды вызовов Genesys.

ПРИМЕЧАНИЕ Вам необходимо скопировать JAR-файлы библиотеки Genesys в следующую папку:

C:\Программные файлы/Общие файлы/Calbrio ONE/Сервер данных\CtiSignaling\lib\

Описание полей

Поле	Описание
Имя хоста/IP-адрес	Имя хоста/IP адрес сервера телефонии. Порт
	Номер порта сервера телефонии
Имя клиента	(Необязательно) Имя клиента для среды вызовов.
Пароль клиента	(Необязательно) Пароль клиента для среды вызовов.
Ключ данных пользователя	Ключ пользовательских данных, определенный в системе Genesys.
Имя метаданных	Поле метаданных, с которыми необходимо связать данные пользователя Genesys ключ. Для этой функции необходимо создать пользовательское поле метаданных. Для

Пол	Описание
	дополнительные сведения о создании новых полей метаданных см. в разделе Управление пользовательскими полями метаданных.
Формирование CDRs на основе сигнальных событий	Установите этот флажок, чтобы начать создавать записи сведений о контактах для существующего ACD интеграции с сервером CTI. Webex WFO не использует эти CDRs для выверки, если не установлен флажок «Использовать CDRs для сверки».
Использование CDRs для согласования	Установите этот флажок для использования cdRs, созданных сервером CTI, для согласования вместо cdRs, импортированных из ACD. Этот флажок отображается после установки флажка "Создавать CDRs на основе сигнальных событий".

Добавить опросы после вызова в контакты

Вы можете объединить Webex WFO с одним или несколькими внешними провайдерами опросов для распространения опросов после вызова заказчиков после завершения контакта и сбора ответов. Ответы на опросы могут дать ценную информацию о контакте ваших клиентов и общих представлениях о вашей организации, а также помочь вам ориентироваться на контакты для оценки. Ответы можно просмотреть во вкладке "Опрос после вызова" медиаплеера и во вкладке "Недавние опросы". Индекс опроса и другие связанные с опросом поля также отображаются в окне Взаимодействия и в очереди контактов. Дополнительные сведения об импорте файлов CSV см. в *разделе «Импорт данных IVR данных Webex WFO Data Import/Export* .

Опросы и вопросы опросов создаются с использованием внешнего провайдера опросов. Вы можете объединить Webex WFO со следующими провайдерами опросов:

- Количественная оценка (онлайн)
- SurveyMonkey (онлайн)

Настройка поставщиков онлайн-опросов

Онлайн опрос провайдеров Qualtrics и SurveyMonkey доставят опросы клиентам по электронной почте. Запросы на рассылку опросов и ответные запросы выполняются по пользовательскому расписанию. Кроме того, можно импортировать IVR с помощью сервиса импорта общих данных (ГИС).

> ЗАМЕТКА
> Перед импортом общего IVR необходимо настроить местоположение файла ГИС регионального сервера данных на странице «Конфигурация сервера данных» (см. раздел «Настройка сервера данных»). Используйте это расположение файла для импорта:
>
> Сервер C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data\ГИС\NewImport
> После успешного импорта файлы будут перемещены в эту папку:
>
> ...\ГИС\NewImport\архивы\<архивная дата>\< имя файла>

Вы должны настроить своего интернет-провайдера опросов, прежде чем настраивать его с Webex WFO. Чтобы настроить Webex WFO с учетной записью Qualtrics, необходимо использовать следующие компоненты:

- В каждом опросе должен быть задан вопрос "Внедренные данные", настроенный с типом cid.
- Настроенная учетная запись Qualtrics и имя пользователя
- Пользовательский маркер API
- Идентификатор библиотеки для учетной записи
- Идентификатор сообщения для сообщения, доставляемого опросом

Чтобы настроить Webex WFO с учетной записью опросной обезьяны, необходимо иметь следующее

- Настроенная учетная запись разработчика SurveyMonkey и имя пользователя
- Маркер API разработчика
- Ключ API для разработчика
- Разработчик API общий секретный код

При импорте IVR подключения к поставщику IVR общего назначения создаются автоматически. Администратор послевызовового обследования может указать, какой идентификатор опроса используется в этой форме. В следующей таблице перечислены поля идентификатора опроса

Поле	Описание
contactId	Идентификационный номер контакта.
связанныйCallId	Идентификационный номер связанного вызова. Это значение по умолчанию.

Необходимо также создать пользовательское поле метаданных электронной почты в Metadata Manager (см. раздел «Управление полями пользовательских метаданных»), которым можно помечать вызовы для распределения опросов(см. ниже раздел «Маркировка контактов для распространения онлайн-опросов »).

Создайте поле метаданных пользовательского сообщения

1. Перейдите к разделу «Конфигурация > QM управления приложениями > диспетчер метаданных».
2. Введите уникальное значение ключа в поле «Ключ метаданных» (например, «SurveyEmail»)
3. Введите уникальное значение метки в поле «Метка метаданных». Это может быть (но не обязательно) таким же, как и ключ метаданных.
4. Выберите **текст** в раскрывающемся списке "Тип метаданных".
5. Выберите « **Нет»** в раскрывающемся списке «Данные ACD».
6. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Дополнительные сведения о создании поля пользовательских метаданных см. в разделе «Управление полями пользовательских метаданных».

Настройте для своего интернет-провайдера опросов Webex WFO

1. Выберите **"Создать новую форму** опроса" в разделе "Что делать?".
2. Выберите своего провайдера интернет-опросов (Qualtrics или SurveyMonkey) в раскрывающемся списке.
3. Установите расписание получения запросов/ответов для распределения опросов в минутах. Это значение определяет частоту Webex проверки WFO контактов, которые требуют проведения опроса, а также наличие новых данных о ответе на опрос. При обнаружении контактов, ожидающих проведения опроса, запрос на рассылку отправляется поставщику опросов в соответствии с рабочим процессом, который выполняется с вашим запросом на рассылку.
4. Выберите созданное в вышеприведенном разделе поле метаданных электронной почты для пометки вызовов для рассылки опросов.
5. Введите уникальное имя этого подключения поставщика опросов.
6. Введите данные учетной записи поставщика опросов. Эта информация должна быть собрана у поставщика услуг обследования.
    a. Введите имя пользователя и маркер для настроенной учетной записи поставщика опросов.
    b. (Только кельтрики) Введите идентификатор библиотеки и идентификатор сообщения.
    c. (Только SurveyMonkey) Введите ключ API и общий секрет.
7. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Проверьте подключение к поставщику опросов и просмотрите опросы

1. Выберите **«Изменить существующую форму** опроса» в разделе «Что делать?».
2. Щелкните **Проверка подключения и просмотр опросов**. После успешного соединения опросы, настроенные с провайдером опросов, отображаются в нижней части страницы. Вы можете щелкнуть по каждому опросу для просмотра отдельных вопросов.

После настройки и проверки подключения к поставщику опросов необходимо создать рабочий процесс, чтобы определить, какой опрос следует запрашивать для различных контактов, помеченных для распространения опроса. Это особенно полезно при наличии различных поставщиков опросов и/или проведения опросов для контактов.

Кроме того, этот рабочий процесс необходимо использовать для определения вопроса опроса как вопроса о голосе пользователя (VoC). Ответ заказчика на этот вопрос определяет, должен ли связанный контакт быть помечен для оценки.

Настройте рабочий процесс отправки запросов на рассылку опросов

1. Перейдите на страницу "Администрирование рабочего процесса"
2. Выберите, следует ли создавать завершающееся взаимодействие или ежедневное мероприятие. В случае окончания взаимодействия запрос на опрос подготавливается сразу же после того, как контакт помечен для распространения. Ежедневно проводится подготовка запросов на опрос для всех контактов, отмеченных для распространения опроса.
3. Выберите правило рабочего процесса, к которому требуется применить действие формы опроса. Выберите правило по умолчанию для использования одной формы опроса для всех контактов, помеченных для рассылки опроса, или создайте и выберите новое правило, чтобы определить условия контактов для определенной формы опроса.
4. Если было создано новое правило рабочего процесса, укажите условия контактов для формы опроса, которую необходимо распространить.
5. Установите флажок "Задать для опросной формы <перехватная форма>" в разделе "Действия".
    a. Выберите опрос в раскрывающемся списке.
    b. Выберите вопрос "Голос пользователя" (VoC). Вы можете выбрать только вопросы в формате числовых ответов.
    c. Установите пороговое значение для отметки для оценки. Если ответ заказчика на вопрос VoC соответствует этому пороговму значению, связанный контакт помечается для оценки.
6. Введите информацию по электронной почте для проведения опроса.
    a. Введите адрес электронной почты "Отправить от". Это адрес электронной почты, с который передается опрос.

b. Введите адрес электронной почты "Ответить. Это адрес электронной почты, на который отвечает получатель опроса. Это, как правило, не отличается от адреса Отправки от, но не обязательно.

c. Введите имя отправителя. Это имя, от адресатов сообщения электронной почты.

d. Введите строку темы сообщения электронной почты.

7. Нажмите Кнопку "Сохранить ".

Дополнительные сведения о настройке рабочих процессов см. в разделе " Автоматизировать QM рабочие процессы".

Маркировка контактов для распространения через Интернет-опросов

После того, как вы создали пользовательское поле метаданных электронной почты, настроили один или несколько поставщиков опросов с Webex WFO, а также настроили рабочий процесс распространения опросов, вы можете пометить контакт для распространения онлайн-опросов, введя адрес электронной почты пользователя в поле пользовательских метаданных электронной почты. Это может сделать оператор с помощью команды «Метаданные» в приложении «Управление записью» или любой пользователь, у кого есть доступ к пользовательским полям метаданных на вкладке «Сведения» проигрывателя Media Player.

При вводе в это поле адреса электронной почты клиента контакт помечается для распространения в опросе. В соответствии с определяемым пользователем расписанием запросов распределения, Webex WFO затем отправляет запрос поставщику опросов на отправку соответствующего опроса по адресу, заданному в настроенных рабочих процессах.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Если параметр SurveyMonkey может иметь место с задержкой между временем получения запроса на распространение опроса и моментом его распространения.

Связанные разделы

- Настроить прогнозы — используйте данные опросов для прогнозирования чистого показателя промоутеров контактов.

Настройка управления рабочими ресурсами

Меню WFM управления приложениями используются для настройки приложения WFM приложения Webex WFO. У вас есть доступ к приложению WFM, если вы лицензированы для него.

> ПРИМЕЧАНИЕ Роль администратора может иметь доступ только к функциям и разрешениям, предоставленным вашим провайдером услуг. В этом разделе перечислены функции и разрешения, недоступные в Webex
> WFO.

Настройка очередей служб 186
Настройка усадки 203

Управление расписаниями операторов 207

Работать с архивными данными 216

Создайте описания для кодов причин 225
Настройка сопоставлений состояний приверженности 227
Настройка параметров WFM для всей системы 230
Укажите период хранения WFM 233
Управление значениями метаданных действий 234
Настройка Teleopti 238

Настройка очередей служб

На страницах раздела "Очереди службы" в разделе "Управление приложениями" можно настроить очереди служб в контакт-центре.

Управление номерами абонента

ПРИМЕЧАНИЕ Номера абонента используются только в Avaya ACD. Если у вас нет настроенного Avaya ACD, то в Webex WFO ничего, связанного с номерами абонентов, не появится.

Абонентский номер (DN) — это номер телефона, используемый заказчиками для подключения к определенной очереди услуг. На самом деле ACD маршрутивает вызовы, полученные на определенный DN, к определенной очереди служб.

Можно создать абонентский номер в WFM для достижения следующих результатов:

- Дублирование DN, используемых в ACD, и сбор исторических данных для них.
- Маршрутив DN для перехода к определенным очередям обслуживания в разное время суток. В этом случае статистические данные для этих очередей услуг будут включать вызовы, поступающие через абонентский номер.
- Маршрутизация абонентского номера для перехода в определенные очереди служб, когда все операторы в первой очереди заняты.

WFM получает следующие данные из DN и собирает их с связанной очередью служб

- Предлагаемые контакты
- Контакты приняты
- Прерванные контакты
- Контакты, заблокированные
- Средняя скорость ответа
- Quality of Service (уровень обслуживания)

ПРИМЕЧАНИЕ Использование данных DN, а не данных очереди служб может предоставить более точную информацию для прогнозирования условий переполнения очереди служб. С переполнением очереди служб, каждая

контакт связан с очередью служб, в которую он был включен, в отличие от очереди, для которую он был первоначально предназначен. Это может оказать негативное влияние на прогнозирование. Вы можете избежать этой ситуации, используя DN.

Предварительные условия

В вашей системе используется настроенная Avaya ACD.

Расположение страницы

Очереди службы управления приложениями > WFM > > номеров абонентов

Процедуры

Управление абонентными номерами

Используйте страницу «Номера абонентов» для создания, изменения и удаления абонентских номеров.

РЕКОМЕНДАЦИИ не удаляйте абонентского номера. При удалении абонентского номера будут утрачены все связанные с ним исторические данные.

Поля на этой странице описаны ниже.

Поле	Описание
Сервер ACD	ACD, который является источником данных номера абонента. В синхронизированной системе это поле заполняется автоматически. В не синхронизированной системе ACD необходимо выбрать вручную. В не синхронизированной системе по умолчанию используется параметр "Общая".
Номер абонента	Номер телефона. Он должен быть идентичен DN в ACD.
Описание	Описание DN.
Очереди службы есть	Одна или несколько очередей служб, связанных с этим абонентом. После того, как у вас назначенная очередь службы, введите время начала и окончания, а также дни недели, в которую очередь службы обрабатывает вызовы с абонентского номера. Необходимо выбрать хотя бы один день.

Управление типами очередей служб

Тип очереди служб описывает тип контакта, который обрабатывается очередью служб.

- Интерактивные контакты — контакты операторов/пользователей, возникающие в режиме реального времени, например вызовы и чаты.
- Неинтерактивные контакты — контакты операторов/заказчиков, которые не возникают в режиме реального времени, например электронная почта, твиты, социальные сети и факсы.

Типы очередей служб позволяют группировать аналогичные очереди служб в группы очередей служб и очереди виртуальных служб, а также формировать прогнозы для аналогичных очередей служб.

WFM поставляется с двумя типами очередей системных служб: "Голосовая" и "Электронная почта". При обновлении предыдущей версии WFM, которая позволяла настраивать очереди служб для вызовов или электронной почты, таким очередям автоматически назначается тип очереди службы голосовой или электронной почты.

Есть ограничения на то, что можно делать с типом очереди службы после ее создания.

- Изменить тип контакта невозможно.
- Если очереди служб назначен тип, удалить его невозможно.
- Невозможно изменить или удалить типы системных очередей служб (голос и электронная почта)

Создание, редактирование и удаление типов очередей служб

Используйте страницу "Типы очередей службы" для настройки и обслуживания типов очередей служб.

Создайте новый тип очереди

1. Выберите **"Создать новый тип** очереди службы".
2. Введите уникальное имя типа очереди служб, которое описывает тип контакта, который обрабатывается очередью служб. Максимальное количество символов = 50 символов.
3. Выберите тип контакта: интерактивный или неинтерактивный.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Изменить тип очереди служб

1. Выберите " **Изменить" или удалить существующий тип** очереди служб.
2. Выберите нужный тип очереди услуг в раскрывающемся списке.
3. Измените имя типа очереди службы, как нужно. Если тип очереди служб назначен очередям служб, изменение имени типа очереди служб будет применено к этим очередям служб. Тип контакта изменить невозможно.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Удалите существующий тип очереди службы

1. Выберите " **Изменить" или удалить существующий тип** очереди служб.
2. Выберите нужный тип очереди услуг в раскрывающемся списке.
3. Нажмите Кнопку "Удалить **".**

Управление очередями служб

Очередь служб — это группа операторов, которым перенаправляются контакты. Как правило, она связана с конкретным навыком. В WFM предусмотрено, что операторы должны поддерживать требования очереди служб. По этой причине, WFM делает служебные очереди центром для планирования графиков и прогнозов.

Синхронизированные/не синхронизированные среды

Очереди служб можно создавать WFM или синхронизировать с ACD.

- В средах с синхронизированными acD WFM импортировать данные службы очереди из ACD с помощью сервиса синхронизации. Импортированные данные очереди служб, которые не могут быть изменены в WFM (имя и идентификатор очереди услуг), можно только для чтения на странице «Служебные очереди». Изменить эти данные можно только в ACD. Очереди служб, создаваемые в WFM существуют только в WFM и не добавляются в ACD (см. раздел « Синхронизировать данные очереди служб»).
- В средах с не синхронизированными идентификаторами ACD очереди служб, создаваемые в WFM, должны иметь те же имена и идентификаторы, что и в ACD. Это позволяет WFM связать статистические данные, импортированные из ACD, в WFM с правильной очередью служб.

Очереди виртуальных сервисов

Очередь виртуальных служб — это набор очередей служб с одинаковым типом очереди. Очереди виртуальных служб существуют только в WFM.

> ПРИМЕЧАНИЕ Не следует делать синхронизированную очередь служб виртуальной очередью. Этот флажок установите, только если в WFM создана очередь служб.

После ее создания очередь виртуальных служб начинает сбор статистических данных о очередях служб компонентов. Если для очередей служб компонентов уже существуют статистические данные и их накопительные статистические данные необходимо связать с виртуальной очередью, можно отправить запрос на присоединение статистических данных (см . раздел «Объединить статистические данные»).

> ЗАМЕТКА
> Также запрос на объединение статистических данных можно отправить при необходимости повторного задания статистических данных для виртуальной очереди услуг, так как в очереди виртуальных услуг выполнено одно из следующих действий:

- Добавлены очереди служб с статистическими данными
- Удаленные очереди служб с статистическими данными

Создайте виртуальную очередь услуг, если требуется сформировать единый прогноз, распределение или расписание для группы подобных очередей служб. Ниже приведены примеры некоторых ситуаций, когда виртуальная очередь услуг полезна.

Пример Контакт-центр имеет одну очередь услуг для премиум-клиентов и другую для постоянных клиентов. Премиум-клиенты достигают оператора быстрее и получают более высокоценные услуги. Операторы
которые обрабатывают вызовы клиентов, являются участниками обеих очередей службы. Создание виртуальной очереди услуг, состоящей из премиальных и регулярных очередей обслуживания клиентов, упрощает планирование.

ПРИМЕР В организации есть столы технической поддержки в разных местах? Контакт-центр использует очередь служб для каждого местоположения, чтобы учитывать несколько часовых поясов и разрешать отправку отчетов по местоположению.
Маршрутизация контакт-центра объединяет операторов из каждого местоположения в один пул и распределяет вызовы следующим доступным операторам независимо от их местоположения. Группируя очереди служб в виртуальную очередь, WFM может запланировать операторов как одну группу по шаблону, соответствующему маршрутизации и часовым поясам.

Прецизионные очереди

Unified CCE прецизионная очередь является более подробным методом маршрутизации контактов, чем в очереди служб. Она базируется на нескольких атрибутах и умениях операторов, которые настроены в Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM). Прецизионные очереди помогают перенаправлять вызовы самым квалифицированным операторам из доступных.

Сведения о настройке прецизионных очередей см. в документации по Cisco Unified ICM.

WFM прецизионные очереди рассматриваются как очереди служб («навыковые группы», по Unified CCE терминологии). При синхронизации WFM с Unified CCE WFM создает очередь служб и сопоставление навыков для каждой Unified ICM навыковой группы и прецизионной очереди. Исключением является несколько периферийных шлюзов Unified Communications Manager (Unified CM) в Unified ICM. В этой ситуации для каждой прецизионной очереди и периферийного шлюза WFM создается очередь службы. То есть:

число Unified CM периферийных шлюзов × число PQ = число очередей служб, созданных в WFM

В системах с несколькими периферийными шлюзами очереди служб, созданные в WFM, называются следующим образом

имя очереди <PG>.<>

WFM собирает статистические данные прецизионных очередей так же, как исторические данные служебных очередей.

ПРИМЕЧАНИЕ . В настоящее время WFM игнорирует все подробные атрибуты и умения оператора, которые используются Unified CCE для маршрутизации вызовов.

Описание полей

Используйте страницу "Очереди службы" для создания, изменения и удаления очередей служб.

Удаление очереди служб, для которых имеются какие-либо запланированные действия (кроме "Доступен" и "Не доступно") или при соблюдении любого из следующих вариантов:

- Он находится в очереди виртуальных служб
- Дело в рабочем процессе
- На него ссылаются в расписаниях операторов
- Это основная очередь услуг
- На нее ссылается запрос расписания

РЕКОМЕНДАЦИИ Не удаляйте очереди служб. После удаления очереди служб будут потеряны все связанные с ней статистические данные и расписания операторов.

Поля на странице "Служебные очереди" при изменении или удалении существующей очереди служб или при создании новой очереди служб описаны ниже.

Информация о очереди службы

Поле	Описание
Имя очереди службы	Имя очереди службы. В синхронизированных системах создается имя и поддерживается в ACD.
исходный ACD	ACD, который является источником данных очереди служб. В синхронизированной системе выполните следующее это поле заполняется автоматически. В не синхронизированной системе ACD необходимо выбрать вручную. В не синхронизированной системе по умолчанию используется параметр "Общая".
Идентификатор очереди службы	Уникальный идентификатор, идентифицирующий очередь служб. В синхронизированных системах : Идентификатор создается в ACD. После назначения идентификатора очереди служб его изменить невозможно.
Флажок «Не формировать прогнозы или расписания для этой очереди служб»	Установите этот флажок, чтобы деактивировать очередь обслуживания. Он больше не будет доступен при генерации распределения, прогнозов, стратегических прогнозов и графиков. Однако его исторические данные все равно можно просмотреть.

Поле	Описание
	ПРИМЕЧАНИЕ Если установить этот флажок, не забудьте удалить очередь служб из всех многонавыков, с которые она связана. Если вы это сделаете нет, запрос расписания для этих многонавыков групп будет неудачей.

Тип очереди службы

Тип очереди служб описывает тип контактов, обработанных этой очередью. См. раздел «Управление типами очередей служб ».

Часовой пояс

Выберите часовой пояс, который следует использовать при планировании очереди услуг. Часы открытия и закрытия очереди услуг интерпретируются по данному часовму поясу. По умолчанию это часовой пояс, заданный для вашей компании на странице "Глобальные параметры" (см . раздел "Настройка глобальных параметров").

Тип распространения

(Только неинтерактивные очереди сервисов) Тип распространения, который определяет, как неинтерактивные контакты, прибывающие в нерабо время работы очереди услуг, перераспределяются между целевыми интервалами для целей прогнозирования. Целевые интервалы определяются пороговым значением обработки. Доступны следующие варианты:

- Нет — контакты, поступившие в нерабо время работы, игнорируются и не перераспределяются (по умолчанию).
- Пропорциональное — контакты пропорционально перераспределяются между целевыми интервалами на основе коэффициентов распределения целевых интервалов.
- Четное — контакты равномерно распределяются между целевыми интервалами.

В поле "Порог обработки" введите время в минутах, в которое должны быть обработаны контакты. Допустимые значения: от 0 до 4 320 минут (72 часов).

Параметры

Поле	Описание
Приоритет очереди службы	Приоритет очереди служб: любое число от 0 до 999, где 0 обозначает значение наивысший приоритет. Приоритет очереди служб позволяет WFM разрешать конфликты планирования, когда операторы назначены нескольким очередям служб. ПРИМЕР . Вы можете определить некоторых операторов для поддержки двух очередей служб. Если WFM создает расписания для этих двух вызовов

очередь службы и обнаруживает, что операторов недостаточно для работы

Поле	Описание
	поддерживает все требования к прогнозу для обоих; в нем сравнивается значение приоритета для каждой очереди служб и назначается расписание для этой очереди операторов с первым приоритетом.
Среднее время разговоров	Это среднее время в секундах для контакта очередь сервисов. при создании распределения для этой очереди служб WFM используется для определения числа операторов, необходимых для выполнения требований. Можно настроить WFM автоматически вычислять это значение при создании рассылки, установив флажок в разделе «Стандартное время очереди» на странице «Запрос рассылки».
Среднее время работы после окончания работы контакта	Средний объем времени в секундах, затрачиваемого оператором после работы контакта для этой очереди служб. при создании распределения для этой очереди служб WFM используется для определения числа операторов, необходимых для выполнения требований. Можно настроить WFM автоматически вычислять это значение при создании рассылки, установив флажок в разделе «Стандартное время очереди» на странице «Запрос рассылки».
Цель уровня обслуживания	(Только интерактивные очереди сервисов) Процент контактов, которые должны быть ответ был дан в течение определенного времени в секундах. Количество секунд должно быть больше нуля. WFM использует эту цель для определения числа операторов, необходимых для выполнения требований, при создании распределения и прогноза для очереди служб.
Прогноз уровня прецизии	(Только для чтения) Значение, вычисляемое при выполнении запроса на вычисление точности прогноза для очереди служб. Если вы не сделали этого, отображаемое значение равно нулю процентов. Уровень прецизии прогноза является показателем того, насколько точным был прогноз. Это значение вычисляется путем сравнения прогнозируемого объема контакта с фактическим. ПРИМЕР Если прогнозируемый уровень прецизии составляет 105 процентов, прогнозируемый объем контакта на 5 процентов больше фактического громкость контакта.

Часы открытия и закрытия

Дни и часы работы очереди услуг. Галочки указывают на то, что очередь обслуживания активна (или открыта) в определенный день недели. Часы работы кратны в 24-часовом формате. Если вводится что-либо еще, значение округается до ближайших пяти минут. Исключением является значение 23:59, означающее полночь.

Минимальная длительность блока планирования

Установите флажок "Принудительно установить минимальную длительность блока планирования", чтобы установить минимальный блок времени, для которого эта очередь служб может быть запланирована. Допустимый диапазон значений — от пяти минут (00:05) до 16 часов (16:00) с пятиминутным инкрементом.

Это не обязательно. Рекомендуется использовать его, если есть операторы, поддерживающие несколько очередей служб, и вы не хотите, чтобы они слишком часто переключались между очередями служб. Если операторы поддерживают одну очередь служб или могут легко переключаться между очередями, которые они поддерживают.

Минимальная длительность блока планирования применяется только к расписаниям, запущенным методом сбалансированного планирования. Если расписание выполняется методом приоритетного планирования, эта настройка игнорируется. Другие случаи, когда минимальная длительность блока планирования при изменении расписания игнорируется:

- Изменения расписания операторов
- Оптимизация графиков
- Изменения в результате запросов сообщений
- Копирование действий, запланированных

При выполнении расписания сбалансированного метода, даже если это означает, что операторов нельзя запланировать для наилучшего покрытия, для всех очередей обслуживания оператора или всех, если минимальное не может быть выполнено. На охвате может оказаться отрицательное влияние, особенно в том случае, если минимальная продолжительность рабочей смены превышает или близка к ней.

ПРИМЕЧАНИЕ . Использование этого параметра удлиняет время, необходимое для выполнения расписаний, особенно если ваши расписания являются сложными (например, включают в себя большое количество операторов, служебные очереди и условия работы, использовать переменные смены).

Примечание. Если эта очередь службы является частью многонавыковой группы, и очереди служб в этой группе имеют разные минимальные сроки блокировок, то для данной очереди используется самая большая настроенная длительность многонавыковая группа.

Максимальный процент планирования по сдвигу

Установите флажок "Принудительно установить максимальный процент планирования", чтобы установить максимальный процент времени смены оператора, которое может быть выделено для поддержки этой очереди служб. Допустимые значения варьируются от 1 до 99 процентов.

Это не обязательно. Подумайте о его использовании, если есть операторы, поддерживающие несколько очередей служб, и вы хотите указать, сколько рабочих смен может быть запланировано для этой очереди. Использование этого параметра не требуется, если операторы поддерживают одну очередь служб или несколько навыковой группы или если нет причин ограничивать, сколько времени они тратят на поддержку этой очереди.

> ПРИМЕЧАНИЕ Оператор не будет запланирован на неделю, если только доступные варианты нарушают настроенный максимальный процент планирования.

Максимальный процент планирования применяется только к расписаниям, запущенным методом сбалансированного планирования. Если расписание выполняется методом приоритетного планирования, эта настройка игнорируется. При изменении расписания игнорируется максимальное процентное значение планирования

- Изменения расписания операторов
- Копирование действий, запланированных
- Изменения в результате утвержденных сделок и предложений
- Обновление расписаний с помощью истории расписания и восстановления
- Оптимизация графиков

Многоуровневые группы

В этом разделе отображаются имена каждой многоквалифицированной группы, частью которых является данная очередь. Назначьте приоритет (от 0 до 999, где 0 — самый высокий) для каждой многонавыковой группы. Назначенный здесь приоритет помогает определить, как запланированы операторы для поддержки очередей служб, входящих в многокресные группы.

Сопоставление навыков

Назначает одно или несколько сопоставлений навыков очереди служб и устанавливает их приоритеты (от 0 до 999, где 0 — самый высокий). Для очереди службы можно назначить одно, несколько или все сопоставления навыков.

Сопоставления навыков связывают операторов с очередями служб. Чтобы операторы запланировали для поддержки этой очереди, и операторам, и очереди служб необходимо назначить одно и то же сопоставление навыков. Назначение приоритета каждому сопоставлению навыков позволяет WFM разрешать конфликты планирования, когда операторы с несколькими умениями принадлежат к нескольким очередям служб.

Очередь виртуальной службы

Установите этот флажок, если очередь служб является виртуальной очередью (см. раздел "Очереди виртуальных служб"). После этого откроется панель выбора очереди служб, на которую можно назначить очереди служб участниками виртуальной очереди служб. Доступные очереди служб имеют один и тот же тип очереди.

> ПРИМЕЧАНИЕ Не следует делать синхронизированную очередь служб виртуальной очередью. Этот флажок установите, только если в WFM создана очередь служб.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Для изменения очереди виртуальных услуг все исходные очереди служб в виртуальной очереди должны быть в пределах вашего представления и области действия. Если они не имеются, они не отображаются в
> список очередей исходных служб, в этом случае будет запрещено вносить изменения в очередь виртуальных служб;

Основная очередь службы

Делает эту очередь службы основной очередью для одного или нескольких операторов. Можно выполнять поиск операторов с помощью базового или расширенного фильтра, а также назначать одного, нескольких операторов или всех в основную очередь служб.

> ПРИМЕЧАНИЕ. При назначении оператора в основную очередь служб автоматически удаляются все предыдущие назначения основной очереди для этого оператора.

Порядок планирования

Порядок, в котором операторы запланированы для очереди служб. WFM на основе этого порядка сравнивает операторов и назначает в первую очередь наиболее приоритетных операторов. Чтобы сбросить порядок до системного значения по умолчанию, нажмите кнопку «Восстановить по умолчанию».

Используются следующие критерии:

- Максимальное количество доступных часов — сумма максимального числа часов, которые могут быть запланированы оператором на каждый день недели
- Минимальные доступные часы — сумма минимального количества часов, которые могут быть запланированы оператором на каждый день недели
- Максимальное количество часов в неделю — максимальное число часов в неделю, настроенное для рабочей смены оператора (со страницы «Рабочие смены»)
- Минимальное количество часов в неделю — минимальное количество часов в неделю, настроенное для рабочей смены оператора (со страницы «Рабочие смены»)
- Ранг — рейтинг оператора в контакт-центре на основе экспертного опыта (со страницы "Операторы")
- Дата начала работы с компанией — дата начала работы оператора в компании (со страницы «Операторы»)
- Дата начала отдела — дата начала работы оператора в отделе (со страницы "Операторы")

Сценарий усадки по умолчанию

Выберите сценарий усадки по умолчанию, в котором к прогнозу применяется коэффициент регулировки усадки. Очередь услуг может быть назначена только одному сценарию усадки.

Коэффициент регулировки операторов

Введите значение, чтобы изменить способ прогноза системой числа операторов для планирования. Этот фактор определяет эффективность работы операторов с определенной очередью обслуживания. (Обратите внимание, что эффективность отличается от мультинавыков.)

- Пример ситуации, когда требуется по коэффициенту регулировки меньше 1, — очередь службы чата, которая позволяет операторам отвечать на одновременные чаты. Операторы в этой очереди служб более эффективны. Если они могут ответить в два раза больше чатов, чем телефонные вызовы, то подходящим коэффициентом настройки может быть 0,5.
- Пример ситуации, когда требуется коэффициент регулировки больше 1, — очередь службы входящих вызовов, которая генерирует последующие работы (такие как исходящие вызовы, исследования и сообщения электронной почты) в индивидуальном порядке. Операторы, работающие в этой очереди служб, только частично доступны для входящих телефонных вызовов. В этом случае планировщик должен ввести значение, отображающее количество операторов, необходимых для выполнения одного часа входящих телефонных вызовов.

Метаданные действий

(Необязательно) Назначение значений метаданных по умолчанию любому или всем перечисленным ниже действиям или удаление значений метаданных по умолчанию

- Работает
- Сверхурочное время
- Услуга «После закрытия»

Дополнительные сведения о настройке значений метаданных для действий см. в разделе Управление значениями метаданныхдействий.

Цвет

Цвет, который представляет эту очередь служб в расписании. Этот цвет используется только для запланированных действий в режиме обслуживания. Закрытая очередь обслуживания и сверхурочные запланированные действия для очереди служб используют стандартные цвета, не редактируемые.

Управление группами очередей служб

Группа очереди служб — это набор отдельных очередей служб одного и того же типа очереди. Если очереди служб объединяются в одну группу очереди служб, все данные по отдельным очередям служб суммируются в общее число по каждому показателю.

Описание полей

Используйте страницу "Группы очереди служб" для создания, изменения и удаления групп очереди служб.

Поля на странице "Группы очереди служб" при изменении или удалении существующей группы очереди служб или при создании новой группы очереди службы описаны ниже.

Поле	Описание
Цвет	Цвет, который представляет эту группу очереди службы в расписании. Выберите тип очереди службы служб.
Тип очереди служб для группы очередей	
Имя группы очереди службы	Имя группы очереди службы.
Очереди службы	очереди служб, которые можно назначить группе очереди служб Ты может назначать ей одну, несколько или все очереди служб. Перечисленные очереди служб принадлежат одному типу очереди служб, что и выбранный тип.

Управление сопоставлениями навыков

Сопоставление навыков обеспечивает связи между очередями служб и операторами. Операторы, назначенные для сопоставления навыков, обычно имеют одинаковые навыки.

Чтобы запланировать поддержку оператора очереди служб, необходимо указать его в сопоставление навыков или многонавыковую группу, связанную с очередью служб. Операторам можно назначить несколько сопоставлений навыков.

Важные операторы, не назначенные сопоставление навыков или многонавыковой группе, не могут быть запланированы.

ПРИМЕЧАНИЕ Когда WFM импортирует информацию о очереди служб из синхронизированных ACD, она автоматически создает сопоставление навыков для каждой очереди служб один на один. Сопоставление навыков имеет то же имя в качестве очереди службы, и очередь служб автоматически назначается ей. Синхронизация происходит только один раз. Если удалить сопоставление навыков, то при следующей синхронизации оно не будет создано.

Очереди служб, назначенные для сопоставления навыков, имеют приоритетные приоритеты. Это позволяет WFM разрешать конфликты планирования при назначении операторов в несколько

очередей служб. Сначала операторы будут запланироваться в очереди высокоприоритетных служб.

ПРИМЕР . Вы назначаете операторам для поддержки двух очередей служб и назначаете приоритет каждой очереди служб. Когда WFM формирует расписания для двух очередей служб и обнаруживает
операторов недостаточно для поддержки всех требований прогноза для каждой очереди служб: сравнивается значение приоритета, назначенное очередям служб. WFM затем запланирует операторов для очереди служб с наивысшим приоритетом в первую очередь. Если в очереди служб есть несколько сопоставлений навыков или многонавыковой группы, операторы, связанные с более высоким приоритетом навыков или приоритетом многонавыковой группы, будут запланированы перед операторами, связанными с более низким приоритетом сопоставления навыков или мультинавыковой группы.

Описание полей

Используйте страницу «Сопоставление навыков» для создания, изменения и удаления сопоставлений навыков.

ПРИМЕЧАНИЕ . В средах, синхронизирующихся с ACD, новые сопоставления навыков, создаваемые в WFM, обратно в ACD не добавляются.

ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА При настройке сопоставления навыков синхронизации измените его имя, чтобы отличить его от очереди служб. Не удаляйте сопоставления навыков. Если удалить сопоставление навыков, будут отображаться все статистические данные
связанные с ней данные теряются.

Поля на странице "Сопоставление навыков" описаны ниже.

Поле	Описание
Сопоставление имени навыка	Уникальное имя сопоставления навыков.
Очереди службы	очереди службы, назначенные сопоставлению навыков.
Приоритет	Приоритет выбранной очереди услуг — от 0 до 999, а 0 — самый высокий приоритет. Этот приоритет позволяет WFM разрешать конфликты планирования, когда операторы назначаются в несколько очередей служб.
Операторы	операторов, назначенных для сопоставления навыков. Назначенные операторы могут быть запланированы для назначенных очередей служб.

Управление многонавыков группами

Группы многонавыков используются для планирования поддержки нескольких очередей служб в один и тот же период времени. Многонавыковая группа состоит из ряда очередей служб. В каждой очереди служб взвешиваются проценты, чтобы указать, сколько времени затрачивается оператором на поддержку этой очереди в группе многонавыков.

Планирование операторов для многонавыков групп отражается в вычислениях, таких как «Запланированные операторы» и «Плановые уровни обслуживания». Поскольку операторы разделяют время между несколькими очередями служб, их вклад в каждую очередь служб в процентном соотношении отражается в этих вычислениях.

Описание полей

Используйте страницу "Группы многонавыков" для создания, изменения и удаления многоквалифицированных групп.

> РЕКОМЕНДАЦИИ Не удаляйте многоквалифицированные группы. После удаления группы многонавыков также удаляются все связанные с ней расписания операторов.

Ниже описаны поля на странице "Группы многонавыков" при изменении или удалении существующей группы многонавыков или при создании новой группы.

Поле	Описание
Метаданные действий по умолчанию	(Необязательно) Назначение значений метаданных по умолчанию или удаление значений значения метаданных для любого или всех следующих действий: ▪ Работает ▪ Сверхурочное время ▪ Услуга «После закрытия» Дополнительные сведения о настройке значений метаданных см. в разделе Управление значениями метаданных действий.
Операторы	Операторов, которых можно назначить для этой группы. Можно выполнять поиск операторов с помощью базового или расширенного фильтра, а также назначать одного, нескольких или всех операторов в эту группу. ПРИМЕЧАНИЕ Оператор может принадлежать только одной многонавыковой группе. Назначение оператора в многонавыковую группу удаляется автоматически всех предыдущих назначений многонавыков группы для этого оператора. Оператор принадлежит другой группе или удаляется из группы, которой он ранее был назначен, не предостерегается.
Цвет	Цвет, который представляет эту многонавыковую группу в расписании.
Имя многонавыковой группы	Название многонавыковой группы.

Пол	Описание
Очереди службы можете	очереди служб, которые можно назначить для этой группы нескольких навыков Вы назначьте одну, несколько или все очереди служб этой группе. Каждой очереди службы должен быть назначен вес (в процентах). Вес представляет собой процент времени, затрачивается оператором, назначенным этой многонавыковой группе, на поддержку этой очереди служб. Веса должны прибавить до 100 процентов. **ПРИМЕЧАНИЕ** , если очередь служб удалена или установлен флажок "Не создавать прогнозы и расписания для этой очереди служб", вес не перераспределяется автоматически на другие очереди служб в группе многонавыков.

Управление датами закрытия очереди служб

Страница "Даты закрытия очереди службы" используется для обозначения дат закрытия очереди службы, поэтому она не может обрабатывать контакты клиентов. Типичными закрытыми датами являются государственные праздники.

Даты закрытия не следует использовать в течение дней, когда очередь услуг обычно закрыта. Например, очередь обслуживания может быть открыта с понедельника по пятницу и закрыта в субботу и воскресенье. Эту настройку удобнее всего настроить на странице "Очереди службы" в разделе "Часы открытия и закрытия" (см. раздел "Управление очередями служб").

В WFM предполагается, что все очереди обслуживания открыты каждый день года, если не настроено иное.

Если даты закрытия год от года к году для очереди служб или для нескольких очередей служб одинаковы, можно настроить их для одной очереди служб, а затем скопировать их в другие годы и другие очереди служб.

ПРИМЕЧАНИЕ Назначение дня как закрытия меняет прогноз на этот день на ноль контактов. Однако это не повлияет на расписание, которое уже сформировано на этот день. Если операторы запланированы для работы
день, обозначенный как закрытый, остается запланированным на этот день. Выход из этой ситуации состоит в создании исключения и его присвоении очереди служб на этот день. Если после формирования прогноза дата обозначена как закрытая, служба расписания по-прежнему рассматривает прогноз на эту дату как ноль, даже если прогноз показывает положительные значения.

ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА Обновлять даты закрытия очереди услуг не реже одного раза в год.

Копирование дат закрытия

После настройки дат закрытия для очереди служб и сохранения записи можно скопировать эти даты

на другой год для той же очереди служб или в любой год другой очереди.

Скопируйте даты закрытия очереди услуг на другой год

Пол	Описание

1. Выберите « **Копировать даты после закрытия» в очередь служб**.
2. Выберите очередь услуг и год с датами закрытия, которые необходимо скопировать. Даты, которые будут скопированы, отображаются на панели «Назначенные **даты** закрытия».
3. **В разделе "Копировать в** " выберите ту же очередь услуг, что и в шаге первый, а затем укажите год, в который нужно включить.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Скопируйте даты закрытия очереди служб в другую очередь

1. Выберите « **Копировать даты после закрытия» в очередь** служб.
2. Выберите очередь услуг и год с датами закрытия, которые необходимо скопировать.
3. Выберите целевую очередь обслуживания и год обслуживания.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Описание полей

Страница "Даты закрытия очереди службы" используется для создания, изменения,

удаления и копирования дат закрытия. Ниже описаны поля на странице, когда

Поле	Описание
Назначенные даты закрытия	Календарь, который можно использовать для
назначения дат закрытия. Очередь службы	Очередь службы, для которой
требуется назначить даты закрытия	
Год	Год, которому вы хотите назначить даты закрытия.

Поля на странице, где копируются даты закрытия в очередь, описаны ниже.

Поле	Описание
Назначенные даты закрытия	(Только для чтения) Даты закрытия, которые будут скопированы.
Копирование в очередь	Очередь служб, в которую требуется скопировать
даты закрытия Копирование в год	Год, в который вы хотите скопировать
закрытые даты.	

Очередь службы	Очередь службы, даты закрытия которой необходимо скопировать.
Год	Год, даты закрытия которого вы хотите копировать.

Настройка усадки

Усадка контакт-центра — это то, сколько времени теряется в контакт-центре из-за внеплановой деятельности. Причины усадки включают в себя широкий спектр событий, которые приводят к тому, что операторы не доступны для того, чтобы помочь клиентам в течение их обычного расписания. В зависимости от оцениваемых временных параметров и того, что запланировано в настоящее время, события усадки могут включать (но не ограничиваясь ими) отпуска, совещания, проекты, время болезни и обучение.

Процент усадки используется для того, чтобы учесть это при выполнении расписания. При применении процентной усадки расписание завышает очередь услуг на проценты усадки, настроенные для каждого интервала.

Количество операторов, доступных для работы при выполнении расписания, как правило, не совпадает с фактическим числом операторов, доступными после прихода будущей даты. Это связано с предсказуемой и непредсказуемой деятельностью, в результате чего эти операторы перестают быть доступными для работы. Разница в процентах между двумя цифрами представляет собой процент усадки.

> **ПРИМЕР** . 1 сентября расписание выполняется на неделю 21 сентября. 31 августа операторы A, B и C представили запросы на отключки на 23 сентября. Только запрос оператора A был одобрен
> 1 сентября перед расписанием было запущено, поэтому оператор A не считается доступным для работы в этот день. Запросы на от off off операторов B и Agent C не были одобрены до 3 сентября и поэтому планировалось работать 23 сентября, несмотря на их ожидающие запросы от off off, когда расписание запускалось. Когда эти запросы утверждаются 3 сентября, количество операторов, запланированных на работу на 23 сентября, сокращается на двух операторов.

Функция усадки позволяет настраивать проценты усадки за интервалы для текущей недели и до 11 недель в будущем (итого 12 недель). Каждую неделю процент усадки уменьшается по мере приближения запланированной недели к текущему дню. Это связано с тем, что действия (такие как выходные дни), по удалению операторов из пула доступных операторов добавляются в расписание, и не требуется разрешать одинаковый объем усадки каждую неделю. По мере приближения недели вы становитесь более уверенными в количестве операторов, доступных для планирования.

Пол	Описание

Вы можете создать неограниченное количество категорий усадки, подходящих для вашего контакт-центра, хотя на неделю усадки существует ограничение — 10 категорий. Усадка недели детали проценты усадки на интервал в день недели. Вы можете создавать неограниченное количество недель усадки. Затем можно создавать сценарии усадки. В сценариях усадки для конкретных очередей услуг применяются недели последовательно с текущей недели до 11 недель в будущем.

Управление категориями усадки

Категории усадки определяют причины, по которым операторы не могут работать с контактами во время смены. Используйте страницу «Усадка категорий» для создания, изменения и удаления неограниченного количества категорий усадки.

До 10 категорий усадки можно связать с неделей усадки (см. раздел «Управление неделями усадки») и до 12 недель усадки можно усадки усадки по сценарию (см . раздел «Управление сценариями усадки »).

Создайте новую категорию усадки

1. Выберите параметр **"Создать новую категорию** усадки".
2. Введите уникальное имя новой категории.
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Измените или удалите существующую категорию усадки

1. Выберите вариант **«Редактировать» или удалить существующую категорию** усадки.
2. Выберите категорию усадки, которую необходимо изменить или удалить в окне " **Выбрать категорию усадки"** раскрывающийся список.
3. Измените категорию при необходимости и нажмите кнопку " **Сохранить"** или " **Удалить** ", чтобы удалить ее.

Управление неделями усадки

Недели усадки определяют, какие категории и процент усадки применяются к 30-минутным интервалам для каждого дня недели. Вы можете назначать до 10 категорий усадки в день в неделю.

Используйте страницу «Недели усадки» для создания, изменения и удаления неограниченного количества недель усадки. Можно также скопировать существующую неделю усадки и сохранить ее с другим именем. Одна из причин использования функции копирования заключается в том, что новая неделя усадки почти идентична существующей неделе усадки и для ее правильной настройки требуется только небольшие изменения этой существующей недели.

Создайте новую неделю усадки

1. Выберите параметр **"Создать новую неделю** усадки".
2. Введите уникальное название недели усадки.
3. Выберите день недели в разделе "Выбор дня недели".

   > Примечание Если усадка несколько дней недели одинакова, вы можете выбрать эти дни с помощью клавиш Ctrl и Щелчка. Настраиваются категории усадки и процент усадки применяется к каждому дню одновременно.

4. Выберите до 10 категорий усадки на панели "Доступны категории усадки" и с помощью стрелки вправо перенесите их на панель "Назначено".

   Каждая выбранная категория усадки добавляется в таблице интервалов как столбец.

5. Для каждого 30-минутного интервала, к которому требуется применить усадку, дважды щелкните ячейку в соответствующем столбце категории усадки и введите процентное значение от 1 до 99.

   > ПРИМЕЧАНИЕ Ни одна отдельная ячейка таблицы не может иметь значение более 99 процентов, а общее количество интервальных строк не может превышать 99 процентов.

6. Выберите другой день недели и настройте категории и проценты усадки для этого дня, пока не будут настроены все нужные дни недели. Настройка усадки не требуется для всех дней недели.
7. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Измените или удалите существующую неделю усадки

1. Выберите вариант **изменить или удалить существующую неделю** усадки.
2. Выберите неделю усадки, которую необходимо изменить или удалить, в **раскрывающемся списке "Имя** ".
3. При необходимости измените неделю усадки и нажмите кнопку " **Сохранить"** или " **Удалить** ", чтобы удалить ее.

Скопируйте существующую неделю усадки

1. Выберите параметр **Копировать неделю** усадки.
2. Выберите существующую неделю усадки, которую необходимо скопировать в **раскрывающемся списке «Неделя** усадки».
3. Введите уникальное имя новой недели усадки в поле " **Название** ".
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Управление сценариями усадки

Сценарии усадки применяются при выполнении прогнозов. Сценарий усадки состоит из 12 недель в указанном порядке (от текущей недели или номера недели 0 до двенадцати недель или недели 11), которые применяются к выбранным очередям служб при выполнении прогноза.

Используйте страницу «Сценарии усадки» для создания, изменения или удаления сценариев усадки.

Создайте новый сценарий усадки

1. Выберите параметр **"Создать новый сценарий** усадки".
2. Введите уникальное имя сценария в поле Name ("Имя **").**
3. Выберите недели усадки для этого сценария, переместив их с панели "Доступен" на панель "Назначено". Можно назначить не более 12 недель (с номерами 0–11), а неделей 0 является текущая неделя. Вы можете назначить одну и ту же неделю усадки несколько раз, при этом неделя занимает разные позиции в нумерованном списке. Если неделя не имеет ожидаемой усадки, назначьте **неделю без усадки** .

ПРИМЕЧАНИЕ Если ваш прогноз на период более 12 недель, усадка недели Номер 11 применяется к балансу периода прогноза.

ПРИМЕР

Ниже приводится иллюстрация того, как можно назначать недели усадки. Обратите внимание, что некоторые недели усадки повторяются и что на неделе 0 не ожидается усадки.

Назначенный	Номер недели
Усадка без усадки	0
Усадка недели B	1
Усадка неделя F	2
Усадка неделя G	3
Усадка неделя A	4
Усадка нед. C	5
Неделя усадки N	6
Усадка недели m	7

Назначенный	Номер недели
Неделя усадки Z	8
Усадка недели K	9
Усадка неделя A	10
Усадка неделя D	11

4. Выберите очереди служб, в которые при прогнозе будет использоваться этот сценарий усадки.

   ПРИМЕЧАНИЕ Этот сценарий усадки является сценарием по умолчанию для выбранной очереди служб, хотя при запросе прогноза можно переопределить другие сценарии. А очередь сервисов можно назначать только одному сценарию усадки. Если назначить очередь служб второму сценарию усадки, очередь служб автоматически отсвечена при первом сценарии усадки.

5. Нажмите Кнопку "Сохранить".

Измените или удалите существующий сценарий усадки

1. Выберите вариант **изменить или удалить существующий сценарий усадки**.
2. Выберите сценарий усадки, который необходимо изменить или удалить, в **раскрывающемся списке «Сценарий** усадки».
3. При необходимости измените сценарий усадки и нажмите кнопку " **Сохранить"** или "Удалить" , чтобы удалить его.

Управление расписаниями операторов

На страницах раздела "Управление расписаниями" раздела "Управление приложениями" можно управлять расписаниями операторов.

Интеграция с системой управления человеческими ресурсами

Страница «Интеграция с HRMS» используется для интеграции системы управления человеческими ресурсами (HRMS) и WFM а также выбора времени суток, когда требуется экспортировать данные об отпуске пользователей из WFM в HRMS.

ПЕРЕД интеграцией HRMS с WFM обратитесь *к Справочному руководству по* импорту данных.

При интеграции hrMS с WFM обмен данными выполняется следующим образом: Таким образом, информация об отпуске содержит актуальную информацию для каждого типа отпуска.

- Планы отпуска импортируются из HRMS для WFM на протяжении всего дня, когда файл ГИС становится доступен Webex WFO. Дополнительные сведения об импорте данных HRMS в Webex WFO см . *в справочном руководстве по* импорту/экспорту данных WFO Webex.
- Количество используемых операторами отпускных часов экспортируется из WFM в HRMS один раз в день во время, указанное на этой странице. Множественные экспорты в один и тот же день не поддерживаются.

ПРИМЕЧАНИЕ Всем операторам необходимо назначить профиль эквивалента полного времени (FTE), чтобы их планы на отдых были импортированы из HRMS. Дополнительную информацию см. в разделе «Управление эквивалентными профилями полного времени».

ПРИМЕЧАНИЕ Если файл импорта включает операторов и типы отпусков, отсутствующие в Webex WFO, эти записи будут пропущены при импорте. Пропущенные записи отображаются в журнале импорта.

Для систем, использующих интеграцию HRMS, информация о планах на отпуск настраивается с помощью HRMS. В системах, не имеющих интеграции с HRMS, используются планы на отпуск, созданные на странице «Планы отпуска» (см. раздел «Управление планами на отпуск»).

Процедуры

Включить интеграцию HRMS

- **Установите флажок «Включить интеграцию HRMS с WFM »**.

Настройте при экспорте WFM отпускных данных в HRMS

- В поле "Время **экспорта"** укажите время, когда данные отпуска пользователя будут экспортированы из WFM в HRMS.

  ПРИМЕЧАНИЕ Если это время изменено после начальной настройки, оно не вступают в силу в течение 24 часов.

Сведения о файле для импорта

В следующей таблице приведена информация о файлах импорта, отправленных WFM с помощью hrMS.

ВАЖНО Каждый заголовок столбца должен присутствовать в файле импорта, даже если для этого столбца нет данных. Если отсутствует заголовок столбца, импорт завершится сбоем.

Элемент	**Описание**
Расположение файла	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data

Элемент	**Описание**
	Сервер\gis\vacationreports\<tenant>
Имя файла	VacationHours_From_HRMS
Заголовок файла	ОТДЫХ ОТ HRMS ДАТА: < дата>
Заголовки столбцов	логин Данные не обязательно. Это адрес электронной почты, который пользователи вводят при входе в Webex WFO. Хотя вход и employeeId по отдельности необязательны, данные необходимо включить хотя бы в один из этих двух столбцов. В противном случае файл импорта данных не будет обработан. отдыхТуреЛэмбель Требуется наличие данных. Значение данных, введенное для holidayTypeLabel во всех строках, должно в точности соответствовать имени типа отпуска, заданному в Webex WFO (управление приложениями > планирования отпуска > типов отпуска). Это значение не может содержать запятые. доступные чоусы Требуется наличие данных. Это количество часов отпуска, доступное оператору. общее количество заслуженных часов Данные не обязательно. Это общее количество часов отпуска, заработанных оператором за год. Если необязательное поле totalEarnedHours не включается в файл, Webex WFO по умолчанию принимает нулевое значение и перезаписывает существующие значения. Это может привести к отрицательному значению при расчете рабочего времени для оператора. Если поле включается в файл, введенное значение не может превышать 9999. employeeId Данные не обязательно. Хотя вход и employeeId по отдельности необязательны, данные необходимо включить хотя бы в один из этих двух столбцов. В противном случае файл импорта данных не будет обработан.

Далее приводится пример файла импорта.

ОТПУСК ОТ HRMS ДАТА: 2018-04-19

вход,каникулыTypeLabel,доступные hours,totalEarnedHours,employeeId

smithj@example.com,плавающий праздник, 16,24,john.smith

smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith

jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones

adamsb@generic.com,каникулы,120,120,betty.adams

ПРИМЕЧАНИЕ Элементы данных ограничены 2 цифрами справа от десятичной точки. Если имеется более двух цифр, то перед импортом значение будет округлено до двух цифр. В журнале регистрируются ошибки в записях

файл.

Чтобы их рассматривать как литераторы, а не разделители файлов, запятые, которые являются частью данных импорта HRMS, должны быть обработаны обратной чертой (например, "3\000").

Экспорт сведений о файле

В следующей таблице приведена информация о файлах экспорта, отправленных WFM в HRMS.

Элемент	**Описание**
Расположение файла	Сервер C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data\gis\vacationreports\<tenant>
Имя файла	vacation_<>_WFM
Заголовок файла	ОТДЫХ С WFM ДАТА: < дата>
Заголовки столбцов	дата вход а vacationTypeTypeL abel использованные hours запрошенный hours одобренный hours employeeId acdId

- Все операторы, у которых есть план отпуска через файл импорта (см . сведения о файле импорта), включены в файл экспорта.
- При экспорте для каждого оператора учитываются только даты с использованными часами за последние 7 дней.

- Если дата использует для оператора часы хотя бы одного типа отпуска, в файле отображаются все типы отпусков, даже если в эту дату не использовались часы. В этом случае в поле usedHours отображается тире (
  —).
- Запрашиваемые и одобренные поля «Хочешь» отображаются только в последнюю дату, которая отображается для каждого оператора. Эти значения не привязаны к конкретной дате, поскольку являются общими значениями для всех будущих дат.
- Если у оператора нет использованного времени для любого типа отпуска 7-дневный период, то для каждого типа отпуска вставляется строка даты «вчера», и там сообщается о запрошенных часах и одобренных чоунах.

Выходной файл экспорта содержит следующие сведения для каждого типа отпуска:

- Используемые часы: часы, используемые для даты в строке. Это значение основывается на продолжительности исключений типов отпуска, указанных в расписании оператора на дату. Исключения типов отпуска настраиваются на странице Webex странице «Типы отпусков WFO» (управление приложениями > планирование отпусков > типы отпусков).
- Запрошенные часы: общее число ожидающих работы и еще не утвержденных в настоящее время.
- Утвержденный график работы: общее количество утвержденных часов. Для запросов частичного дня используется длительность запроса. Для запросов всего дня длительность вычисляется как минимум часов в неделю ÷ 5, как определено в профиле эквивалентов полного времени оператора, настроенном на странице Webex "Профили эквивалентов полного времени WFO" (управление приложениями > планирования отпусков > профилей эквивалентов полного времени)

Далее приводится пример файла экспорта.

ОТДЫХ WFM ДАТА: 2018-04-20

вход,дата,vacationTypeLabel,использованный хурс,запрошенные hours,одобренные hours, employeeId, acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Плавучий праздник, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Плавучие каникулы,-,-,-,john.смит,2
smithj@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,16.0,8.0,john.smith,2
jonest@example.com,2018-04-14,каникулы,4.0,-,-,teri.jones,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,каникулы,-,-,-,teri.jones,1

В этом примере о продолжительности отпуска сообщается следующим образом:

Служащий	Использование отпуска в час
кузнец	▪ Использовано 8 часов плавучий праздник 13 апреля. ▪ Используется 8 часов отпуска 15 апреля. ▪ Имеет 16 часов работы заявок на отпуск, которые находятся на утверждении 20 апреля или после него. ▪ Имеет 8 часов заявок на отпуск, которые одобрены на 20 апреля или после него. ▪ Не имеет утвержденных или ожидающих запросов на плавучий праздник на или после 20 апреля.
Джонст	▪ Использовано 4 часа отпуска 14 апреля. ▪ Используется 8 часов отпуска 15 апреля. ▪ Не имеет утвержденных или ожидающих запросов на плавучий праздник на или после 20 апреля.
адамсб	▪ Не используется часы в 7-дневный период, начинающийся с 13 апреля. ▪ Не имеет утвержденных или ожидающих запросов на плавучий праздник на или после 20 апреля.

Настройка выпуска расписаний

По умолчанию расписание оператора становится видимым на основе глобального параметра: количество недель, видимых в расписаниях операторов. Используйте страницу "Профили выпусков расписаний", чтобы изменить цикл выпуска расписаний с учетом отдельных диапазонов дат и операторов.

Профили выпусков расписаний переопределяют выпуск расписания по умолчанию и могут использоваться для задержки или обеспечения предварительной видимости расписания для одного или нескольких диапазонов дат. Расписания на даты, не указанные в профиле выпуска расписания, по-прежнему становятся видимыми в соответствии с установленным по умолчанию глобальным параметром: число недель, видимых в расписаниях оператора.

Создайте и назначьте профиль выпуска расписания

1. Введите уникальное имя профиля выпуска расписания.
2. В разделе «Управление датами выпуска расписаний» щелкните « **Добавить дату**»
    a. Введите дату начала и конца диапазона дат, на которые требуется настроить видимость расписания.

b. Введите дату выпуска, в который требуется выпустить расписание на указанный диапазон дат.

> Примечание Профиль расписания выпуска может содержать несколько диапазонов дат с отдельными датами выпуска.

3. В разделе "Назначить операторов" выберите одного или нескольких операторов для назначения этому профилю выпуска расписания.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить ".

> **ПРИМЕР** Если сегодня 1 ноября, а глобальная настройка: число недель, видимых в расписаниях операторов, равна шести неделям, расписание оператора на 1 ноября — 12 декабря
> отображается по умолчанию. Чтобы обеспечить дополнительную видимость расписания операторов с 18 по 31 декабря, создайте профиль выпуска расписания с датами начала 2016-12-18 и датой окончания
> 2016-12-31. Установите дату выпуска, на которую требуется выпустить расписание на эти даты. Согласно шестинедельному умолчанию, расписание всех остальных дат продолжает отображаться.

Оператору может быть назначен только один профиль выпуска расписания, который может содержать несколько диапазонов дат с отдельными датами выпуска. Вы можете просмотреть, какой профиль выпуска назначен оператору (при его наличии), или назначить новый профиль выпуска на странице "Пользователи" (см . раздел "Управление пользователями").

Если требуется автоматически назначить определенный профиль выпуска расписания новым операторам, можно выбрать его в WFM «Глобальные параметры: профиль расписания выпуска» (см. раздел «Настройка параметров WFM для всей системы»).

> **ПРИМЕЧАНИЕ** Регулировка видимости расписания может повлиять на способность оператора запросить сделку с расписанием, предложение по расписанию или запрос на наставничества. Для операторов, чтобы сделать запрос такого типа, введите дату расписания
> (или даты, если расписание торговых операций на разные дни) должны быть видны как запрашивающим, так и отвечающим оператором.

Описание полей

Поле	Описание
Планирование профилей выпуска	
Выбор профиля выпуска из расписания	(Только "Изменить или удалить существующий профиль выпуска расписания") Имя профиля выпуска расписания, который необходимо изменить.

Изменить имя	Уникальное имя этого профиля выпуска расписания.

Поле	Описание
Управление датами выпуска расписаний	
Дата начала	Первый день диапазона дат, на которые требуется указать расписание выпуска.
Дата окончания	Последний день диапазона дат, на который требуется указать расписание выпуска.
Дата выпуска	Дата выпуска расписания для указанного диапазона дат. В таблице эта дата может быть различной для каждого диапазона.
Дата добавления	Создайте дополнительные диапазоны дат для профиля выпуска этого расписания.
Удаление выбранного	Удалите из таблицы выбранные диапазоны дат. Чтобы выбрать все строки, выберите флажок в верхней части таблицы.
Назначить операторов	
Доступен/назначен	Список доступных и назначенных операторов для этого выпуска расписания профиль. Операторов можно назначить только одному профилю выпуска из расписания одновременно.

Ограничить возможности супервизора по редактированию расписаний

Администратор может ограничить возможности супервизора по редактированию расписания операторов по различным причинам. Например, супервизор может обучаться и еще не достаточно опытный для того, чтобы иметь полный доступ к редактированию расписания. Страница "Правила редактирования расписания" позволяет назначать правила редактирования расписаний определенным супервизорам, которые управляют их возможностями редактирования.

Можно настроить правило, чтобы супервизоры не могли выполнять следующие действия

- Вставка любых действий или вставка только определенных видов действий
- Расписание торговых операций
- Изменение расписания с помощью функции "Найти оптимальное время"
- Перемещение различных видов мероприятий (например, обедов или перерывов) более чем на определенное количество минут
- Изменение расписания с помощью функции «Оптимизировать расписания»

- Восстановление предыдущего расписания с помощью функции «История расписания и восстановление»
- Добавление, редактирование или удаление заметок об исключениях или проектах в расписаниях операторов

ПРИМЕЧАНИЕ Правило редактирования расписания переопределяет разрешения "Администрирование WFM" и "Администрирование расписаний". Например, эти права предоставляют доступ к функции «История расписания» и «Восстановление», если только вы применить правило, ограничивающее доступ, супервизор не может получить доступ к этой функции из системы управления приложениями или из расписания операторов, несмотря на наличие этих разрешений.

Если просто назначить супервизору правило редактирования расписания, ему не будет разрешено выполнять любые задачи, которыми вы настроили ограничения или перемещение действий более чем за определенное время. Однако можно создать рабочий процесс, который позволит супервизору выполнять задачу, но отложит возможные изменения в расписании до их утверждения вручную. Для этого используется рабочий процесс.

ПРИМЕЧАНИЕ . Супервизоры, в соответствии с процедурой утверждения, выполняемые вручную, не могут сохранить изменения в расписании, если супервизор использует настраиваемую фильтрацию (опция в нижней части списка фильтров, которая позволяет выберите сочетание групп, очередей служб, групп очередей служб и сопоставлений навыков для фильтрации страницы "Расписание операторов"). Действие сохранения сработает, если супервизор фильтрует страницу только одной группой по сервисам, очередью служб или сопоставлением навыков.

ПРИМЕЧАНИЕ . Если супервизор, на которого применяется правило редактирования расписания, отредактирует исключение или проект и в то же время изменит или добавляет заметку о работе, она не будет отображаться при выполнении задачи Supervisor супервизор просматривает правку на утверждение. После одобрения правки примечание не будет сохранено.

Настройка рабочего процесса необязательна. Для ввода в силу изменения, удовлетворяющего требованиям правил, не нужен рабочий процесс (например, супервизору, который ограничен переносом перерыва не более, чем на 30 минут, разрешено переместить перерыв на 15 минут). Однако настройка рабочего процесса позволяет WFM проверять охват и укомплектование кадрами. Если это важно в контакт-центре, настройте рабочие процессы вместе с правилами редактирования расписаний.

Создание рабочего процесса

На странице "Рабочие процессы" ("Управление приложениями > операции > рабочие процессы") можно настроить рабочий процесс изменения расписания, где можно одобрить, отрицать или принудительно обрабатывать изменения расписания вручную. Дополнительные сведения о настройке рабочего процесса см. в разделе «Автоматизировать обработку запросов операторов»

При создании рабочего процесса изменения расписания используйте следующие параметры:

- Выберите событие изменения расписания.
- Назначьте соответствующих супервизоров в разделе "Назначить пользователей".
- Выберите действия по ручной обработке, утверждению или запрещению.

Рабочий процесс выполняется, когда супервизор щелкает **кнопку "Сохранить"** после внесения изменений на странице "Расписания операторов". Если для рабочего процесса выбрано действие «Обработка вручную», изменения не встанут в силу, пока они не будут одобрены администратором или планировщиком вручную на странице "Управление изменением расписания" (см. раздел " Утверждение или запрещение изменений расписания, сделанных супервизорами").

Управление правилами редактирования расписаний

Используйте страницу "Правила редактирования расписания" для создания, изменения и удаления правил редактирования расписания.

Создайте новое правило редактирования расписания

1. Выберите параметр " **Создать новое правило** редактирования расписания".
2. Введите уникальное имя правила.
3. Выберите действия, которые необходимо предотвратить для супервизоров, на панели "Предотвратить выполнение пользователем". Вы можете не дать супервизорам вставить все или некоторые типы новых действий, графики торговли и найти оптимальное время.
4. Выберите существующие действия, которым необходимо предотвратить перемещение супервизоров более определенного времени в минуты или ограничить их перемещение в расписании. Например, выберите "Перерывы более чем" и введите **15** в поле "Минуты", чтобы ограничить супервизора от перемещения перерыва более чем на 15 минут раньше или позже в расписании. Чтобы супервизор не переносить перерывы, введите **0** в поле минуты.
5. Назначьте супервизоров правилу, выбрав их на панели "Доступен" и переместив на панель "Назначено". На панели "Доступен" отображаются только супервизоры.
6. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Измените или удалите существующее правило редактирования расписания

1. Выберите параметр " **Редактировать или удалить существующее правило** редактирования расписания"
2. Выберите нужное правило в раскрывающемся списке "Правило редактирования расписания" и выполните одно из следующих действий:
    a. Измените правило нужным образом и нажмите кнопку Сохранить .
    b. Чтобы удалить правило, щелкните **"Удалить**", затем нажмите кнопку "Да **"** , чтобы подтвердить удаление.

Работать с архивными данными

Страницы раздела "Исторические данные" управления приложениями позволяют собирать, объединять и изменять статистические данные.

просмотр и редактирование исторических данных;

Используйте страницу "Просмотр и редактирование исторических данных" для отображения, ввода и изменения статистических данных для определенной очереди и даты обслуживания.

> ЗАМЕТКА
> Все статистические данные отображаются в часовом поясе вашей организации по умолчанию, который отображается в верхней части таблицы исторических данных. Исторические данные не отображаются в часовом поясе, настроенном для выбранной очереди услуг.
>
> Webex WFO при генерации распределения принимает статистические данные в соответствующие часовые пояса.

WFM требуются исторические данные для формирования распределения, прогнозов и графиков, а также для расчета статистических данных. Чем точнее исторические данные, тем более точными будут прогнозы и расписания. Однако иногда статистические данные для очереди услуг являются неполными, неточными или отсутствуют полностью. В этом случае вы можете ввести отсутствующие данные вручную или изменить неточные данные.

Возможные причины изменения или ввода исторических данных:

- на исправление неточных данных из-за неполадок в системе или сети;
- для настройки необычных данных в связи с редкими событиями, такими как маркетинговая кампания
- на ввод отсутствующих данных при нормальном громкости контакта, но из-за выключения системы или сети данные не были захвачены
- создавать данные, когда исторические данные недоступны или отсутствуют, например при первой установке WFM
- на поддержку прогнозирования и планирования для неинтерактивных очередей сервисов (таких как те, которые обрабатывают электронную почту и социальные медиа)

> ЗАМЕТКА
> API интерфейсных сервисов (ГИС) можно также использовать для добавления статистических данных из любого ACD в базу данных WFM. ГИС-API является частью WFM и не требует отдельной установки или исполняемого файла для работы. Дополнительные сведения см. в справочном *руководстве по* импорту данных.
>
> При наличии Avaya ACD также можно просматривать статистические данные абонентских номеров (абонентских номеров). Однако изменить данные DN в WFM невозможно.

По завершении исторических параметров данных отображается таблица с запрошенными данными, если таковые имеются. Если для очереди служб нет ничего, можно ввести данные для этой очереди и определенного дня на уровне масштаба интервала.

Данные в таблицу можно скопировать и вставить с помощью стандартных сочетаний клавиш Windows.

- Перемещайте курсор мыши для выбора определенных строк и столбцов в таблице или электронной таблице либо нажимайте Ctrl и A, чтобы выбрать всю таблицу или электронную таблицу.
- Используйте клавиши Ctrl+C, чтобы скопировать выбранные ячейки в буфер обмена в формате значения, разделенного вкладками (TSV) или в формат значения, разделенного запятыми (CSV). В этом случае при копировании данных из таблицы копируются как редактируемые, так и доступные только для чтения столбцы.
- Используйте клавиши Ctrl и V, чтобы вставить содержимое буфера обмена в ячейки таблицы. Можно вставить в специально выбранную группу ячеек или выбрать ячейки, которые станут левым верхним углу вставляемых данных. Данные вставляются в выбранные ячейки, если выбранный столбец не доступен только для чтения. Скопированные данные нельзя вставить в столбцы только для чтения. Если скопированных данных слишком много, чтобы поместиться в выбранную область вставки, вставить расширяет выбранное значение до размера данных в буфере обмена. Например, если выбрать область × 2, а в буфере обмена будут отображаться данные 3 × 3, вставить 3 × 3. Вставка данных выделена в таблице.

Описание полей

Поле	Описание
Очередь службы данные.	очередь служб, для которой требуется просмотреть и/или изменить статистические
Номер абонента	(Только Avaya ACD) номер абонента, который требуется просмотреть данные.
Увеличить уровень выбора:	Уровень детализации, который требуется использовать для просмотра данных. Варианты ▪ I — по интервалу ▪ D — по дням ▪ W — по неделям ▪ M — по месяцам ▪ Y — по годам ПРИМЕЧАНИЕ Данные можно редактировать только на уровне масштаба интервала.
Дата	День, в течение которого вы хотите просмотреть и/или изменить исторические данные. Отображается только при выборе уровня масштаба интервала.
Дата начала/окончания	Дата начала/окончания периода, для которого требуется просмотреть и/или изменить исторических данных.

Поле	Описание
	Отображается только тогда, когда выбран уровень масштаба "День", "Неделя", "Месяц" или "Год". ПРИМЕЧАНИЕ При просмотре сложенных данных на уровне «Еженедельно» или «Ежемесячно», отображаемые данные основаны на указанном в настройках день начала неделя, в которую попадает выбранная вами дата. Итак, если настроен день начала недели понедельник, и вы выбираете диапазон дат со среды по среду, отображаются данные с понедельника по понедельник.

Поля таблицы статистических данных

Ниже описаны поля в таблице статистических данных. В таблице представлено определение поля как для интерактивных очередей, так и для неинтерактивных очередей служб.

Дополнительные сведения об интерактивных и не интерактивных очередях служб см. в разделе Управление типами очередейслужб.

Поле	Описание
Предлагаемые контакты выполнения вызова	Количество ACD вызовов/контактов, маршрутизовавшихся в очередь служб во время интервал.
Contacts Handled (Обработанные контакты) выполнения	Количество ACD вызовов/контактов, выполненных операторами во время интервал.
Прерванные контакты	Количество ACD вызовов, маршрутизовавшихся в очередь службы в течение интервала которые были прерваны (вызывающий абонент вешает трубку в очереди или звонит на телефон оператора); Вызовы учитываются за интервал, когда вызывающий абонент вешает трубку.
Контакты, отвеченные времени	Количество ACD вызовов/контактов, отвеченных в очереди служб в течение этого интервал. Вызовы учитываются в интервале, в течение которого на них ответил оператор.
Общее время ответа	Количество времени, в которое все вызовы/контакты были в очереди и были отвечены в интервале.
Среднее время разговоров	▪ Интерактивные очереди услуг — средний объем затрачиваемого времени

Поле	Описание
	разговор и удержание для всех обработанных в интервале вызовов. ▪ Неинтерактивные очереди сервисов — средний объем времени, затрачиваемого на работу с каждым контактом для всех контактов, обработанных в интервале.
Среднее время работы контактов	Средний объем работы после завершения контакта для каждого контакта для всех обработано в интервале.
Процент уровня обслуживания	Процент контактов, которые выполнили цель уровня обслуживания для данного объекта интервал.
Максимальное количество контактов в очереди	Максимальное число контактов в очереди услуг в день.

Объединение статистических данных

Используйте страницу "Запрос на присоединение статистических данных" для объединения статистических данных, собранных очередями служб в виртуальной очереди по отдельности до их добавления в виртуальную очередь служб.

Виртуальная очередь служб начинает сбор статистических данных из очередей компонентов после ее создания. Таким образом, отправить запрос на статистические данные требуется только в следующих ситуациях:

- Перед добавлением в очередь виртуальных служб компонентов статистические данные были собраны отдельно, и их требуется связать с очередью виртуальных служб.
- Очереди служб с статистическими данными добавляются в виртуальную очередь служб или удаляются из виртуальной очереди служб, а затем требуется перекомпейтировать статистические данные пострадавшей виртуальной очереди служб.

После присоединения архивные данные отдельных очередей служб сохраняются. Таким образом, если удалить очередь служб из виртуальной очереди, она по-прежнему будет доступна для использования.

Описание полей

Поле	Описание
Дата начала	Дата начала запроса на объединение исторических данных.
Дата окончания	Дата завершения запроса на объединение исторических данных.

Поле	Описание
Очередь виртуальной службы	Список доступных и назначенных служебных очередей компонентов, из которых , чтобы объединить статистические данные. Назначенные очереди служб должны иметь статистические данные для выбранного диапазона дат.
Дата запуска	Дату выполнения запроса.
Время выполнения	Время выполнения запроса.

Вычисляйте точность прошлых прогнозов

Точность прогноза — это отношение прогнозируемого объема контакта к фактическому объему контакта. Запрос на сбор данных с точностью прогноза вычисляет этот коэффициент для одной или нескольких очередей службы на основе исторических данных. Он не может сказать вам, насколько точным будет прогноз в будущем. Он может только оценить точность прогнозов в прошлом.

> ПРИМЕР . Если прогнозируемый процент уровня прецизии для очереди услуг составляет 105 процентов, это означает, что прогнозируемый объем контакта на 5 процентов больше фактического.

Значение, вычисляемое с помощью этого запроса, отображается на странице "Служебные очереди" в разделе "Процент прецизионного уровня прогноза".

Используйте страницу "Запрос на сбор данных с точностью прогноза" для формирования запроса на сбор данных с точностью прогноза.

Описание полей

Поле	Описание
Дата начала	Дата начала запроса на сбор данных с точностью прогноза.
Дата окончания	Дата окончания запроса на сбор данных с точностью прогноза.
Очереди службы	Очереди служб, для которых требуется сгенерировать точность прогноза компиляция. Назначенные очереди служб должны иметь прогнозы для выбранного диапазона дат.
Дата запуска	Дату выполнения запроса.
Время выполнения	Время выполнения запроса.

Сбор исторических данных;

Страница "Сбор исторических данных" используется для выполнения запроса на сбор статистических данных из ACD и импорта их в WFM. Это может понадобиться в некоторых случаях, например, при необходимости импорта статистических данных из ACD за период, предшествующий установке WFM, или заполнения пробелов в статистических данных, возникших из-за перебоев в подключении к ACD после установки WFM.

ПРИМЕЧАНИЕ . Эта функция недоступна для Avaya ACD и ACD, которые классифецируются как "общие" во время установки WFM.

ПРИМЕЧАНИЕ При сборе исторических данных данные о соблюдении и соблюдении прошлых данных (ACC) пересчитываются только в том случае, если с момента последнего вычисления данных АКК изменились расписания или оперативные данные.

Лучший метод сбора данных с ACD может привести к большой нагрузке на систему. При запросе большого объема данных выполните этот запрос, когда контакт-центр закрыт или в тихое время период.

Предварительные условия

- Лицензия WFM
- Разрешение на администрирование WFM
- Разрешение на администрирование расписаний
- Доступ системного администратора
- настроенный ACD

Расположение страницы

Управление приложениями > статистические данные > сбора статистических данных

Процедуры

Выполните запрос на сбор статистических данных

1. Выберите и настройте нужные поля.
2. Нажмите Кнопку "Выполнить ".

Связанные разделы

- Настройка ACD
- Импортировать статистические данные

Импортировать статистические данные

Страница "Импортировать исторические данные" используется для импорта статистических данных в виде файла CSV в выбранный ACD. Эта страница является альтернативой использованию для импорта исторических данных WFM файла (WHIT) (дополнительные сведения см . *в руководстве по* импорту данных WFO Webex).

> ПРИМЕЧАНИЕ Если у вас имеется собственный сервер данных, можно использовать WHIT для импорта статистических данных в облако. Если вы используете сервер данных, размещенный Webex WFO в облаке, то для импорта необходимо использовать эту страницу исторических данных.

Импортировать статистические данные

1. Щелкните **"Выбрать файл"**, затем перейдите в папку хранения CSV файла. Нажмите кнопку **"Открыть** ", чтобы загрузить файл на страницу.
2. **В раскрывающемся** списке "Выбрать адресата ACD поле" выберите ACD, в который требуется импортировать статистические данные.
3. **В раскрывающемся списке «Часовой** пояс» выберите часовой пояс, который необходимо применить к историческим данным. Значением по умолчанию является УГМВ. Параметр «Арендатор» — это часовой пояс, установленный для арендатора системным администратором на странице "Арендаторы".
4. Сопоставьте поля в файле CSV с полями импорта на странице. Задайте тип данных для полей даты и периода.
5. Нажмите «Импортировать».

Описание полей

Поля вашего CSV файла должны содержать следующие данные: Это поле можно назвать любым, так как перед импортом оно будет сопоставлено с полем импорта. В файле CSV поля могут быть в любом порядке.

> ВАЖНО . Файл должен содержать либо serviceName, либо serviceNumber, но не оба.

Имя поля для импорта	Описание
прерванные адресатов	(Требуется) Общее число прерванных вызовов в очереди службы в течение периода.

Имя поля для импорта	Описание
CCO	(Необязательно) Средняя скорость ответа в секундах в очереди услуг в течение периода
сред. времяACW	(Требуется) Среднее время работы вызова в секундах для всех вызовов обработано в очереди услуг в течение периода. Она включает в себя все время, проведенное на вызовах, обработанных в этот период, включая время, проведенное в других периодах.
средняя времени	(Требуется) Среднее время разговора в секундах для всех обработанных вызовов очередь сервисов в течение данного периода. Это значение включает все время, затрачиваемое на вызовы, обработанные в этом периоде, а также время, затрачиваемое на другие периоды. Например, если за этот период поступил только один вызов, который длился 45 минут, то среднее время разговора равно 45 ÷ 1 минут = 45 минут = 2700 секунд.
contactsInQueue	(Необязательно) Максимальное число контактов в очереди сервиса очередь в течение данного периода. Это относится только к неинтерактивным очередям сервисов.
дата	(Требуется) Дата данных.
обработанные обращения	(Требуется) Общее число вызовов, обработанных в очереди службы в течение периода.
заполнениеРатио	(Необязательно) Коэффициент занятости очереди услуг в течение данного периода. Это значение выражается в виде целого числа от 1 до 100.
период	(Требуется) 30-минутный интервал в день для данных в формате ЧЧ:ММ.
qtyOfAgents	(Необязательно) Количество операторов в очереди служб в течение период.
принятые вызовы	(Требуется) Общее число вызовов, полученных в очереди службы в течение период.
serviceLevel	(Необязательно) Процент уровня обслуживания для очереди служб во время период. Это значение выражается в виде целого числа от 1 до 100.
serviceName	Имя очереди службы. Это обязательное поле, если номер сервиса указан

Имя поля для импорта	Описание
	не включено в файл.
serviceNumber (номер сервиса)	Идентификатор очереди службы в ACD. Это обязательное поле, если serviceName не включается в файл. ПРИМЕЧАНИЕ . Если этот идентификатор содержит ведущие нуля (например, 00005), это может привести к сбою импорта. Эти идентификаторы не должны содержать ведущих нулей, чтобы не допустить возникновения проблемы.
переданные вызовы	(Необязательно) Общее число вызовов, переданных в очереди службы в течение периода.

Создайте описания для кодов причин

Страница "Описание кода причины" используется для создания наборов описаний кодов причины, а затем свяжите эти наборы с одной или несколькими очередями служб. Коды причин (также известные как "коды aux" или "коды NR") берут свое начало от вашего ACD. При наличии нескольких доменов доступа необходимо настроить разные наборы описаний кодов причины для очередей служб в каждом из этих acD.

После настройки описательного текста для кодов причин эти описания будут отображаться вместо числовых кодов причин в разделе "Соответствие расписаний операторов" и в виджете на панели отчетов реального времени.

ПРИМЕЧАНИЕ . Описания кода причины, отображаемые для операторов, поступают из очереди служб, а именно основной очереди оператора. Если у оператора нет основной очереди услуг, код причины не установлен
будут отображены описания.

ПРИМЕЧАНИЕ Если набор описаний кодов причины изменен, изменения отражаются как в текущих, так и в исторических данных. Старые версии набора не архивируются.

Для роли требуются разрешения на администрирование WFM для создания наборов кодов причин и управления ими и разрешение на редактирование расписаний для просмотра кодов причин в разделе "Соответствие".

Создайте набор описания кода причины

1. **Выберите параметр "Создать новый набор описания** кода причины".
2. Введите уникальное имя нового набора описаний кодов причины.

3. Нажмите Кнопку «**Добавить строку**». В новой строке таблицы введите идентификатор кода причины и текстовое описание. Описание может содержать не более 20 символов в длину и содержать специальные символы, кроме знака запятой (,) или знака фунта (#).

   Примечание Описание не требуется — можно добавить строку только с помощью кода причины.

4. Продолжайте добавлять строки с идентификаторами кодов причин и описаниями, пока набор не будет завершен.
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Измените существующий набор описаний кодов причины

1. Выберите параметр " **Изменить или удалить набор** описания кода причины".
2. Выберите набор, который требуется изменить, в раскрывающемся списке "Название набора кода описания причины".
3. Можно выполнить следующие изменения:
   - Измените строку таблицы, чтобы изменить номер или описание кода причины.
   - Чтобы удалить строку, выберите строку и щелкните **"Удалить строку**".
   - Переименуйте набор описания кода причины.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Удалите существующий набор описаний кодов причины

1. Выберите параметр " **Изменить или удалить набор** описания кода причины".
2. Выберите набор, который требуется изменить, в раскрывающемся списке "Название набора кода описания причины".
3. Нажмите Кнопку "Удалить **".**

   ПРИМЕЧАНИЕ При удалении набора описания кода причины исторический, текущий и будущий код причины будет отображаться в коде причины, а не в описании кода причины для любой службы
   очередей, назначенных удаленному набору.

Назначьте описание кода причины, установленного для одной или нескольких очередей служб

1. Выберите параметр " **Назначить описание кода причины", установленный для одной или нескольких очередей** службы.
2. Выберите набор описания кода причины в раскрывающемся списке.
3. Выберите ACD в раскрывающемся списке «ACD».
4. Очереди служб, отображаемые на панели "Доступные", находятся в главном представлении и связаны с выбранной ACD. переместите очереди служб, которым требуется назначить этот набор, с панели "Доступен" на панель "Назначено". Очереди служб, которые уже назначены набору

отображаются на панели "Назначено".

> ПРИМЕЧАНИЕ Набор описания кода причины может быть назначен нескольким очередям служб, но очередь служб может иметь только один набор описания кода причины, назначенный ей.

5. Нажмите Кнопку "Сохранить".

Настройка сопоставлений состояний приверженности

Используйте страницу "Сопоставление состояний приверженности", чтобы указать, какие состояния операторов и коды причин определяют, выполняется ли присоединение оператора к запланированному мероприятию, а какие из них используются для расчета процентного соотношения приверженности операторов.

Настройки по умолчанию являются наиболее распространенным методом расчета приверженности, и вам необязательно изменять их. При желании эти настройки можно настроить для контакт-центра.

Операторы проявляются как присоединение, если они находятся в одном из состояний операторов, сопоставленных с конкретным запланированным действием. Если они находятся в состоянии оператора, не сопоставленном с запланированной деятельностью, они отображаются как не присоединенные.

Предварительные условия

Убедитесь, что подключение ACD настроено и предоставляется для WFM данные реального времени с кодами причин.

Расположение страницы

Сопоставление состояний приверженности > WFM > WFM управления приложениями > конфигурации

Процедура

Для управления сопоставлениями состояний приверженности выполните следующие действия:

Управление сопоставлениями состояний приверженности

1. Для каждого действия с расписанием настройте хотя бы одно состояние оператора, которое должно выполняться. Состояние оператора используется для вычисления соблюдения расписания. Если необходимо добавить поле состояния оператора, нажмите кнопку **Добавить**. Если требуется удалить поле состояния оператора, выберите это поле и нажмите "**Удалить**".
2. Настройте коды причин, которые следует учитывать при соблюдении расписания действий, использующих коды причин. Допустимые значения: любые алфавитные символы, цифры 1–65535 и символы, кроме запятой.

- В пустом поле указывается, что учитываются все коды причины.
- Дефис между цифрами обозначает определенный диапазон. "1-3" означает, что учитываются коды причины 1, 2 и 3.
- В запятой между цифрами или альфа-строками указываются конкретные цифры и строки. "1,3,5,email,@chat" означает коды причины 1, 3, 5, электронная почта и @chat учитываются.
- Можно использовать сочетание диапазона цифр и конкретных номеров и строк символов (например, «1–5,7,9,12,email,последующее дело»).
- (Необязательно) Предустановите код причины с идентификатором ACD и знаком фунта, чтобы отличить коды причин, исходящие от разных ACD (дополнительную информацию см. ниже).

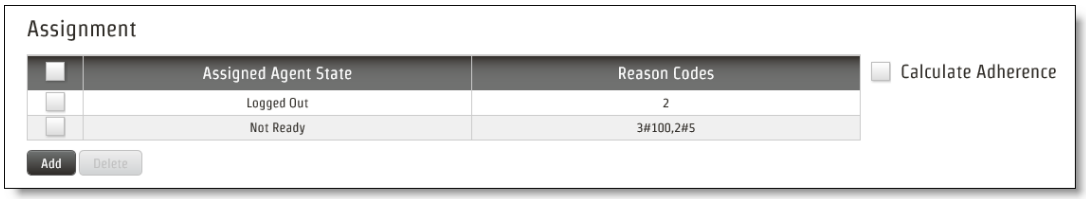
3. Установите флажок «Вычислять присоединение» рядом с данным действием, включив в него данные о соблюдении времени для этого расписания при расчете процентного соотношения присоединений операторов.
4. Нажмите кнопку "Сохранить" , чтобы сохранить внесенные изменения.

Примечание . Чтобы вернуть параметры сопоставления состояния приверженности к конфигурации по умолчанию, нажмите кнопку **Сброс**.

Пример

ПЕРЕДОВОЙ ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ

На следующем рисунке администратор сопоставил действия с расписанием назначений два состояния ACD оператора: «Выход из системы» (с кодом причины 2) и «Не готов» (с кодами причин 3#100 и 2#5). Следовательно, если для оператора запланированы действия назначения, для выполнения задания он должен находиться в состоянии "Выход из системы" с кодом причины 2 или в состоянии "Не готов" с кодом причины 100 (в ACD 3) или 5 (в ACD 2) для выполнения задания. Любое другое состояние оператора или код причины в запланированное время приведет к тому, что оператор будет отображаться не в состоянии соблюдения правил.



Администратор не установил флажок "Вычислять присоединение". Это означает, что независимо от того, соблюдают ли пользователи расписание назначений, это не будет иметь никакого отношения к процентному индексу приверженности данного оператора.

идентификаторы ACD и коды причин

Если в вашей системе несколько ACD, вам может потребоваться указать, какой ACD принадлежит код причины. Например, если код причины 6 присутствует в обоих ACD 1 и ACD 2, но означает что-то отдельное, необходимо различать его.

Для этого при вводе кода причины для состояний оператора "Не готов" или "Не выполнен выход из системы" используйте формат:

код причины <ACD>#<>

Используемый идентификатор ACD — это идентификатор, заданный на странице «Конфигурация ACD» (см. раздел «Настройка ACD »).

ПРИМЕР И ACD 2, и ACD 3 используют код причины 23, но они не означают одно и то же. Чтобы присвоить код причины 23, настроенный в ACD 2, состоянию оператора "Выход из системы", введите **2#23** в поле "Коды причин".

Если код причины означает одно и то же в нескольких ACD или уникален только для одного ACD, то добавлять идентификатор ACD в код причины нет необходимости. Если вы хотите указать диапазон кодов причин в пределах определенного ACD, добавьте идентификатор ACD и знак фунта перед кодом первой причины в диапазоне: **3#1–5**.

ПРИМЕЧАНИЕ Коды причин отображаются в других местах Cisco, например, в разделе "Сведения о приверженности" на странице "Расписания операторов", однако идентификатор ACD, добавляемого к ним здесь, отсутствует. Необходим идентификатор ACD только при настройке сопоставления состояний приверженности в нескольких ACD средах.

сопоставление состояний приверженности для неинтерактивных очередей сервисов

Вычислить присоединение можно для неинтерактивных очередей услуг (например, для тех, которые обрабатывают электронную почту клиентов) Поскольку настройки по умолчанию предназначены для очередей служб, поддерживающих интерактивные контакты пользователей, необходимо настроить пользовательские сопоставления всех ACD состояний, в которые разрешено находиться операторам при работе с неинтерактивным контактом.

ПРИМЕР
Ваш контакт-центр может сопоставить следующие состояния операторов с действиями "В службе" для очереди службы, которая поддерживает неинтерактивные контакты клиентов:

- Готов к доступу
- Разговаривать
- После работы контакта
- Режим Hold
- Выход из обслуживания (код причины 10)
- Не готов (код причины 20)

Настройка параметров WFM для всей системы

Используйте страницу "Глобальные параметры", чтобы настроить WFM общесистемных параметров.

Эти параметры описаны ниже.

> ПРИМЕЧАНИЕ Для того, чтобы изменения глобальных настроек вступили в силу, пользователи должны обновить или перезапустить браузеры.

Первый день недели

Первый день недели по расписанию. Значением по умолчанию является воскресенье.

> ПРИМЕЧАНИЕ Если вы измените эту настройку после того, как уже настроили и назначили смены в рабочие смены, вам придется создавать новые смены, чтобы включить эти изменения.

Если операторы выполнили динамическое планирование, необходимо изменить его расписание.

Количество недель расписания, видимых операторам

Количество будущих недель, отображаемое при доступе операторов к своим расписаниям.

Отпуск начало месяца

(Системы без интеграции с HRMS) Месяц, который является началом отпускного года. В первый день этого месяца доступные часы работы в отпуске сбрасываются на часы, заданные в планах отпусков, назначенных операторам.

Оплачиваемый FTE в день

Значение по умолчанию — число оплачиваемых часов в день, отработано в эквиваленте полного рабочего времени. Это значение используется только для планирования отпусков, стратегического планирования и стратегического прогнозирования.

Платные FTE в неделю

По умолчанию число оплачиваемых часов в неделю, отработано в эквиваленте полного рабочего времени. Это значение используется только для целей стратегического планирования и стратегического прогнозирования.

при вызове FTE в день при вызове

Значение по умолчанию — число рабочих часов в день, отработано в эквиваленте полного рабочего дня. Это значение используется для сводки операторов по производственным данным и именованных прогнозов.

FTE дней в неделю

Число рабочих часов по умолчанию в неделю, отработано в эквиваленте на полный рабочий день. Это значение используется для сводки операторов по производственным данным и именованных прогнозов.

Предупреждение о конфликте с расписанием оператора

Если флажок "Включить предупреждения для изменения конфликтов на странице "Расписание операторов", то на странице "Расписания операторов" могут быть перезаписаны все или частично существующее действие, по завершении которого будет выходить предупреждающее сообщение. Лицо, изменящее расписание оператора, имеет возможность продолжить изменение, несмотря на возможные конфликты, переместить существующее действие или отменить изменение расписания.

Если этот флажок снят (по умолчанию), расписание оператора редактируется без предупреждения о конфликтах.

Отделы времени выключения

Поле «Модуль отображения» задает формат, в котором пользователи видят время отсутствий: либо FES (эквиваленты полного дня), либо часы.

Установите флажок "Разрешить операторам просматривать наделы от off off", чтобы операторы могли видеть отключения, доступные при запросе отключения. Если этот флажок установлен, в диалоговом окне «Запрос на выключение» появляется кнопка «Время отключения».

> ПРИМЕЧАНИЕ . Отведенные на отведенные часы в запросе на выключение всегда отображаются как ФТС, даже если для модуля отображения установлены часы.

Время повторной переоценки списка рабочих процессов

Таким образом задается ежедневное время переоценки списка очередей рабочего процесса для возможного действия.

Прогнозируемые контакты, отображаемые как десятичные

Установите флажок "Включить прогнозируемые контакты с десятичным значением", чтобы при импорте, отображении и редактировании прогнозируемых контактов можно было содержать до двух десятичных знаков. Если этот флажок снят (по умолчанию), прогнозируемые контакты отображаются как целые.

> ПРИМЕЧАНИЕ Если эта функция отключена после ввода в распределение или прогноз данных с двумя десятичными знаками, эти значения округляются до ближайшего целого. Если функция повторно включена,
> введенные десятичные дроби отображаются снова, если они не были изменены вручную. Вычисления выполняются с использованием десятичных дробей, даже если они не отображаются.

Частота обновления при присоединении в режиме реального времени

Этот параметр используется для выбора того, насколько часто обновляются данные о присоединении в реальном времени в виджетах панелей и в разделах с расписанием покрытия операторов. Значение по умолчанию: 30 секунд. Выбранный интервал не влияет на сбор статистических данных в режиме реального времени.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Это может колебаться на несколько секунд выше или ниже настроенной частоты обновления в связи с факторами окружающей среды, такими как обработка сети и запросов, поскольку многочисленные запросы могут быть отправлены по адресу

разные интервалы времени, в результате чего разные частоты обновления области присоединения.

Параметры расчета приверженности и соответствия требованиям

Вычисление приверженности и соответствия (ACC) по умолчанию выполняется ночью в 4 AM (по времени пользователя) и по умолчанию пересчитывается за последние пять дней. Это обеспечивает обновленные оценки приверженности операторов и соответствия на основе недавних изменений в расписаниях, которые были изменены после их создания. Этот параметр позволяет изменить значения по умолчанию на значения, которые лучше работают для контакт-центра.

В поле «Окно исторических расчетов» введите число дней, в течение которых WFM вычисляет проценты за историю приверженности и соответствия. Перерасчет этих процентов каждый день позволяет учитывать коррекции в расписаниях операторов для обеспечения правильности процентных соотношений операторов.
Максимальное значение = 45 дней.

> ПРИМЕЧАНИЕ Если срок удержания сведений об операторах меньше, чем число дней, заданных для статистических вычислений (см. раздел «Определение WFM периода хранения), то дни, не входящие в этот период, не пересчитываются.

В поле "Время расчета" выберите время суток расчета параметров присоединения и соответствия требованиям. По умолчанию = 4:00 AM.

Сведения о расписании других операторов

Когда установлен флажок "Ограничить представление расписания на сдвиг только времени начала/остановки" время начала и остановки запланированных действий оператора скрыты от операторов при просмотре расписаний других операторов.
Будет видно только время начала и остановки смены оператора.

Включение комментариев между операторами

Установите флажок "Разрешить комментарии между операторами", чтобы операторы могли вводить комментарии в наставничестве, планировании торговли и планировании запросов на предложения, которые могут быть прочитаны другими операторами. Комментарии включены по умолчанию.

Когда этот флажок снят, операторы больше не смогут вводить комментарии в запросах такого типа или описания в запросе на менторство. Они по-прежнему могут видеть комментарии пользователей более высокого уровня, например супервизоров, а также записывать комментарии супервизорам во время от off off и запросов на исключения. Если этот флажок снят после ввода комментариев, они будут отображаться, но изменить их невозможно.

Разделите прецизионные вызовы в очереди

(Применимо только при использовании Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD. Установите флажок "Разделять прецизионные вызовы в очереди", чтобы разделить общее число прерванных вызовов между очередями службы, WFM создаются при использовании Unified CCE прецизионных очередей. Количество вызовов максимально равномерно распределяется между очередями служб, и они всегда суммируются с общим числом прецизионных вызовов, прецизионных вызовов. Если этот

флажок не установлен и имеется Unified CCE ACD и прецизионные очереди:

WFM общее число прерванных вызовов составляется каждой очереди услуг, что приводит к составлению неточных прогнозов и отчетов.

Синхронизация iCal с SSO

Если в вашей среде используется проверка подлинности SAML, установите флажок «Синхронизация iCal с SSO», чтобы операторы могли получать доступ к своим расписаниям вне работы с помощью стороннего приложения для календаря, такого как Microsoft Outlook, Google Календарь или Apple Calendar. Webex WFO делает функцию «Мобильный календарь» доступным для операторов на инструментальной панели "Мое расписание", где предоставляется уникальный URL-адрес, с помощью которого они могут создать подписку на свой рабочий график в приложении календаря.

После снятия этого флажка WFO удаляет Webex параметр «Мобильный календарь» со страницы «Мой календарь» и отключает все ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ операторами URL-адреса. Операторы больше не могут создавать новые подписки, а Webex WFO больше не обновляет свои сторонние календари.

Дополнительные сведения о настройке Webex WFO для доступа операторов к своим расписаниям вне работы при включении аутентификации SAML см. в разделе «Просмотр расписания» в другом приложении календаря.

Профиль расписания выпуска

(Необязательно) Профиль выпуска расписания, который применяется к новым операторам по умолчанию. Если этот параметр оставить пустым, все расписания отображаются для новых операторов в соответствии с WFM глобальным параметром «Число недель, видимых в расписаниях операторов». См. раздел «Настройка при выпуске расписаний».

Максимальное количество попыток оптимизации с расписанием

Введите максимальное число WFM предпринятых (1–30) попыток перемещения действий с целью оптимизации расписания. Оптимизацию расписания инициирует действие «Оптимизировать расписания» на странице «Расписания оператора».

Укажите период хранения WFM

Используйте страницу «Удержание», чтобы определить, как долго хранятся данные WFM определенных типов. Обратите внимание, что для длительного удержания, особенно для крупных контакт-центров, требуется больше хранения системы. Изучите *Webex руководстве по проектированию WFO, где приведены указания по* размерам.

> Примечание . Срок хранения 0 означает, что данные не сохраняются. Задание периода хранения переключается на. Максимальные сроки хранения настраиваются системным администратором. Вы можете
> настройте сроки хранения от 0 до (но не больше) этих максимумов.

Данные, для которых можно задать сроки хранения, описаны ниже.

Сведения о присоединении оператора

Данные о состоянии оператора, необходимые для вычисления приверженности. Сюда входят все состояния телефона, вводимые каждым оператором за каждый день. Период хранения по умолчанию = 0.

WFM прогноз, расписание, запрос и исторические данные

Сюда входят следующие данные:

- Прогнозы
- Расписания
- запросы пользователей (например, запросы messaging от операторов)
- Назначенные исключения
- Статистические служебные данные
- Данные о

производительности

оператора. Период хранения

по умолчанию = 0.

Поиск и устранение неполадок WFM данных

Сюда входят следующие данные:

- Файлы архивных данных, импортируемые в WFM инструментом GIS Connector Tool для ГИС-операторов и архивные данные
- Файлы отчета о отпусках,

импортированные из HRMS. Период хранения по

умолчанию = 0.

История исправлений расписания

История изменений, внесенных во все расписания операторов, чтобы при необходимости их можно было вернуть к предыдущим версиям. Срок хранения по умолчанию = 7 дней.

Управление значениями метаданных действий

Значения метаданных действий — это дополнительная информация, которую можно использовать для классификации различных действий, входящих в расписания операторов. Эти мероприятия включают обеды, перерывы, исключения, проекты, рабочие смены назначения типа, сверхурочные, время работы по отработке и время закрытия.

Метаданные активности отображаются как предварительно настроенные поля, которые аналитики позже выбирают в раскрывающемся списке. Метаданные действий можно сообщать в проводнике

данных, но они не отображаются в...

Предварительные условия

У вас есть разрешения на администрирование расписаний и WFM администрирования.

Расположение страницы

Метаданные действий > действий > WFM > управления приложениями

Процедуры

Создайте новое значение метаданных действий

1. Выберите **"Создать значение** метаданных нового действия".
2. Введите имя метаданных в поле " **Значение** ".
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Появится сообщение о подтверждении.

Отредактировать значение метаданных действия

1. Выберите **"Изменить" или удалите значение** метаданных действий.
2. Выберите значение, которое необходимо изменить, затем измените его нужным образом.
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Появится сообщение о подтверждении.

> ЗАМЕТКА
> Редактирование значений метаданных не приводит к изменению значений метаданных для действий, которые уже добавлены в расписание оператора. Чтобы изменить значение метаданных для действия, включенного в расписание оператора, измените значение метаданных, а затем выполните одно из следующих действий:
>
> - Отправьте новый запрос на выполнение расписания
> - Вставьте новое действие в расписание оператора

Удалите значение метаданных действия

> **ПРИМЕЧАНИЕ** . Нельзя удалять значения метаданных, назначенные действиям, входящим в расписания операторов.

1. Выберите **"Изменить" или удалите значение** метаданных действий.
2. Выберите значение метаданных, которое необходимо удалить.
3. Нажмите Кнопку "Удалить **".** Откроется диалоговое окно метаданных действий.
4. Нажмите кнопку «Да **».** Диалоговое окно метаданных действий закрывается и отображается сообщение о подтверждении.

Назначьте значения метаданных действий по умолчанию для обедов и перерывов

1. Выберите « **Назначить по умолчанию значение метаданных действий обедам и перерывам**».
2. Выберите значение метаданных по умолчанию, которое требуется назначить обеды и/или перерывы.
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Появится сообщение о подтверждении.

Удаление значения метаданных по умолчанию для действия

Значение метаданных по умолчанию удаляется из действия на той же странице, на которой оно было назначено.

1. Перейдите на страницу, где назначено значение метаданных по умолчанию.
2. Очистите **поле метаданных активности** .
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

> ЗАМЕТКА
> Удаление значения метаданных действий по умолчанию не приводит к удалению значения метаданных из действий, которые уже были добавлены в расписание оператора. Чтобы удалить значение метаданных по умолчанию из действия, указанного в расписании оператора, удалите значение метаданных активности на странице, на которой оно было назначено, а затем выполните одно из следующих действий:
>
> - Отправьте новый запрос на выполнение расписания
> - Вставьте новое действие в расписание оператора

Связанные разделы

Для получения более подробной информации о метаданных действий см . раздел «О метаданных активности». Для каждого создаваемого действия можно назначить значение метаданных по умолчанию:

- Управление исключениями — назначьте исключение значение метаданных по умолчанию.
- Управление многонавыковой группой — для каждой группы многонавыков назначьте значение метаданных по умолчанию действиям в службе, сверхурочных или "Завершенных".
- Управление проектами — назначение проектам значения метаданных по умолчанию.
- Управление очередями служб — для каждой очереди службы назначьте значение метаданных по умолчанию для действий в службе, сверхурочных или "завершенных".
- Создавать рабочие смены — назначьте для рабочей смены значение метаданных по умолчанию.

О метаданных действий

Среди многих других применений, значения метаданных активности полезны для интеграции Webex WFO с вашей системой управления человеческими ресурсами (HRMS).

> **ПРИМЕР** Вы создаете значения метаданных, которые совпадают с кодами оплаты, используемыми в HRMS, и назначаете эти значения метаданных действиям, указанным в расписаниях операторов. Затем, с помощью переключений по API оператора, вы экспортируете эти данные из Webex WFO и импортируете их в свои HRMS, чтобы правильно платить операторам за выполненную работу.

Назначение значений метаданных действий по умолчанию

После создания значений метаданных можно назначить значения метаданных по умолчанию перерывам и обедам на странице метаданных активности. Кроме того, для каждого создаваемого действия можно назначить значение метаданных по умолчанию:

- Управление исключениями — действие каждого исключения
- Управление многонавыков группами — деятельностью «В службе», «Сверхурочный» и «Завершен» для каждой многонавыковой группы
- Управление проектами — каждое действие проекта
- Управление очередями службы — действиями в службе, сверхурочных и "Завершен" для каждой очереди служб
- Создавать рабочие смены — каждая рабочая смена типа назначения

В отличие от перерывов и обедов, каждое действие, создаваемое на вышеприведенных страницах, может иметь отдельное значение метаданных по умолчанию.

> ПРИМЕР . На странице метаданных активности уже созданы два значения метаданных: Meet123 и Time456. На странице "Исключения" создаются два различных исключения: "Совещания" и "Время отключения".
>
> Каждому из них можно назначить отдельное значение метаданных: Meet123 — совещаниям, а «Время456» — время отключения.

Переопределение значений метаданных по умолчанию

Можно переопределить значения метаданных по умолчанию, изменяя или удалив их при выполнении следующих действий:

- Если вы вставляете какие-либо действия на страницу "Расписания операторов" (см. раздел "Вставка действия").
- При добавлении перерыва или обеда на странице «Условия труда» (см. раздел «Управление условиями работы»).

Значение метаданных, присвоенное мероприятию при вставке действия на страницу "Расписания операторов" или при добавлении действия на странице "Условия работы", не становится значением метаданных по умолчанию для этого действия. Изменить значение метаданных по умолчанию для действия можно только на соответствующей странице управления приложениями.

Если не назначить для действия значение метаданных по умолчанию, значение метаданных пусто, если вставить это действие на страницу "Расписания операторов" или добавить это действие на странице "Условия работы". При этом можно при этом назначить значение метаданных действия, у которого нет значения метаданных по умолчанию, но это значение применяется только к добавляемой в данный момент активности, а не к другим действиям, которые вы добавляете в дальнейшем.

Описание полей

В таблице ниже описаны поля на странице метаданных действий, когда вы редактируете, удаляете или создаете значение метаданных активности или когда для обедов и перерывов назначается значение метаданных активности по умолчанию. Все поля не являются обязательными.

Поле	Описание
Ломать	Значение метаданных по умолчанию для перерывов.
Обед	Значение метаданных по умолчанию для обедов.
Значение	Имя значения метаданных. Максимальное количество символов = 50 символов.

Настройка Teleopti

На странице «Конфигурация Teleopti» добавьте WFM **ссылку** Teleopti в верхнее меню Webex WFO. Когда операторы или супервизоры переходят по этой ссылке, они переходят на свой сайт Teleopti.

Предварительные условия

- В вашей организации имеется облачная реализация.
- В вашей организации Teleopti используется для операторов или супервизоров.
- Имеется разрешение на обновление клиента в Webex WFO.

Расположение страницы

Управление приложениями > конфигурация глобальной > системы администрирования > Teleopti

Процедуры

Разрешить операторам и супервизорам связываться с Teleopti с помощью Webex WFO

1. Выберите Webex клиента WFO в **раскрывающемся списке "Выберите клиента** ".
2. **Установите флажок «Включить навигацию** Teleopti».
3. Введите URL Teleopti клиента в **поле «URL** Teleopti».
4. Щелкните **тестовый URL-адрес**. Веб-сайт откроется в новой вкладке.
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Удалите ссылку на WFM Teleopti

1. Выберите Webex клиента WFO в **раскрывающемся списке "Выберите клиента** ".
2. Снимите флажок **«Включить навигацию** Teleopti». Поле **URL** Для Teleopti исчезнет.
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Настройка аналитики

Используйте страницу «Конфигурация аналитики», чтобы настроить параметры аналитики для всей учетной записи.

Предварительные условия

- Ваша организация имеет одну из следующих лицензий:
  - Основы аналитики
  - Аналитика корпоративная
  - Аналитика настольных систем
- У вас есть хотя бы одно из следующих разрешений:
  - Администрирование аналитики речи
  - Администрирование речи в текстовой аналитике
  - Администрирование аналитики desktops
  - Администрирование аналитики текста
- Для совместного использования панелей аналитики вам потребуются доступные панели отчетов аналитики.

Расположение страницы

Конфигурация управления > аналитики > аналитики приложений

Процедуры

общий доступ к панелям;

Панели отчетов, доступные для общего доступа, могут просматриваться всеми пользователями.

1. В разделе "Общий доступ к **панели** отчетов" выберите **Включить общий доступ к** панели отчетов.
2. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Настройте продолжительность хранения данных

С помощью полей данных аналитики настройте продолжительность хранения данных аналитики в днях, месяцах или годах.

При выполнении задачи обслуживания индексов Webex WFO удаляет данные Аналитики старше установленного периода хранения.

> ПРИМЕЧАНИЕ По умолчанию задача обслуживания индексов выполняется в 2:00 AM. Системный администратор может изменить расписание выполнения задачи по обслуживанию индексов на другое время на странице "Управление задачами".

Сокращение срока хранения после первоначальной настройки может привести к удалению данных. Увеличение срока хранения приведет к более широкому использованию дискового пространства. При изменении этого значения следует тщательно рассмотреть. По умолчанию максимальный срок хранения данных — 24 месяца. Однако системный администратор может повысить или понизить это значение по умолчанию, как это требуется для вашей компании.

Установка интервала захвата рабочего стола

Поле «Минуты **»** в разделе «Отправка данных захвата рабочего стола» используется для выбора интервала в минутах, через который отправляются данные захвата рабочего стола. По умолчанию интервал составляет 10 минут.

> **NOTE** данные захвата рабочего стола выгружаться через указанный интервал времени, даже если пользователь не выполнил вход в систему.

Связанные разделы

- Обзор панелей аналитики
- Определение веб-сайтов и приложений, которые будут отслеживаться с помощью Аналитики

Администрирование и обслуживание Webex WFO

Администрирование и обслуживание Webex WFO влечет за собой следующее:

- Контролируйте состояние настроенных серверов данных.
- Настройте функцию геймификации.
- Установите цели для ключевых индикаторов производительности (KPI), которые необходимо сделать доступными для мониторинга в отчете или панели проводника данных.
- Искать, просматривать и идентифицировать изменения, внесенные пользователями или системой в Webex WFO, формируя "контрольный след".
- Контролируйте подключения клиента к Webex серверу WFO.
- Отслеживать состояние запланированного пакетного экспорта контактов.
- Информирование пользователей о системных событиях с помощью уведомлений.

Отслеживание состояния сервера данных

Страница «Состояние сервера данных» позволяет контролировать состояние настроенных серверов данных. Можно просмотреть состояние подключения, установлено ли соединение в данный момент, а также дату и время последнего события, полученного для каждого сервера данных.

Расположение страницы

Состояние > сервера данных > мониторинга > приложений

Процедуры

Просмотр состояния сервера данных

Появится список настроенных серверов данных. Нажмите кнопку **Обновить** , чтобы обновить список. Поля для каждого сервера данных:

- **Подключение** — состояние подключения настроенного сервера данных, который может быть либо подключен, либо разъединиться.
- **Включенные функции** — список настроенных функций конфигурации сервера данных, доступных на странице « Настройка сервера данных».
- Сервер данных — отображает идентификатор общего сервера из базы данных.
- **Действия** — щелкните "Изменить" , чтобы перейти на страницу конфигурации сервера данных.

Связанные разделы

- Настройка сервера данных — сведения о настройке серверов данных для арендаторов.

Загрузка журналов сервера данных

На странице "Журналы сервера данных" можно запросить файлы журналов с серверов данных в вашей системе, отслеживать процесс их сжатия в ZIP-файл и загружать журналы по мере их готовности. Если уведомления об успехе работы сервера данных включены, можно также загрузить журналы из уведомлений, полученных по завершении обработки Webex WFO вашего запроса.

Одновременно можно запросить журналы только для одного сервера данных.

Предварительные условия

У вас есть разрешение на контроль операторов.

Расположение страницы

Журналы > сервера данных > > управления приложениями

Процедуры

Загрузка журналов сервера данных

Страница "Журналы сервера данных" имеет три раздела: журналы сервера данных, фильтр журналов и запросы журналов.

1. В таблице "Журналы сервера данных" выберите сервер данных с журналами, которые необходимо извлечь.

   Состояние "Установлено" журналов может иметь **значение** "Истина" **или** "Ложь **".** *Значение True* означает, что сервер данных подключен. *«Ложь»* означает, что сервер данных отключен. Запросить журналы для серверов с общим доступом или серверов данных с состоянием «ложь» невозможно.

   > ПРИМЕЧАНИЕ . В **поле "Версия"** , если версия сервера данных более ранняя, чем 10.3.4, Webex WFO не добавляет ваш запрос в таблицу "Запросы журналов". Вместо этого вы получите уведомление, когда журналы будут готовы к загрузке. Для получения уведомления вам должна быть включена функция получения
   > Ошибка "Извлечение журналов сервера данных" и "Извлечение уведомлений об успехе регистрации сервера данных" (см. раздел
   > Настройка уведомлений).

2. **Настройте диапазон** фильтров журналов (необязательно, оставьте **поля "Дата** начала" и **"Дата** конца" пустым для запроса всего журнала) и **тип** файла.

   Доступные варианты типа файлов:

- **ctiService.dbg** — файлы журнала отладки для сервиса CTI.
- ctiService.log — файлы журналов для сервиса CTI.
- **dataGathering.dbg** — файлы журнала отладки для сервиса сбора данных.
- dataGathering.log — файлы журналов для сервиса сбора данных.
- **siprec.dbg** — файлы журнала отладки для сервиса SIPREC.
- siprec.log — файлы журналов для сервиса SIPREC.
- **voiceRecordServer.dbg** — файлы отладки для сервера голосовой записи.
- voiceRecordServer.log — файлы журналов для службы сервера голосовой записи.

3. Щелкните **Журналы** запроса. Webex WFO добавляет ваш запрос в таблицу «Запросы журналов». Журналы могут иметь следующие состояния: **"Успех**", **"Истекло время ожидания**" и **"Выполняется**". Также может появиться сообщение об ошибке. В случае получения сообщения об ошибке убедитесь, что сервер данных подключен.
4. После получения статуса «Успешно» нажмите на **значок «Загрузить** ». Журналы загружаются в формате ZIP-файла с номером data_server_logs_<request>.zip.

   После отправки запроса журналы можно загружать до трех дней.

Связанные разделы

- Настройка сервера данных — дополнительные сведения о конфигурации сервера данных для арендаторов.
- Отслеживание состояния сервера данных

Настройка геймификации

Раздел «Управление производительностью» в разделе «Управление приложениями» используется администраторами для настройки функций производительности продукта. Управление производительностью позволяет настроить функцию геймификации.

Собирать данные о производительности для геймификации

Можно использовать данные о присоединении операторов, полученные из WFM, а также данные о производительности операторов, полученные из QM оценки в геймификации.

Предварительные условия

У вас есть разрешение на администрирование геймификации и/или разрешение на администрирование расписаний.

Расположение страницы

Управление приложениями > глобальное > управление производительностью > сбора данных о производительности

Процедуры

Немедленно собирать статистические данные о производительности

Если вы начинаете работу с геймификацией и имеете уже имеющиеся показатели данных, выполните следующие действия.

1. Выберите параметр " **Собирать данные сейчас** ".
2. Выберите показатель производительности для сбора в раскрывающемся списке **"Выбрать показатели** производительности".

   ПРИМЕЧАНИЕ Качество собирает данные, полученные от операторов QM оценки. С помощью режима приверженности собираются данные о присоединении оператора, полученные от WFM.

3. Введите даты начала и окончания периода сбора.
4. Выберите группу, группу или операторов, для которых требуется получать данные.

   Используйте клавиши Ctrl и Щелчок для выбора нескольких операторов или Ctrl и Shift для выбора нескольких операторов.

5. Щелкните " **Извлечь данные о** производительности". Откроется диалоговое **окно "Запрос в** очереди".
6. Нажмите Кнопку **Закрыть**.

Настроить повторяющийся сбор данных

Выполните следующие действия, чтобы установить время изо дня в день автоматического сбора данных о производительности.

1. Выберите параметр « **Запланировать сбор** данных»
2. Выберите показатель производительности для сбора в раскрывающемся списке **"Выбрать показатели** производительности".
3. Выберите время суток для сбора данных о производительности.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Появится сообщение о подтверждении.

Связанные разделы

- Настройка точек геймификации — создание точек геймификации и управление ими
- Настройка уровней геймификации — создание уровней значков геймификации и управление ими
- Управление категориями производительности геймификации — укажите данные для повторяющихся сборов данных

Настройка уровней геймификации

Операторы могут награждаться новыми значками по достижении заданного значения точки для уровня достижения. Страница «Уровни Gamification» позволяет создать группы уровней, связать значок с каждым уровнем и определить диапазон периодов для каждого уровня. Диапазон периодов (в днях) для каждого уровня позволяет контролировать, как далеко назад собирается данные для оценки.

Расположение страницы

Управление приложениями > уровней > глобального > управления производительностью

Вы можете определить как минимум три уровня, а максимум десять уровней. Обратите внимание, что уровни нумеруются от нуля до девяти. Значение точки для уровня 0 всегда определяется как «--», что обозначает любые значения точек ниже уровня 1, включая значения отрицательных точек.

Настройка уровней геймификации

1. Выберите **"Создать новый уровень значка**".
2. Введите уникальное имя диапазонов уровней.
3. Введите диапазон периодов (в днях), из которого требуется собирать данные о скоринге.
4. Выберите уровень, который необходимо изменить.
5. Введите минимальное значение точки для этого уровня в поле " **Очки** ".
6. Выберите значок для вручения за этот уровень.
7. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Описание полей

Поле	Описания
Выберите уровень значок	("Только изменить или удалить существующий уровень значков") Существующий уровень, который необходимо изменить.
Уровень	Название этого набора уровней значков.
Определение диапазона уровней	
Введите диапазон периодов для этого уровня	Количество дней, в которые требуется собирать данные о скоринге.

Поле	Описания
Добавить уровень	Добавьте уровень значка в таблицу.
Уровень	(Только для чтения) Номер уровня значка.
Точки	Количество очков, необходимое для достижения этого уровня.
Значок	Изображение значка, связанное с этим уровнем.

Связанные разделы

- Настройка точек геймификации — создание точек геймификации и управление ими
- Управление категориями производительности геймификации — укажите данные для повторяющихся сборов данных
- Собирать данные о производительности для геймификации

Управление категориями производительности геймификации

Страница "Категории производительности" позволяет определить группу производительности геймификации и назначить в нее операторов.

Расположение страницы

Управление приложениями > глобальное > управление производительностью > категорий

Создайте группу производительности и назначьте операторов

1. Выберите **"Создать новую группу производительности"**.
2. Введите уникальное имя группы производительности.
3. Выберите показатель производительности, по которому будут измерять операторы из этой группы.
4. Выберите группу уровней, которую необходимо использовать для определения уровней.
5. Выберите конфигурацию диапазона точек, с помощью которой следует задать значения точек.
6. Выберите операторов, которых необходимо добавить к этой группе производительности. Можно выбрать группы и группы по сервисам **и использовать поля фильтра** для поиска по имени. Используйте клавиши Ctrl и щелчок для выбора нескольких операторов.
7. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Описание

Пол	Описание
Выберите группу производительности	("Только изменить или удалить существующую группу производительности") Тем группу производительности, которую необходимо изменить.
Имя группы производительности	Имя этой группы производительности.
Параметры группы	
Выбор показателя производительности	Показатель, который необходимо использовать для оценки операторов. ▪ Присоединение — данные о присоединении оператора, полученные WFM ▪ Качество — данные о производительности оператора, полученные на основе QM оценки
Выберите уровень	Набор уровней значка геймификации для этой группы производительности.
Выбор диапазона точек	Диапазоны оценок и назначенные для этого значения точек перформанс группы.
Участники перформансовой группы	
Группа/Группа/Группа по сервисам/Оператор	Группы, группы и операторы, назначенные этой группе производительности.

Связанные разделы

- Настройка точек геймификации — создание точек геймификации и управление ими
- Настройка уровней геймификации — создание уровней значков геймификации и управление ими
- Собирать данные о производительности для геймификации

Настройка точек геймификации

Геймификация основана на достижениях оператора, измеряемых точками. Используйте страницу "Точки" для управления значениями точек. Операторы могут быть награждены различным количеством очков за приверженность и/или оценки, которые попадают в указанные диапазоны.

Расположение страницы

Управление приложениями > глобальное управление > производительностью > точек

Необходимо определить два или более диапазонов со значениями соответствующих точек. Можно задать точки до 10 диапазонов.

Настройка значений точек

1. Выберите **"Создать новые значения диапазона точек для показателя**".
2. Введите уникальное имя значений диапазона точек.
3. Выберите в таблице диапазон, который необходимо изменить.
4. Введите заканчивающее значение в поле " **Конец** ". Начальные и конечные значения могут быть положительными или отрицательными и являются инклюзивными.

   ПРИМЕЧАНИЕ . Начальное значение в поле доступно только для чтения. Для первой записи в таблице начальное значение "--" обозначает все, что ниже первого конечного значения. Для последующих диапазонов начальным значением является определяется предыдущим конечным значением. Для последней записи в таблице конечное значение "--" обозначает все, что выше последнего начального значения.

5. Введите значение точки для этого диапазона оценок. Значения точек могут быть положительными или отрицательными. Значение точки диапазона должно находиться между значениями точки предыдущего и следующего диапазона.
6. Нажмите Клавишу **Ввода**.
7. Щелкните **"Добавить диапазон"** , чтобы добавить дополнительные строки в таблицу.
8. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

ПРИМЕР

В таблице ниже приведен пример конфигурации точечных диапазонов.

Начало диапазона	Конец диапазона	Точки
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Описание

Пол	Описание
Выбор диапазона точек точек»)) Тем	(Только вариант «Изменить или удалить существующие значения диапазона существующий набор диапазонов точек, которые необходимо изменить.
Имя точечного диапазона	Имя этого диапазона оценок и назначенных значений точек.
Диапазоны точек	
Начало	(Только для чтения) Численное значение в начале выбранного диапазона оценок. Оно определяется конечным значением предыдущего диапазона. Это число может быть положительным или отрицательным и является включено.
Конец	Численное значение в конце выбранного диапазона оценок. Это число может быть положительным или отрицательным и является включено. Оно должно быть больше начального значения диапазона.
Точки	Значение точки, зарабатываемое на оценках в выбранном диапазоне. Это число может быть равно нулю, отрицательному или положительному. **ПРИМЕЧАНИЕ** Существует важная разница между "0 очков" и "нет точек". Значение «0 очков» означает, что оператор набрал значение ноль, на основе определенной системы точек. Значение «нет точек» означает, что по оператору в конкретный день не было метрических данных и сделать подсчет очков не удалось.
Добавить диапазон	Добавьте дополнительную строку диапазона точек к таблице.

Связанные разделы

- Настройка уровней геймификации — создание уровней значков геймификации и управление ими
- Управление категориями производительности геймификации — укажите данные для повторяющихся сборов данных
- Собирать данные о производительности для геймификации

Настройка KPIs

Страница «Ключевые индикаторы производительности» используется для определения целей для ключевых показателей производительности, которые необходимо сделать доступными для мониторинга в отчете или панели проводника данных.

Предварительные условия

- Имеется разрешение на администрирование клиента.

Расположение страницы

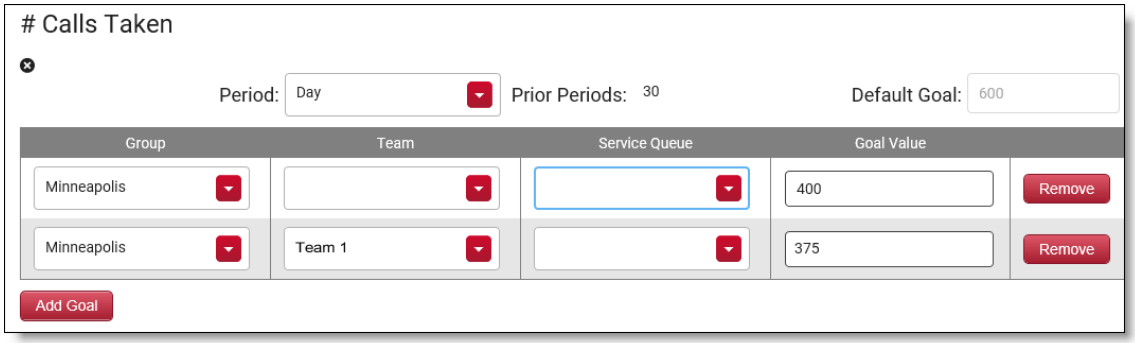
Управление приложениями > глобальное > администрирование > ключевых индикаторов производительности (KPI)

У всех KPIs есть цель по умолчанию, но она может быть очень широкой, поэтому она не может повысить стоимость отчетности без ее уточнения путем добавления конкретных целей, более подходящих для контакт-центра. При добавлении цели в KPI можно дополнительно доработать цели для определенных областей контакт-центра, например для группы или группы по сервисам. Например, цель «Доля приверженности» для группы A может отличаться от цели для группы B, поскольку она обрабатывает самые разные типы контактов. У KPI может быть несколько целей, в зависимости от ваших уникальных требований.

KPI является иерархическим по своей природе. То есть, когда вы ставите цель, а не указываете группу или группу, цель применяется ко всем группам и группам во всем контакт-центре. Если указать группу, цель применяется только к этой группе и ко всем группам, принадлежащим ей. Если задать и группу, и группу, то эта цель применима только к этой группе. Более конкретная цель имеет приоритет над менее конкретной целью.

ПРИМЕР

Группа Minneapolis состоит из групп 1, 2 и 3. Как показано на рисунке ниже, для группы и всех ее групп установлена цель в 400 вызовов в день. Однако группа 1 занимается более сложными проблемами, поэтому цель — 375 вызовов в день — только для группы 1. Эта цель переопределяет цель, установленную на уровне группы. Поскольку для групп 2 и 3 цели не установлены, они наследуют цель группы в 400 вызовов в день.



KPIs, доступные для конфигурации, встроены в проводник данных в качестве параметров типа. См. раздел «Создание отчета»

и настройте корпоративные KPIS для получения дополнительной информации.

Настройка цели для KPI

1. Выберите нужный KPI в раскрывающемся списке **"Добавить KPI** ", затем щелкните " **Добавить KPI**". KPI добавляется на страницу в алфавитном порядке с одной пустой строкой.
2. Заполните поля для настройки цели KPI. Требуется только в этом поле — **«Значение** цели». Все остальные являются необязательными. Не все поля доступны для каждого KPI.

Поле	Описание
Период	(Необязательно) Выберите единицу времени («период») для KPI.
Предыдущие периоды	(Необязательно) Введите число предыдущих периодов для KPI. Для например, если выбран период "День", а для ввода предыдущих периодов - "30", то сравнение трендов KPI осуществляется за предыдущие 30 дней.
Цель по умолчанию значении	(Только для чтения) Цель по умолчанию для KPI. Это значение задается в KPI в проводнике данных. Цель по умолчанию может быть очень широкой, поэтому она не может повысить стоимость отчетности без ее уточнения путем добавления конкретных целей.
Группа	(Необязательно) Выберите группу для цели. Доступные группы настроены на странице "Группы" (см. раздел "Управление группами .
Группа	(Необязательно) Выберите команду для цели. Доступные группы настроены на странице "Группы по сервисам" (см. раздел "Управление группами по сервисам ").
Очередь службы	(Необязательно) Выберите очередь службы для цели. Доступные очереди служб настраиваются на странице «Служебные очереди» (см. раздел «Управление очередями служб»).
Форма	(Необязательно) Выберите форму оценки цели.

Доступные формы будут настроены в форме для оценки

Поле	Описание
	страница "Диспетчер" (см. раздел "Управление формами оценки").
Значение цели	(Требуется) Введите цель по KPI.

3. Чтобы добавить еще одну цель для KPI, нажмите « **Добавить цель**». Если необходимо удалить строку цели из KPI, нажмите кнопку « **Удалить»** рядом с ней.
4. По завершении добавления целей нажмите кнопку **Сохранить**.

Удаление со страницы KPI

- **Щелкните значок X** под именем индикатора ответа (KPI), чтобы удалить его со страницы. При удалении KPI в отчетах возвращается значение цели по умолчанию.

> ПРИМЕЧАНИЕ Если удалить из KPI все строки цели, KPI автоматически удаляется со страницы. Чтобы на странице оставался один KPI, должен иметь хотя бы одну строку цели.

Аудит изменений пользователей и системы

Страница "Аудит" позволяет искать, просматривать и распознавать изменения, внесенные пользователями или системой в Webex WFO, формируя "контрольный след". Когда пользователь вносит изменения в Webex WFO, Webex WFO добавляет запись в таблицу контрольных следов. В этой записи записываются, кто внес изменения (пользователь) и что изменилось от пользователя (объект). Webex WFO сохраняет информацию в таблице "Контрольный след" в течение неопределенного срока.

> **ПРИМЕЧАНИЕ** «Пользователи» включают системные задачи (например, синхронизацию с ACD), а также выполненные Webex пользователями WFO. "Объекты" включают все, что можно создать или изменить в Webex WFO (для пример, роли).

> ПРИМЕЧАНИЕ Выполняется аудит не всех объектов в Webex WFO, а контрольный след исключает изменения, внесенные системными задачами. Можно выбрать « **Включить системные события** », чтобы включить изменения, внесенные системным задачами.

Предварительные условия

Для просмотра контрольных следов вы должны обладать разрешениями супервизоров или арендаторов.

Расположение страницы

Аудит > управления приложениями > глобального > мониторинга

Процедуры

Фильтр аудита можно использовать для включения только изменений, которые соответствуют определенным критериям на основе изменений, внесенных определенными пользователями, или изменений, внесенных в определенные объекты. Фильтр аудита позволяет ограничить число записей, Webex WFO отображается в таблице "Контрольный след". В таблице содержится запись для каждого аудированных изменений Webex WFO.

Добавьте фильтр:

1. Щелкните **фильтр**. Появится панель фильтров.
2. Настройте поля фильтра.
   Можно отфильтровать записи в контрольном следе, чтобы найти все или все следующие элементы:
   - Пользователи, внесшие изменения. Вы можете отфильтровать его по имени, фамилии, имени группы и адресу электронной почты.
   - API, которые были вызваны для внесения изменений. Контрольный след включает все изменения, внесенные API вызовов к этой конечной точке.
   - Даты, в которые были внесены изменения.
   - Измененные объекты. Контрольный след содержит измененные типы объектов и способы изменения объекта.
3. Щелкните **результаты** фильтрации.

> ПРИМЕЧАНИЕ Для включения в результаты фильтра записи должны соответствовать значениям в каждом настраиваемом поле.

Удаление фильтра:

1. Щелкните **фильтр**. Появится панель фильтров.
2. Щелкните " **Очистить фильтры**".

Просмотреть дополнительные сведения об изменениях

1. Щелкните запись в таблице "Контрольный след", чтобы просмотреть дополнительные сведения об изменениях.
2. Чтобы вернуться к таблице контрольных следов, щелкните запись еще раз.

Рекомендации

- Символы подстановки в полях не работают. Необходимо знать значение поля, которое требуется выполнить аудит, ввести полное имя значения и не забудьте правильно ввести имя значения. Не работают сокращенные формы имени значения.
- Поля "Метка объекта", "Метка поля поля" и "Значение поля" используются для поиска определенных объектов, которые были изменены в целях идентификации пользователя, изменившего их. Эти поля необходимо использовать вместе. Их нельзя использовать отдельно.
  - Метка объекта — тип объекта, измененный.
  - Метка поля — метод идентификации, который требуется использовать для поиска измененного объекта.
  - Значение поля — уникальный идентификатор

  измененного объекта. ПРИМЕР

  Требуется найти добавление разрешения для роли "Оператор", а затем выполнить поиск этой роли по имени. Выполните следующие действия:

  - В раскрывающемся списке «Метка объекта» выберите **роль**.
  - В раскрывающемся списке «Метка поля» выберите « **Имя**».
  - В поле "Значение поля" набирается Оператор .

  Ниже приведены примеры настройки этих полей для поиска объектов базовой конфигурации, WFM и QM.

  - Пример конфигурации ядра демонстрирует, как найти пользователя, изменившего общий объект конфигурации ядра.
    - Метка объекта: выбор **пользователя**.
    - Метка поля: выберите **вход**.
    - Значение поля: введите имя пользователя, который был изменен.
  - Найти, какой пользователь изменил общий WFM объект, например рабочие смены.
    - Метка объекта: выберите фиксированную или **переменную** смену в зависимости от типа смены, которую вы хотите найти.
    - Метка поля: выбор **имени**.
    - Значение поля: введите имя измененной рабочей смены

- Чтобы найти, какой пользователь изменил общие QM объекты, такие как удержание или конфигурация ACD. Удерживание:
  - Метка объекта: выберите **политику** хранения.
  - Метка поля: выбор **имени**.
  - Значение поля: введите имя измененной политики удержания.

  Конфигурация ACD:
  - Метка объекта: выберите **сервер**.
  - Метка поля: выбор **идентификатора**.
  - Значение поля: введите идентификатор ACD.

    ПРИМЕЧАНИЕ . Для поиска идентификатора ACD перейдите в раздел **"Управление приложениями** > **ACD Конфигурация**". Идентификатор ACD включается после его имени в списке **выбора ACD** .

- При просмотре дополнительных сведений об объекте в контрольном следе подробные сведения ссылаются на объекты в Webex WFO внутренним идентификатором, а не именем. В следующей таблице описаны распространенные фразы, относящиеся к внутренним идентификаторам, а также описаны, где искать эти идентификаторы в Webex WFO.

Общая фраза	Описание
"Лицо, идентифицируемое идентификатором <ID>"	На странице "Пользователи" выполните экспорт пользователей. Этот идентификатор отображается в экспортируемом CSV файле в столбце «Идентификатор пользователя». **Примечание** Этот идентификатор является внутренним Webex идентификатором WFO, а не идентификатором ACD пользователя или идентификатором сотрудника.
"Обновлена группа/группа, идентифицируемая идентификатором <ID>"	На странице "Группы" выполните экспорт групп. Этот идентификатор отображается в экспортируемом CSV файле в столбце "Идентификатор группы".
"Обновлена группа/группа, идентифицируемая идентификатором <ID>"	На странице "Группы по сервисам" выполните экспорт групп по сервисам. Этот идентификатор отображается в экспортируемом CSV файле в столбце "Идентификатор группы по сервисам".

Контролируйте подключения к Webex серверу WFO

Используйте страницу Desktop Monitoring для мониторинга подключений клиентов к серверу Webex WFO. На странице Desktop Monitoring ("Контроль на рабочем столе" можно узнать о состоянии подключения у нескольких арендаторов, загрузить журналы экземпляра Smart Desktop и просмотреть другие сведения о подключении, чтобы устранить неполадки, возникающие у пользователей.

ПРИМЕЧАНИЕ Страница Desktop Monitoring не обеспечивает функции мониторинга экранов.

Предварительные условия

- У вас есть разрешение "Просмотр мониторинга рабочего стола".
- Настраиваются один или несколько арендаторов.
- Уведомления об успехе синхронизации настольного клиента и асинхронные журналы для настольного клиента настраиваются для получения журналов.

Расположение страницы

Управление приложениями > глобальный > контроль > Desktop Monitoring

Процедуры

Подключения фильтров

Вы можете отфильтровать информацию, отображаемую в таблице по арендатору, а также состояние подключения и активации установленных экземпляров Smart Desktop у клиента. Кроме того, можно сортировать отображаемую информацию, щелкнув заголовок столбца в таблице.

1. Щелкните Показать **фильтры**.
2. Установите или снимите флажок рядом с нужными параметрами фильтра. По умолчанию выбраны все параметры и установлен период времени для последних семи дней.

Извлечение журналов Smart Desktop

С помощью кнопки "Получить журналы " можно извлечь ZIP-файл журналов для каждого экземпляра Smart Desktop, подключенного к Webex серверу WFO клиента.

1. Найдите экземпляр Smart Desktop, из который требуется создать журналы, и щелкните " **Получить журналы**". Вы получите уведомление, когда ZIP-файл журналов будет готов к загрузке.

> ПРИМЕЧАНИЕ Для получения уведомлений вам должно быть доступно получение уведомлений об ошибке синхронизации настольного клиента и уведомления об успехе синхронизации в клиенте для настольных компьютеров (см . раздел «Настройка уведомлений»). Если эти уведомления отключены, вы получите следующее сообщение об ошибке:
> Для получения этих журналов вам необходимо подписаться на уведомления "настольный клиент асинхронных журналов успеха" и "ошибка асинхронных журналов для настольного клиента.

2. Откройте уведомление и следуйте инструкциям по загрузке ZIP-файла.

Описание полей

Поля на странице Desktop Monitoring описаны ниже.

Поле	Описание
Выберите арендатор	(только системные администраторы) Выберите арендатора, подключение к которому вы хотите посмотреть. Для просмотра подключений для всех арендаторов также можно выбрать «Все».
Выберите версию клиента	Выберите версию Smart Desktop, которую хотите просмотреть. Вы также можете выберите «Все» для просмотра подключений для всех версий Smart Desktop.
Кнопка перезапуска устройства	Восстанавливает выбранные по умолчанию фильтры.
Экспорт	Экспорт отображаемых данных мониторинга рабочего стола в виде CSV файла с именем MachineDetails.csv. Вам предоставляется возможность открыть файл или сохранить его в папке загрузок.
Состояние	Статус конкретной установки Smart Desktop. ▪ Зеленый — подключено, а установленная версия является активной. ▪ Желтый — подключено, и установленная версия не является активной. ▪ Красный — подключено, выдается предупреждение. ▪ Серый — разъедин.
Имя клиента	Имя арендатора.
Имя машины	Сетевое имя клиента.
Идентификатор машины	Универсальный уникальный идентификатор (UUID) машины пользователя.

Поле	Описание
IP-адрес	IP адрес машины пользователя.
Версия активированного клиента	Версия Smart Desktop, запущенная на ПК клиента в настоящий момент.
Установленная версия клиента	Последняя версия Smart Desktop, загруженная на ПК оператора. Если Версии активного клиента и установленного клиента совпадают, и оператор использует самую посленюю версию Smart Desktop.
Подключено	Указывает, что Smart Desktop в настоящий момент подключен к серверу Webex WFO.
Журналы	Кнопка получения журнала генерирует запрос на создание журналов экземпляра Smart Desktop.
Конфигурация	**Кнопка «Изменить конфигурацию»** позволяет просмотреть и отредактировать уровень ведения журнала, количество отладочных файлов и размер этих отладочных файлов для данного экземпляра Smart Desktop.

Связанные разделы

- Настройка уведомлений

Отслеживание запланированного пакетного экспорта контактов

Используйте страницу "Аудит пакетного экспорта контактов", чтобы отслеживать состояние запланированного пакетного экспорта контактов.

> ВАЖНО Webex WFO выпустила обновленную версию страницы мониторинга массового экспорта контактов. Таблица мониторинга, отображаемые на этой странице, различаются в зависимости от того, обновлена ли она версия была развернута в вашей организации.

Пакетный экспорт контактов имеет два этапа: *задача* (необязательно) и *отправка*. *На этапе задачи* Webex WFO преобразует файлы из формата, в котором они были записаны, в формат, в котором они будут храниться во внешнем месте хранения.

Если не настроена настройка экспорта для преобразования файлов, Webex WFO пропустит этот шаг. На этапе отправки Webex WFO перемещает файлы на внешние хранилища.

Предварительные условия

- Настроено внешнее расположение хранения для экспортированных контактов.
- Был создан повторяющийся или специальный пакетный экспорт контактов (Создайте их на странице "Взаимодействия".)
- (Для просмотра отчетов об экспорте, созданных другими людьми в вашей организации)

  У вас есть разрешение на экспорт пакетного задания

Расположение страницы

Аудит экспорта контактов > > глобального > мониторинга > управления приложениями

Процедура

Доступ к экспортируемым файлам

Экспортированные файлы находятся в папке «Экспорт» на настроенном внешнем хранилище. Эти файлы представляют собой ZIP-файлы CSV формате. Для имен файлов используется следующее соглашение об именах: < «немедленно» или «запланированное» >-<saved search name>-<datestamp>-<timestamp>

Обновленная таблица мониторинга пакетного аудита экспорта контактов

Столбец	Описание
Дата	Дата и время создания экспортного документа
Имя	Имя, данное экспорту лицом, создавшим его.
Состояние	Текущее состояние задания на экспорт.
Контакты, оцениваемые	Общее число контактов, обработанных Webex WFO. Webex WFO оценивает результаты поиска, чтобы определить, какие контакты допустимы. Количество оцениваемых контактов может отличаться от числа экспортированных контактов, если в результатах имеются допустимые и недопустимые контакты.
Недопустимые контакты являются	Количество контактов, которые были признаны недействительными после оценки и не будут отправлены на обработку. Пример недопустимого контакта — контакт, у которого нет средств массовой информации для экспорта.
Отправлены контакты	Общее число контактов, отправленных для пакетного экспорта контактов.

Столбец	Описание
Экспортируемые контакты	Количество файлов, Webex WFO, успешно экспортировано во внешнюю корзину S3 вашей организации.
Владелец задания	Имя пользователя, создавшего задание на экспорт пакетных контактов.

Таблица аудита классического пакетного экспорта контактов

Столбец	Описание
Дата	Когда экспорт был создан.
Имя	Имя, данное экспорту лицом, создавшим его.
Статус экспорта	Статус экспорта. ПРИМЕЧАНИЕ Если имеет статус «Сбой», наиболее распространенной причиной являются проблемы с взаимодействием с внешним хранилищем. Проверять что возможна передача файлов на основе учетных данных, предоставленных стороннему инструменту (например, File программе file программе).
Количество задач	Количество аудио или видеофайлов, которые Webex пытался установить WFO для преобразования, в том числе неудачных преобразований.
Задачи в очереди	Количество файлов, ожидающих преобразования в файл экспорта формат.
Выполняемые задачи	Количество файлов, преобразованных в файл экспорта в данный момент формат.
Задачи завершены	файлы, которые были успешно преобразованы в формат экспортируемых файлов.
Передача в очереди	Ожидающие перемещения файлов во внешнее хранилище местоположение.
Отправка файлов успешно	Файлы, которые были успешно перемещены во внешнее хранилище местоположение.
Загрузка не завершена	Файлы, которые Webex WFO, не смогли переместить во внешние местоположение хранения.

Связанные разделы

- Добавить внешние места хранения — создайте местоположения для экспортированных файлов, к которые нужно перейти.
- Пакетный экспорт контактов — создание пакетного экспорта контактов.
- Настройка QM параметров архива
- Настройка профилей хранения
- Управление ролями и разрешениями — дополнительные сведения о разрешениях на массовый экспорт контактов и просмотр разрешений на экспорт пакетных контактов.

Настройка уведомлений

Webex WFO может информировать пользователей о системных событиях с помощью сообщений, которые называются уведомлениями.

Уведомления могут направляться в режиме реального времени или направляться в виде сводки по заданному вами расписанию.

Получатели уведомлений упорядочены в группы уведомлений. Группа определяет тип события, вызывающего уведомление, членов группы (только вас или нескольких участников), то, насколько часто вы получаете уведомления и способ их отправки.

Доступ к настройкам и способу доставки зависит от входа и разрешений, настроенных для вашей роли. Эти разрешения определяют системные события, о которых вы можете получать уведомления.

Тип входа	Доступные настройки
Пользователи, не являющиеся администраторами	Уведомления для вашего имени через оповещение или по электронной почте Уведомления для вас через оповещение, электронную почту или уведомления мобильного телефона. (Мобильные уведомления предназначены только для облачных развертываний.)
Администраторы	• Уведомления для себя через оповещение или по электронной почте • Уведомления для группы по электронной почте

Описание полей

Поля на странице "Уведомления" описаны ниже.

Поле	Описание
Область уведомления	Выберите область действия группы уведомлений: уведомления только для самого себя или уведомления для нескольких пользователей.
Имя группы уведомлений	Уникальное имя группы уведомлений.
Типы уведомлений	Выберите тип уведомлений, которые вы хотите получать. Типы доступные для вас определяются разрешениями для вашей роли на странице "Роли".
Уведомления в режиме реального времени	Заполните этот раздел для получения уведомлений в режиме реального времени.
Обзор	Заполните этот раздел, чтобы получать уведомления в виде отчетов.
Способ доставки	Выберите способ получения уведомлений. Если вы выберите доставку по электронной почте, и уведомления предназначены только для вас, а не для нескольких пользователей, используемый адрес электронной почты будет указан для вас на странице "Пользователи" в поле "Имя пользователя". Для получения уведомлений по мобильной связи вам требуется разрешение на доступ к мобильному приложению «Calbrio ONE».
Список рассылки по электронной почте	("Эти уведомления отправляются только нескольким пользователям") В введите адрес электронной почты под панелью списков и нажмите кнопку **"Добавить"**. Попав на панель списков, можно щелкнуть значок карандаша, чтобы изменить адрес, или значок «X» для удаления адреса.
Количество уведомлений	Определяет, сколько уведомлений Webex WFO передает для события. Система сообщает о некоторых событиях по мере их возникновения, а о других событиях сообщается каждый раз при опросе системы. Указывая этот номер, вы можете убедиться, что не будет отправлено много уведомлений о одном и том же событии.
Конфигурация сводки	Выберите условия получения сводки сообщать.

Поле	Описание
График	Используйте этот раздел для настройки доставки отчетов о уведомлениях.
Отправлять сводки каждому < период времени>	Введите, как часто WFO отправляет вам сводку Webex. Период времени по умолчанию установлен каждые 24 часа.
Дата и время начала	Дата и время начала сводного периода.

типы уведомлений

Существует три типа уведомлений:

- Информация — ожидаемое событие
- Предупреждение — если WFO не исправляется, Webex перестанет работать
- Ошибка — в настоящий момент существует условие, из-за которого Webex

WFO перестает работать, уведомления могут отправляться следующими способами:

- Оповещения, отображаемые в приложении
- Сообщения электронной почты, отправленные в указанный список рассылки
- Уведомления, отправленные на мобильное устройство (только для облачных развертываний)

Уведомления администратора клиента и пользователя

В следующей таблице перечислены типы уведомлений, доступные при входе Webex WFO в качестве администратора клиента или другого пользователя.

Уведомление	Описание и решение
Вход оператора (поддержка)	**Информация.Оператор** выполнил вход в систему Webex WFO. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Выход оператора (поддержка)	**Информация.Оператор** вышел из Webex WFO. **Решение:** Никаких действий не требуется.

Уведомлен	Описание и решение
Ошибка сервера аналитических данных (поддержка)	**Ошибка:** сервер данных аналитики не установлен связи с сервером таблицы аналитики. **Решение:** проверьте журналы сервера аналитических данных и проверьте его подключение. Убедитесь, что база данных доступна.
Приближение к низкому объему дискового пространства (поддержка)	**Решение:** освободить использованное дисковое пространство или добавить дополнительное место для хранения.
Приближение емкости записи (поддержка)	**Решение.Добавьте** еще один сервер записей.
Ошибка массового экспорта контактов (рабочий)	**Ошибка:** Webex WFO не удалось передать пакетную передачу файл экспорта контактов. **Решение.Проверьте** параметры местоположения адреса для массового экспорта экспортных контактов
Успешный экспорт пакетных контактов (для бизнеса)	**Информация:** ваш Webex пакетный контакт WFO запрос на экспорт выполнен успешно. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Ошибка сбора данных подключаемых модулей (поддержка)	**Ошибка:** сервер данных захвата не поддерживает связь с Webex сервером приложений WFO. **Решение:** проверьте журналы сервера захвата данных и проверьте его подключение. Убедитесь, что база данных доступна.
Запрос на захват (бизнес)	**Информация:** ваш Webex запрос на захват WFO для WFM исторические данные были успешными. **Решение:** Никаких действий не требуется.

Уведомление	Описание и решение
Сбой установки JTAPI Cisco (поддержка)	**Ошибка:** не удалось установить JTAPI Cisco. **Решение:** проверьте процедуры установки JTAPI Cisco и повторите попытку установки.
Cisco JTAPI Install Success (поддержка)	**Информация:** Вы успешно установили Cisco JTAPI. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Ошибка установки клиента (поддержка)	**Ошибка:** Webex WFO не был правильно установлен на настольном компьютере. **Решение:** Проверьте установку Smart Desktop. Дополнительную информацию см. в *руководстве по установке облачных* развертываний.
Цель контакта "Все пользователи завершены" (бизнес)	**Информация:** оповещает создателя цели и всех пользователей, назначенных цели, когда все задачи в цели контакта завершены. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Цель контакта завершена (бизнес)	**Информация:** Оператор успешно завершил работу его или ее Webex WFO QM цели контакта. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Цель контакта создана (бизнес)	**Информация:** Вы создали телефон Webex цели контакта WFO. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Ошибка сервера данных модуля CTI модуля (поддержка)	**Ошибка:** сервер данных CTI не поддерживает связь на Webex сервере приложений WFO.

Уведомлен	Описание и решение
	Решение. Проверьте журналы сервера CTI данных и проверьте его соединение. Убедитесь, что база данных доступна.
Сервер данных подключен (поддержка)	**Информация.К** серверу данных подключено Webex WFO. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Отключение сервера данных (поддержка)	**Ошибка:** сервер данных не поддерживает связь с сервером Webex сервере приложений WFO. **Решение.** Проверьте журналы сервера данных и проверьте его подключение. Убедитесь, что база данных доступна.
Пропущенное сердцебиение сервера данных (поддержка)	**Ошибка:** сервер CTI, сервер сигнализации SIPREC или Сервер записи был отключен от сервера wfoadapter по крайней мере на десять минут. Задача арендатора проверяет подключение сервера каждые пять минут. Если подключение не прошло двух из этих проверок, WFO отправляет это предупреждение Webex и продолжает отправлять уведомление каждые пять минут, пока сервер не будет повторно подключен. **Решение.Убедитесь** , что компьютер сервера работает. Убедитесь, что служба серверов запущена. Убедитесь, что компьютер сервера подключен к сети и имеет доступ к серверу wfoadapter по сети.
Завершение вызова с задержкой при получении хранилища (бизнес)	**Информация:** Ваши данные в хранилище успешно извлечены. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Журналы синхронизации клиента	

Настольного компьютера завершены (поддержка)

Настройка Webex WFO | Администрирование и

Уведомление	Описание и решение
Ошибка синхронизации клиента Настольного компьютера (поддержка)	
Запрос на рассылку (бизнес-запрос)	**Информация:** создал WFM Webex WFO запрос на рассылку. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Запрос на апелляцию по оценке (деловая деятельность)	**Информация.Произошло** одно из следующих действий: ▪ Пользователь обратился за помощью к завершенной оценке. ▪ Пользователь обратился с просьбой к оценке, выполненной другим абонентом, но у пользователя есть и область действия для оцениваемого контакта, и разрешение "Редактировать любую оценку". **Решение:** проверьте оценку и все комментарии, вводимые пользователем.
Аудит оценки (Бизнес)	**Информация:** оценка, с вами связана была обновлена. Это уведомление отправляется как оператору, связанному с контактом, так и лицу, который обновил оценку. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Оценка нуждается в одобрении (Business)	**Информационный:** Webex пользователь WFO QM имеет завершил оценку. **Решение.Сохраните** оценку.
Превышено свободное место на диске (поддержка)	**Решение:** освободить использованное дисковое пространство или добавить дополнительное место для хранения.
Превышенная **пропускная способность записи (поддержка):** добавьте еще один сервер записей.	

внешнийВторLocationError (поддержка)	**Ошибка:** во время выполнения обработки архивных контактов задача, Webex в WFO произошла ошибка при подключении к внешнему месту хранения. **Решение:** проверьте конфигурацию внешнего хранилища и проверьте подключение к нему.
Не удалось захватить рабочий стол (поддержка)	**Ошибка:** Пользователь QM Webex WFO не может делать записи на настольном компьютере. **Решение:** проверьте конфигурацию Webex WFO Smart Desktop.
Не удалось записать экран (поддержка)	**Ошибка:** Предупреждение выявляется следующим образом: ПРИМЕР события на рабочем столе: номер <версии> — не удалось начать запись с экрана. Это уведомление возникает, если пользователю не удалось записать экранный режим для одного вызова. Пользователь правильно настроен на запись экрана, и Smart Desktop предпринял попытку записать экран, но она не удалась. **Решение.Если** проблема возникает последовательно для одного устройства, использующего запись на настольном компьютере, проверьте установку службы на этом ПК. Удалите Smart Desktop, перезапустите ПК и переустановите Smart Desktop на пострадавшем ПК. Если проблема сохраняется, обратитесь в службу поддержки.
Не удалось записать голос (поддержка)	Причиной уведомления может быть ошибка исходящие из Smart Desktop или из системы сигнализации CTI.

Уведомлен	Описание и решение
	Умный рабочий стол **Ошибка.Если** причиной ошибки является Smart Desktop, уведомление выдается следующим образом: ПРИМЕР события на рабочем столе: номер <версии> — не удалось начать голосовую запись. Это уведомление возникает, если пользователю не удалось записать голос для одного вызова. Пользователь правильно настроен на запись голоса, и Smart Desktop предпринял попытку записать голос, однако она не удалась. **Решение.Если** проблема возникает последовательно для одного устройства, использующего запись на настольном компьютере, проверьте установку службы на этом ПК. Удалите Smart Desktop, перезапустите ПК и переустановите Smart Desktop на пострадавшем ПК. Если проблема сохраняется, обратитесь в службу поддержки. Если эта проблема возникает на многих телефонах в среде записи серверов, убедитесь, что служба не работает вблизи емкости и настроена правильно. Если проблема сохраняется, обратитесь в службу поддержки. **Сигнализация CTI** **Ошибка:** Если причиной ошибки является сигнализация CTI, уведомление выдается следующим образом: ПРИМЕР события сервера сигнализации: не удалось начать голосовую запись. Это уведомление возникает, когда CTI сервер сигнализации

Уведомлен	Описание и решение

Уведомлен	Описание и решение
	не удалось выполнить вызов с соответствующим сервером записи. Строка «Сведения» сообщения о событии указывает одну из двух категорий данного сбоя: «Сведения: нет SIP INVITE» — эта ошибка возникает, если сервер сигнализации CTI не получил сообщение SIP INVITE от источника CTI сигналов JTAPI. ▪ **Решение**. Если проблема сохраняется, проверьте CTI журналы сервера данных, чтобы убедиться, что CTI сервер данных получает сигнальные sip-сообщения от CTI источника сигналов. «Сведения: клиент не подключен» — эта ошибка возникает, когда сервер сигнализации не подключен к серверу записи, связанному с устройством. ▪ **Решение**: проверьте журналы CTI сервера данных, чтобы узнать, какие серверы записи связаны с этим устройством. Убедитесь, что они работают, а серверы сигнализации и записи подключены.
Запрос на точность прогноза (бизнес)	**Информация:** создал WFM Webex WFO запрос на точность прогноза. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Запрос прогноза (Бизнес)	**Информация:** создал WFM Webex WFO запрос прогноза. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Ошибка сервера данных модуля FTP (поддержка)	**Ошибка:** Webex WFO не удалось передать данные сервера данных.

Уведомлен	Описание и решение
	Решение: проверьте журналы ошибок сервера данных. Проверьте связь с сервером данных.
Ошибка импорта статистических данных (поддержка)	**Ошибка:**Webex WFO обнаружил ошибку при попытке загрузки исторических данных. **Решение:** проверьте журналы ошибок сервера данных, обратитесь к системном администратору и перезапустите службу.
Исторический запрос на объединение (бизнес)	**Информация:** создал WFM Webex WFO запрос на объединение статистических данных. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Большая перегрузка сервера записей (поддержка)	**Решение:** добавление другого сервера записей или контакта Webex поддержки WFO.
Резервное копирование для отправки основной записи (поддержка)	**Решение:** добавьте другой сервер записей или обратитесь Webex поддержки WFO.
Запрос на передачу сообщений (рабочий)	**Информация:** запрос на передачу сообщений представленная заявка была одобрена или отклонена. Сюда входит в том числе утверждение выбора события динамического планирования внутридневного планирования. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Метрическая статистика (поддержка)	**Информация:** создал WFM Webex WFO запрос метрической статистики. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Небольшая перегрузка сервера записей (поддержка)	**Решение.При** частом поступлении этих уведомлений: добавить другой сервер записей или связаться с Webex поддержки WFO.

Уведомлен	Описание и решение
Резервное копирование выгрузки незначительных записей (поддержка)	**Решение.** Если это уведомление поступает часто, добавьте еще один сервер записей или обратитесь к Webex поддержки WFO.
Моя оценка оценки (бизнес)	**Информация.Оценка** вами контакта обработанное было завершено или отредактировано. ПРИМЕЧАНИЕ . Если для оценки необходимо одобрение, это уведомление отображается при ее наличии была одобрена. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Телефон не обнаружен (поддержка)	**Ошибка:** Smart Desktop прослушивал гирлянды связал телефон, но не нашел один через шесть минут. Это приводит к тому, что сервис не записывает. Наиболее вероятной причиной является то, что телефон не подключен надлежащим образом к ПК с гирляндами или устройство не настроено для отправки трафика RTP на ПК. Это сообщение полезно для развертываний или в том случае, если телефоны постоянно подключены к ПК, которые записывают их. Если пк обычно отключаются от телефонов, можно рассмотреть возможность отключения этой проблемы. **Решение.Выключите** эту проблему, если пк отсоединены от телефонов. В противном случае проверьте конфигурацию устройства в Unified CM и убедитесь, что параметр «SPAN to PC Port» имеет значение «Включено». Проверьте физическое соединение ПК и телефона, чтобы убедиться, что они правильно связаны гирляндами. Сведения о настройк Webex е оборудования для записи на настольных компьютерах см. в

руководстве по установке WFO*для облачных* решений.

Уведомлен	Описание и решение

Уведомлен	Описание и решение
обработка голоса QM (бизнес)	**Информация.Оператор** выполнил вход в систему Webex WFO. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Согласование завершено (дело)	**Информация:** Это уведомление уведомляет вас каждый раз задание сверки завершено успешно. В него входит номер задания, а также время его начала и окончания. Примечание . Чтобы назначить это уведомление, вам должны быть назначены администрирование QM и получение предприятия Разрешения для уведомлений. Назначьте это уведомление только если ваш контакт-центр имеет архитектуру записи, требующий согласования. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Экспорт записи (бизнес)	**Информация:** ваш запрос на экспорт контакта завершено успешно, и ваш контакт готов к загрузке. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Запись с ошибкой максимальной длины (поддержка)	**Ошибка:** Запись достигла максимальной длины вызова в вашей организации, заданной на странице QM глобальные параметры. **Решение:** просмотрите запись, чтобы определить, действительно ли длина контакта превышает максимальное количество вашего вызова или же длина записи связана с ошибкой, и запись должна была прекратиться раньше. Если длительность записи связана с ошибкой, это, как правило, означает, что Webex WFO не получил событие завершения вызова от вашего провайдера сигналов. В случае получения этого уведомления

Уведомлен	Описание и решение
	несколько раз, возможно, возникают проблемы с вашим провайдером сигналов.
Ошибка извлечения журналов сервера данных (поддержка)	**Ошибка.Не** удалось выполнить запрос на Webex журналов сервера данных WFO. **Решение:** проверьте подключение к серверу данных. Убедитесь, что база данных доступна. если проблема не удается устранить, обратитесь в службу поддержки.
Извлечение журналов сервера данных об успешном успехе (поддержка)	**Информация.Ваш** запрос на Webex журналов сервера данных WFO выполнен успешно. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Изменение расписания (рабочий режим)	**Информация:** кто-либо (например, планировщик или analyst) внесла изменения в расписание, например, переместила время перерыва. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Напоминание о расписании (бизнес)	**Информация.Это** напоминание о предстоящем запланированные действия. Напоминания отправляются только Webex пользователям WFO, которые вошли в систему в настоящий момент. Они отправляются за 15 минут до начала деятельности. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Запрос расписания (рабочий)	**Информация.** Это уведомление для Webex пользователь WFO, сделавший запрос на расписание, в результате которого этот запрос был одобрен или отклонен; **Решение:** Никаких действий не требуется.
Запрос на анализ сдвига бюджета	**Информация:** создал WFM Webex WFO

Уведомлен	Описание и решение
(Деловая деятельность)	запрос на анализ сменного бюджета. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Сервер сигнализации активен (поддержка)	**Информация:** Сервер сигнализации стал активным. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Резервный сервер сигнализации (поддержка)	**Ошибка:** сервер сигнализации вошел в вынужденный режим ожидания и неактивен. **Решение.Проверьте** журналы сервера сигнализации для получения дополнительной информации.
Неконтролируемое аварийное переключение на сигнальный сервер (поддержка)	**Ошибка:** Активный сервер сигнализации не работает, резервный сервер сигнализации активен. **Решение.Проверьте** журналы сервера сигнализации для получения дополнительной информации.
Аварийное переключение на обслуживание сигнального сервера (поддержка)	**Ошибка:** активный сервер сигнализации вступил в режим технического обслуживания, а резервный сервер сигнализации теперь активен. **Решение.Проверьте** журналы сервера сигнализации для получения дополнительной информации.
Сбой сервера сигнализации у поставщика телефонии (поддержка)	**Ошибка:** сервер сигнализации теряет подключение к провайдеру телефонии и неактивен. **Решение.Проверьте** журналы сервера сигнализации для получения дополнительной информации.
stagedUploadServerConnectionFailure (поддержка)	
Запрос на стратегический прогноз (бизнес)	**Информация:** создал WFM Webex WFO

Уведомлен	Описание и решение
	запрос на стратегический прогноз. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Ошибка сервера данных подключаемых модулей (поддержка)	**Ошибка:** сервису синхронизации не удалось. **Решение.Выполните** следующие действия 1. Убедитесь, что служба синхронизации работает. 2. Убедитесь в том, что вы можете поддерживать связь с сервером, на котором установлен сервис синхронизации. 3. Проверьте журналы службы синхронизации.
Ошибка сервера данных двухэтапного модуля (поддержка)	**Ошибка:** в двухэтапном процессе отправки данных произошла ошибка. **Решение:** проверьте журналы сервера данных. Если проблема не удается устранить, обратитесь в службу поддержки.
Неожиданная ошибка на рабочем столе (поддержка)	**Ошибка:** непредвиденное нарушение при выполнении задачи. **Решение:** проверьте файл отладки рабочего стола по причине этой ошибки. Перезапустите рабочий стол оператора. Если проблема не удается устранить, обратитесь в службу поддержки.
Ошибка **голосовых пакетов (поддержка):**	Webex WFO не получила пакеты на порте SPAN. Когда вы отслеживаете контакт клиента оператора, вы ничего не слышите. По истечении 15 секунд выявляется сообщение о ошибке, указывающее на то, что пакеты не получены. Попытка записать контакт клиента оператора приводит к пустой записи. **Решение.Проверьте** следующее

Уведомлен	Описание и решение
	▪ Порт для пк ▪ Доступ к голосовой VLAN с ПК ▪ Передача в порт компьютера ▪ Режим безопасности устройства Проверьте также конфигурацию телефонных кодеков оператора.

Удаление или обновление нескольких контактов одновременно

Используйте страницу "Пакетные операции контактов", чтобы удалять несколько контактов, изменять политики хранения нескольких контактов или обновлять пользовательские метаданные для нескольких контактов одновременно вместо работы с контактами по одному на странице "Взаимодействия".

> ПРИМЕЧАНИЕ Это новая функция, которая еще не является общедоступной. Для раннего доступа к этой функции обратитесь к Cisco Account Manager.

Предварительные условия

- В вашей организации используется Webex облако WFO. Пакетные операции контакта недоступны для локальных развертываний.
- Для вашей организации включена страница "Пакетные операции контактов"
- У вас есть хотя бы одно из следующих разрешений:
  - Пакетное удаление
  - Пакетное удержание обновлений
  - Метаданные пакетного обновления
- Имеется CSV файл со списком идентификаторов контактов, с которыми вы хотите работать. По крайней мере, этот файл должен содержать заголовок столбца идентификатора контакта. В него могут входить и другие заголовки столбцов, но они не являются обязательными. Одним из способов создания этого файла является экспорт списка контактов, с которыми необходимо работать со страницы "Взаимодействия". Инструкции см. в разделе «Экспорт метаданных контактов ». Ваш экспорт должен содержать столбец идентификатора контакта.

- (На обновление политики удержания для контактов) В вашей организации на странице "Удержание" была создана хотя бы одна политика удержания. Дополнительную информацию см. в разделе «Управление политиками удержания данных для QM и аналитики ».
- (Для обновления или очистки пользовательских метаданных для контактов) Ваша организация создала пользовательские метаданные на странице "Диспетчер метаданных". Дополнительную информацию см. в разделе «Управление полями пользовательских метаданных».

Расположение страницы

Потоки контактов управления > QM > QM приложений > пакетных операций контактов

Процедуры

Удаление нескольких контактов

ВАЖНО . Удаление контактов является безвозвратным. Отменить это действие невозможно.

1. Выберите **"Пакетное удаление контактов**".
2. Щелкните **Выбрать файл** и выгрузите электронную таблицу контактов, которые необходимо удалить. Список контактов отображается в правой части страницы.
3. В поле « **Причина** » укажите, почему вы удаляете контакты. Эта причина будет видна всем, кто запускает отчет для пакетных задач.
4. Нажмите Кнопку " **Отправить**". Удалить **контакты?** откроется окно.
5. Нажмите кнопку « **Подтвердить**». Окно закроется и появится сообщение с подтверждением.

Обновите политику удержания для нескольких контактов

1. Выберите **«Пакетное обновление политики** удержания контактов».
2. Щелкните **"Выбрать файл"** и выгрузите электронную таблицу контактов, которые необходимо обновить. Список контактов отображается в правой части страницы.
3. Выберите политику удержания для применения к контактам **в раскрывающемся списке «Политика** хранения».
4. В поле " **Причина** " укажите, почему вы назначаете политику удержания контактам. Эта причина будет видна всем, кто запускает отчет для пакетных задач.
5. Нажмите Кнопку " **Отправить**". Обновление **политик хранения контактов?** откроется окно.
6. Нажмите кнопку « **Подтвердить**». Окно закроется и появится сообщение с подтверждением.

Обновление пользовательских метаданных для нескольких контактов

ВАЖНО Обновление пользовательских метаданных является постоянной. Отменить это действие невозможно.

1. Выберите **"Пакетное обновление метаданных контактов**".
2. Щелкните **"Выбрать файл"** и выгрузите электронную таблицу контактов, которые необходимо обновить. Список контактов отображается в правой части страницы.
3. **В разделе "Обновить метаданные** " выберите поле метаданных, которое необходимо обновить, в **раскрывающемся списке "Поле** метаданных". Параметры в этом списке поступают со страницы "Диспетчер метаданных".
4. Введите значение, которое требуется назначить, в **поле "Значение** метаданных".

   ПРИМЕР В вашей организации используется поле пользовательских метаданных под названием «Уровень лояльности пользователей», которое помогает назначать клиентам с самым высоким уровнем лояльности поддержку консьержей. Вы должны присвоить уровень лояльности Silver набору контактов. **В разделе "Обновление метаданных"** выполните следующее

   выберите уровень лояльности пользователя в **раскрывающемся списке «Поле** метаданных» и введите серебряный в поле

   поле «Значение метаданных».

5. (Необязательно) Для обновления дополнительных метаданных для этих контактов повторите шаги 3 и 4.
6. В поле « **Причина»** укажите, почему выполняется обновление метаданных этих контактов.
   Эта причина будет видна всем, кто запускает отчет для пакетных задач.
7. Нажмите Кнопку " **Отправить"**. Обновление **метаданных контактов?** откроется окно.
8. Нажмите кнопку « **Подтвердить»**. Окно закроется и появится сообщение с подтверждением.

Очистка метаданных для нескольких контактов

Удалите из контактов все значения для определенного поля метаданных.

ВАЖНО Очистка поля метаданных является постоянной. Отменить это действие невозможно.

1. Выберите **"Пакетное обновление метаданных контактов**".
2. Щелкните **"Выбрать файл"** и выгрузите электронную таблицу контактов, которые необходимо обновить. Список контактов отображается в правой части страницы.
3. **В разделе "Очистить метаданные** " выберите поле метаданных, значение которого необходимо очистить из поля

   Раскрывающийся список «Поле метаданных». Параметры в этом списке поступают со страницы "Диспетчер метаданных".

   ПРИМЕР В вашей организации используется поле пользовательских метаданных под названием «Уровень лояльности пользователей», которое помогает назначать клиентам с самым высоким уровнем лояльности поддержку консьержей. Тебе нужно

чтобы удалить уровень лояльности из набора контактов. **В разделе "Очистить метаданные** " уровень лояльности "Клиент" выберите в **раскрывающемся списке "Поле** метаданных". По завершении выполнения задания для этих контактов поле «Уровень лояльности пользователя» пустое.

4. В поле "Причина " укажите, почему выполняется очистка поля метаданных для этих контактов. Эта причина будет видна всем, кто запускает отчет для пакетных задач.
5. Нажмите Кнопку " **Отправить**". Обновление **метаданных контактов?** откроется окно.
6. Нажмите кнопку « **Подтвердить**». Окно закроется и появится сообщение с подтверждением.

Просмотр записи о пакетных задачах

Выполните отчет со списком пакетных обновлений контактов, кто и зачем их выполнять.

1. Выберите **"Отчет по пакетным заданиям**".
2. В полях " **Диапазон** дат" выберите даты начала и окончания периода времени, за который требуется создать отчет.
3. Нажмите Кнопку "Выполнить **".** Список пакетных заданий отображается в правой части страницы.
4. (Необязательно) Чтобы загрузить список идентификаторов контактов, включенных в задание, щелкните номер задания в столбце **"Идентификатор** задания".

Связанные разделы

- Настройте столбцы на странице "Взаимодействия": убедитесь, что столбец "Идентификатор контакта" является частью экспортируемого файла.
- Экспортировать метаданные контактов — создайте список контактов, которые необходимо обработать пакетно.
- Управление политиками хранения данных для QM и аналитики — создание правил, которые определяют, как хранятся данные контактов.
- Управление полями пользовательских метаданных — создание информации для вложения в контакты.

Управление пользователями

Работа лицензий

Лицензии предоставляют вам легальный доступ для использования Webex WFO. Лицензии используются для привязки функциональных возможностей Webex WFO к его ролям и разрешениям.

Модель лицензирования

В Cisco имеется модель лицензирования с биллингом по подписке и некоммутируемыми лицензиями для Webex развертываний, размещенных на хостинге WFO.

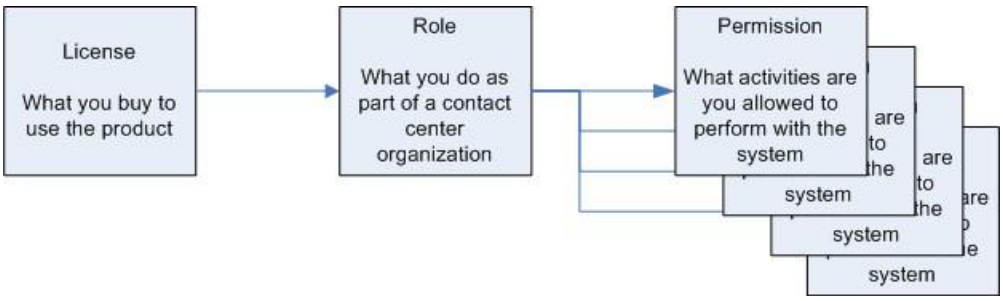
Покупая подписку на Webex WFO, вы соглашаетесь с тем, что Cisco называет «минимальным ежемесячном обязательством»: минимальным количеством мест, купленных по определенной цене. Если вы используете больше мест, чем вы согласны в ежемесячном обязательстве, Cisco выписает вам счет за каждое из них. Это называется «несоверяемой лицензией».

Cisco выписывает вам периодически, ежемесячно, ежеквартально или ежегодно.

> ПРИМЕР Вы имеете минимальное ежемесячное обязательство в 100 QM мест, что соответствует вашим требованиям с февраля по октябрь. Ваш контакт-центр занят в праздничный сезон (с ноября по январь). За это время вы используете 150 QM мест, и за эти три месяца вам выставляется счет на 100 мест по тарифу совершенной лицензии и на 50 мест по тарифу неучтенной лицензии.

Лицензирование, роли и разрешения

Лицензии связаны с ролями пользователей в системе. Доступ пользователей Webex функциональных возможностей WFO определяется их ролью и разрешениями, связанными с ними. Дополнительные сведения о назначении ролей и разрешений см. в разделе Управление ролями и разрешениями .



Каждый активный пользователь Webex WFO связан с одной или несколькими лицензиями и может иметь одну или несколько ролей. Каждая отдельная лицензия называется местом. Лицензионные места учитываются числом активных пользователей с этой лицензированной ролью. Для каждого активного пользователя всем клиентам должно быть определенное количество мест и лицензий.

Активные пользователи могут быть лицензированы и иметь доступ к Webex WFO. Неактивные пользователи не могут быть лицензированы или имеют доступ к Webex WFO. Если вы переключаете активного пользователя на неактивного, его лицензия становится доступной, и вы можете переназначить ее другим пользователям.

Доступны следующие типы лицензий:

- Лицензии для данных
- лицензии Webex доступ WFO
- Лицензии на администрирование
- Лицензии на использование
- Лицензии на аналитику ботов
- Лицензии На исследования

Лицензии для данных

Webex лицензии с данными связаны пользователи WFO с функциями захвата (в первую очередь операторы контакт-центров). Роль оператора по умолчанию автоматически связана с этим типом лицензии. К лицензиям на передачу данных относятся следующие лицензии:

- Запись о соответствии требованиям (CR) — пользователи могут записывать аудио и просматривать свои контакты.
- Управление качеством (QM) — пользователи могут записываться и проверяться, а также просматривать свои контакты и оценки (QM лицензии «Данные» включают CR).
- Управление рабочей силой (WFM) — пользователи могут выполнять планирование и получать доступ к функциям планирования изменений.

- Аналитика основных компонентов — пользователи могут подвергнуться анализу и просмотру аналитических данных, созданных их контактами. Аудио контакты пользователей расшифровываются и автоматически суммируются с сводкой по взаимодействию. Пользователи могут видеть настроения операторов и клиентов и рассуждения ИИ.
- Аналитика корпоративная — включает все компоненты аналитики, а также пользователи имеют доступ к темам автоматического QM и темам о тенденциях. Кроме того, у пользователей есть анализ трендов, который позволяет отслеживать изменения настроения во время взаимодействия.
- Desktop Analytics — пользователи могут отслеживать активность рабочего стола операторов и использование приложений. Эта лицензия доступна в качестве дополнения к Cisco Compliance Recording (CR), управлению качеством (QM) или Workforce Management (WFM).
- Отслеживание — пользователи могут просматривать экраны операторов в реальном времени. Данная лицензия доступна в качестве дополнения к Cisco Compliance Recording (CR) или Workforce Management (WFM).
- Управление данными — эта лицензия больше не продается.

ПРИМЕЧАНИЕ Пользователи с лицензиями на работу с данными имеют ограниченный доступ к функциям Webex WFO. Они ограничены проверкой своих собственных данных.

лицензии Webex доступа к WFO;

Для каждой системы Cisco предоставляет до пяти Webex лицензий доступа к WFO. Лицензия Webex доступа WFO предоставляет большинство разрешений, которые позволяют этим ролям иметь доступ ко всей части приложения.

Лицензия на аналитику ботов

С помощью лицензии Bot Analytics пользователи могут отслеживать и улучшить производительность и качество своих разговорных продуктов ИИ.

Лицензии На исследования

Идеи — это главный продукт Cisco для бизнес-аналитики. Лицензии На исследования предоставляют пользователям доступ к информации о идеи. Любой пользователь, которому необходимо создавать или просматривать содержимое информа-ритов, должен иметь лицензию На создание и просмотр содержимого Для одной роли требуется только одна из двух лицензий идеи, перечисленных ниже, но каждой лицензии необходимо назначить хотя бы одной роли.

- Приложение "Reader" — пользователи могут просматривать панели отчетов, созданных и совместно с которыми они доступны другому пользователю, имеющим лицензию "Автор из идеи".
- Автор идеи — пользователи могут создавать и обмениваться аналитическими сведениями и панелями аналитики.

Примеры пользователей с несколькими ролями

Ниже приведены примеры лицензирования для пользователей, имеющих несколько ролей.

Пример 1: оператор QM, который также является оценщиком оценки

У пользователя есть роль преобразователя, связанная с Webex лицензией на доступ К WFO, и роль оператора, связанная с лицензией управления качеством для фиксации его собственных контактов. Роль оценщика имеет некоторые функциональные возможности оператора и супервизора. Этот пользователь использует две лицензии: для управления качеством и для Webex доступа к WFO. В этом случае количество мест, имеющихся для лицензии по управлению качеством, и количество мест для Webex лицензии WFO уменьшаются на один. Если для этого требуется только голосовая запись, вместо лицензии на управление качеством можно использовать лицензию на запись вызовов.

Пример 2: оператор QM, для которого также запланировано использование WFM

Для пользователя имеется роль оператора, связанная с лицензиями на управление качеством и лицензией на управление рабочей силой. Это позволяет захватить контакты оператора и планировать рабочее время оператора. Она также позволяет оператору просматривать свои контакты и оценки или вносить изменения в расписания. Этот пользователь потребляет две лицензии.

Функции, доступные при наличии лицензий QM и аналитики

В таблице ниже перечислены функции, доступные при использовании различных лицензий.

Функция	Запись соответствия требованиям (CR)	Управление качеством (QM)	Аналитика Основные темы	Аналитика Корпоративный	Настольный ПК Аналитика	Настольный ПК Контроль
Запись аудио или импортировать аудио с номера ACD	X	X				
Импорт взаимодействия с цифры Каналами	X	X	X	X		
Экран запись		X				
Оценки		X				
Отчеты в	X	X	X	X	X	

либо Данные

Проводник
или

Функция	Запись соответствия требованиям (CR)	Управление качеством (QM)	Аналитика Основные темы	Аналитика Корпоративный	Настольный ПК Аналитика	Контроль
Идеи						
Экран с динамическим режимом контроль		X				X
Настольный ПК контроль	X	X			X	X
Контакт Очередь		X				
Автоматизированный пауза и возобновление запись		X				
Создать и изменить пользовательского метаданные связанный с контактами		X				
Создать и изменить оценку Формы		X				
Просмотреть стандартный Оценки		X				
Создать и просмотр пост-вызова; Опросы		X				

Экспорт	X	X
Контакты		

Функция	Запись соответствия требованиям (CR)	Управление качеством (QM)	Аналитика Основные темы	Аналитика Корпоративный	Настольный ПК Аналитика	Настольный ПК Контроль
QM представления;	X	X				
QM рабочие процессы	X	X				
Контакт Маркировка	X	X				
Оператор Исследователь			X	X	X	
Транскрипция			X	X		
Настроение анализ						
Настроение анализ-Оператор и Клиент			X	X		
Анализ тональности — Тенденция анализ*				X		
Взаимодействие Обзор			X	X		
Настольный ПК активность отслеживание и аналитика			X	X	X	

Уровень приложений употребление	X	X	X

Функция	Запись соответствия требованиям (CR)	Управление качеством (QM)	Аналитика Основные темы	Аналитика Корпоративный	Настольный ПК Аналитика	Настольный ПК Контроль
Диспетчер настольных систем			X	X	X	
Автоматическая QM				X		
Тенденции Темы				X		

*Анализ трендов позволяет отслеживать изменения настроения во время взаимодействия.

Связанные разделы

- Управление ролями и разрешениями — создание ролей и установка разрешений для доступа к Webex WFO

Создавать и редактировать пользователей

Выберите "Создать нового пользователя", чтобы создать нового пользователя в Webex WFO. Вы также можете выбрать "Изменить существующего пользователя", чтобы изменить или деактивировать любого пользователя, уже существующего в системе. Ниже описаны поля на пользовательских страницах "Создание/редактирование".

Расположение страницы

Управление приложениями > пользователи > конфигурации пользователей >

ПРИМЕЧАНИЕ В синхронизированных системах при желании деактивировать пользователя необходимо сначала удалить пользователя в ACD, а затем деактивировать пользователя Webex WFO. Сервис синхронизации не деактивирует пользователей от Webex WFO, когда они удаляются в ACD, так что это необходимо сделать вручную.

Важно Адрес электронной почты пользователя должен быть настроен в SMTP пользователя до добавления нового пользователя в Webex WFO или обновления адреса электронной почты существующего пользователя в Webex WFO.

В противном случае Webex WFO не сможет отправлять сообщения электронной почты на адрес

электронной почты пользователя. Это сообщение относится только к организациям, в которых настроена настройка пользователей на получение сообщений электронной почты активации и приветствия для установки своих паролей.

Поле	Описание
Выбор пользователя необходимо изменить. Около	(Только "Изменить существующего пользователя") Пользователь, который по умолчанию в списке отображаются только активные пользователи. Для просмотра активных и неактивных пользователей установите флажок "Показывать неактивных пользователей".
Имя	Имя пользователя.
Фамилия	Фамилия пользователя.
Имя пользователя	Адрес электронной почты пользователя.
Вход Windows	Имя для входа пользователя для Microsoft Windows. Если вы используете Active Directory, включит имя домена: имя <домена>\<логина>
Идентификатор сотрудника интегрировать	(Необязательно) Идентификатор сотрудника пользователя. Необходимо благодаря HRMS, не использующего идентификатор ACD или адрес электронной почты в качестве уникального идентификатора, можно идентифицировать пользователей, добавив в это поле идентификатор их сотрудника.
Состояние учетной записи заблокирована, когда это пользователь	Разблокируйте учетную запись пользователя. Учетная запись пользователя Превышает максимальное число разрешенных попыток входа. См. раздел «Настройка политики паролей».
Пароль	Создайте пароль для пользователя. После установки этого пароля пользователь может сбросить его для более личной или запоминающейся информации с помощью кнопки входа в систему на инструментальной панели. По мере установки пароля, Webex WFO отображает строку устойчивости пароля под этим полем. Пароли должны быть по крайней мере "сильными". Дополнительные сведения о требованиях к сложности паролей

и настройке правил для паролей см. в разделе «Настройка политики паролей».

Пол	Описание
Подтвердите пароль	Повторно введите пароль так же, как вы его ввели в пароль поле.
Профили пользователей	(Только для чтения) В таблице приведена сводная информация о идентификаторах пользователя во внешних источниках. См. раздел «Управление профилями пользователей» .
Активация этого пользователя	Установите этот флажок для активации пользователя. Пользователь не сможет войти в систему только после активации учетной записи. Снимите этот флажок, чтобы деактивировать пользователя. Пользователь не может войти в систему после деактивации учетной записи.
Переназначить идентификатор ACD	(только Avaya пользователей, синхронизированных с ACD) Нажмите эту кнопку, чтобы удалить значок ACD связь идентификатора с неактивным пользователем. Это позволяет повторно назначить идентификатор ACD новому пользователю.
Отмена связи оператора Webex пользователь WFO	(Только пользователи, синхронизированные с AD) Если вам больше не нужен чтобы быть связаны с пользователем AD, их можно отменить. Если пользователь Webex WFO не связан с пользователем AD, Webex WFO прекращает обновлять профиль пользователя и пользователя записи при изменении свойств в AD и разрешает вход пользователя в Windows пользователя для изменения. См. раздел «Подключение к серверу Active Directory».
Дата создания	(Только для чтения) Дата создания пользовательской записи.
Дата деактивации	(Только для чтения) Дата деактивации пользовательской записи. Пока нет запись активна, это поле не видно. При появлении этого поля отображается дата последней деактивации. Это поле отображается только при снятии флажка

Пол	Описание
	"Активировать этого пользователя".
Роли Если вы	Для назначения ролей необходимо иметь разрешение на назначение ролей пользователей.

Пол	Описание
	нет разрешения на назначение ролей пользователей, и создается новый пользователь, Webex WFO автоматически дает новому пользователю роль оператора по умолчанию. Изменить это назначение могут только пользователи с разрешением на назначение ролей пользователей. Выберите одну или несколько ролей для этого пользователя. В синхронизированной системе пользователю автоматически назначается роль оператора. Администратор клиента может назначить роль администратора существующему или новому пользователю. Область действия этого пользователя не может превышать область действия администратора клиента. Администраторы могут назначить только область действия, которая имеется у них самих. Это относится ко всем уровням, независимо от того, является роль администратором клиента, администратором группы или администратором группы. Если установить флажок "Включить планирование для этого пользователя" (только WFM), можно настроить следующие дополнительные элементы. Если пользователю становится активным оператором, ему затем назначена дополнительная роль (например, ему назначен супервизор), а от этого больше не требуется работать в качестве оператора, необходимо деактивировать запись об операторе пользователя и отменить назначение роли оператора. В противном случае, Webex WFO может работать неправильно.
Группа	Назначьте пользователя в группу по сервисам.
Связанные группы и группы по сервисам	(только QM и аналитики) Выберите группы и группы по сервисам, которые входят в область действия пользователя. Необходимо выбрать хотя бы одну группу и одну группу по сервисам. Пользователь должен принадлежать этой группе и группе по сервисам.

Пол	Описание
Область определяет группы и группы, подконтрольные роли. Для WFM область также	определяется представлением, назначенным пользователю. См. раздел «Управление группами », «Управление группами » и «Управление представлениями ».

ПРИМЕР , если супервизор назначен группам A и B, можно использовать

Пол	Описание
	Область действия супервизора включает в себя всех операторов в обеих группах. Группы и группы являются иерархическими. Если группа входит в область действия пользователя, в ней будут включено все группы по сервисам. Группа 1 состоит из групп 1 и 2. Если назначить группу 1 пользователю, группы по сервисам 1 и 2 автоматически поступают в область его действия. Явно назначив группу 1 и группу 2 в разделе "Связанные группы", ничего не изменится, так как группы уже находятся в области действия пользователя. Кроме того, если удалить группу 1 из связанных групп, группа 1 остается в области действия пользователя, так как группа 1 принадлежит группе 1. Если группа назначена как группа пользователей, у нее есть доступ к расписаниям на чтение и запись в приложении расписания оператора. Кроме того, если группа операторов входит в группу супервизора, у супервизора есть доступ к запросам этого оператора в приложении Messaging.
Представления WFM WFM "Изменить"	Чтобы назначить WFM представления на странице "Пользователи", необходимо иметь Разрешение на просмотры. WFM представления используются для управления видимостью WFM действий. В случае использования функций WFM пользователю должно быть назначено одно представление, а одно представление должно быть назначено
	как главное представление. В противном случае это поле будет необязательным.
Представления QM представлений.	Для назначения QM представлений необходимо иметь разрешение на изменение QM QM представления используются для управления областью действия контактов, которые фильтруются по представлению (в дополнение к контактам, возвращенным
	областью действия группы или группы пользователя).

Пол	Описание
Требуются вызовы оператора	Установите этот флажок, если:

Пол	Описание
Примирение	▪ Оператор использует запись шлюза, а не записи оконечных устройств или Smart Desktop для всех аудиозаписей ▪ Оператор не связан с устройством, которое указано на странице «Связи устройств». В этой конфигурации все вызовы оператора должны быть согласованы, чтобы связать метаданные вызова с записью.
Отображение часового пояса Пользователь	Выберите часовой пояс для этого пользователя в раскрывающемся списке. в этом часовом поясе будут отображаться следующие страницы ▪ Расписания операторов ▪ Прогнозы ▪ Копирование действий, запланированных ▪ Обмен сообщениями Выберите местный часовой пояс пользователя. Для отображения часового пояса по умолчанию используется часовой пояс организации, который настраивается на странице "Глобальные параметры" (см. раздел "Настройка глобальных параметров"). Если установлен флажок «Отображать контакты в часовом поясе пользователя», пользователь также будет видеть поля «Дата», «Время» и «Часовой пояс» на страницах «Взаимодействия» и «Очередь контактов» этого часового пояса.
Включить планирование для этого пользователя	Установите этот флажок, чтобы разрешить пользователю возможность планирования. Пользователи не могут быть запланированы, если для них не включено планирование.
Идентификатор ACD	Идентификатор оператора, назначенный в ACD. Этот номер используется для соединения синхронизированных записей операторов между ACD и WFM. Этот номер используется WFM для идентификации оператора. В

синхронизированных системах это значение исходит из ACD и не должно быть изменено.

Пол	Описание

Пол	Описание
	В не синхронизированной системе, если оператор является ACD, введите идентификатор оператора, назначенный в ACD. Если оператор не является ACD оператором, введите уникальный номер в диапазон, который никогда не будет конфликтовать с идентификатором, назначенным оператору ACD.
Сервер ACD	Сервер ACD, на котором настроен пользователь.
Планирование часового пояса часовой пояс	Часовой пояс, используемый для планирования оператора. Если не задано, для планирования используется часовой пояс пользователя, который настраивается на странице "Глобальные параметры" (см. раздел "Настройка параметров для всей системы WFM"). Дополнительные сведения о планировании часовых поясов см. в разделе О часовых поясах. Планирование часового пояса пользователя следует настроить как можно скорее, так как изменение этого часового пояса в дальнейшем может оказать влияние на расписание. В случае изменения часового пояса после его первоначальной настройки пользователь должен повторно отправить динамическую доступность, динамическое планирование, внутридневное динамическое планирование и запросы, которые еще не были утверждены. Кроме того, все назначенные исключения должны быть удалены и повторно назначены.
Дата начала работы с компанией	Дата начала работы оператора в компании. WFM использует это значение для определения приоритетов планирования. Назначение оператора не будет назначено ранее этой даты.
Дата окончания работы с компанией	(Необязательно) Введите дату окончания работы оператора с компания. После этой даты назначение оператора не будет запланировано. Используйте это поле, когда известна дата окончания действия оператора.

Пол	Описание
Дата начала отдела	Дата начала работы оператора в контакт-центре. использует WFM; это значение для определения приоритетов планирования.
Ранг операторов	(Необязательно) Целое число от 0 до 99999, используемое для ранжировать

Пол	Описание
	основываясь на их выслуге и опыте. это значение используется WFM для определения приоритетов планирования. Точное значение звания зависит от услуги, которую предоставляет ваш контакт-центр. Если вы не вводите ранг, WFM рассматривает его как 99999.
Основная очередь службы	очередь основной службы оператора.
Профиль условий работы	Профиль условий работы, определяющий, какие условия труда могут быть применены к расписанию данного оператора.
Сопоставление навыков Сопоставление навыков	Назначьте оператора одному или нескольким сопоставлениям навыков. выбранное определение определяет, для каких очередей служб могут быть запланированы операторы. Для выполнения планирования оператора для этой очереди служб и оператора необходимо назначить им одно и то же сопоставление навыков. Сопоставления навыков не используются, если оператор назначен в многонавыковую группу.
Стандартный поворот в рабочую смену	Назначьте оператору ротации в смену. При создании смены первая рабочая смена, перемещаемая на панель «Положено», датируется датой начала текущей недели. Каждая следующая назначенная смена датируется датой следующей недели. Не может быть разрыва в неделях от одной рабочей смены к следующей. Динамические графики смен оператора игнорируются WFM при сменах в рабочие смены. Если при выполнении расписания автоматическая смена не включена, для выполнения расписания этого оператора должна быть назначена рабочая смена, настроенная на определенную неделю расписания. Используйте стрелки вверх и вниз, чтобы изменить порядка рабочих смен в режиме вращения. Рабочие смены движутся вверх и вниз на полуступенях. Один

Пол	Описание

Пол	Описание
	нажмите вверх, и выбранная рабочая смена совпадает с рабочей сменой выше, что делает ее разделенной сменой. Щелкните вверх снова, и рабочая смена перемещается на неделю до рабочей смены выше и предполагает, что дата рабочей смены, и все рабочие смены ниже повторить себя соответственно. То же самое относится и к использованию стрелки вниз. Если оператор выполнил динамическое планирование на определенную неделю, вместо назначенных/повернутых рабочих смен используется динамическая смена планирования. См . пример поворота в рабочую смену.
Копирование поворотов в рабочие смены	Скопируйте изменения в рабочую смену этого оператора на одну или несколько выбранных Агентов. Это заменит предыдущие смены в рабочие смены этих операторов. Прежде чем выполнить копирование, необходимо сначала сохранить эту запись оператора.
Другие рабочие смены	Назначенные оператору другие типы рабочих смен, которые способствуют созданию расписания оператора.
Назначенные исключения	В этой таблице отображаются все исключения, назначенные оператору. Если назначенное исключение редактируется или удаляется на странице "Расписания операторов", те изменения (за исключением действий наставничества) отражены в этой таблице. По умолчанию таблица сортируется по датам в порядке убывания, поэтому самая актуальная дата отображается вверху. Таблицу можно сортировать по любому столбцу. Исключения, с которыми связаны заметки, имеют затеняющийся треугольник в правом верхнем углу поля имени исключения. Наведите курсор мыши на имя, чтобы прочитать примечание. Исключения из таблицы можно удалить, если установить

Пол	Описание
	флажок рядом с ним и щелкнуть "Удалить". Функция удаления не включена

Пол	Описание
	пока не будет выбрано хотя бы одно исключение. Назначенные исключения удаляются со страницы "Расписания операторов", поскольку при удалении назначенного исключения здесь происходит удаление исключения из текущего и будущих расписаний операторов. Однако при удалении из текущего расписания оператор остается без нахождения назначенного исключения. Чтобы операторы непрерывно планировали, необходимо повторно запустить расписание или заполнить пробел с другим действием на странице "Расписания оператора". При восстановлении расписания из истории назначенные исключения не обновляются в этой таблице (см. раздел «Отмена изменения расписания»).
Часы работы в отпуске Если	В этой таблице отображается текущее состояние рабочего времени оператора. Webex WFO интегрирован с HRMS, итоговые данные относятся к последнему импорту данных о отпусках, полученных от HRMS. ▪ Заработанные часы — исходят из плана отпуска, назначенного оператору, или, если интеграция HRMS включена, из HRMS (см. раздел «Интеграция с системой управления человеческими ресурсами»). ▪ Используемые часы — вычисляются по исключениям, сопоставленным с типами отпусков, которые были использованы и одобрены оператором. ▪ Часы, одобренные, но еще не принятые — вычисляются на основе исключений, сопоставленных с типами отпуска, которые были использованы и одобрены для оператора. FTE используется, когда запрос представляет собой запрос всего дня и попадает на день, который еще не запланирован (то есть расписание еще не было на неделю, а у оператора еще нет). В этом случае минимальное количество часов недели из профиля FTE оператора, разделенное на 5.

Пол	Описание
	▪ Оставшиеся часы — вычисляются путем вычитания использованных и утвержденных, но еще не принятых часов из полученных часов. Если Webex WFO интегрирован с HRMS, он не вычитается

Пол	Описание
	исключения, которые вручную вставляются в прошлые расписания из оставшихся часов.
Профиль расписания выпуска оператор	(Необязательно) Профиль выпуска расписания, в который входит данный назначенный. Если оставить этот параметр пустым, все расписания отображаются этому оператору в соответствии с WFM глобальным параметром: количество недель, видимых в расписаниях оператора. См. раздел «Настройка при выпуске расписаний».
Максимальная группа по укомплектованию кадрами	(Необязательно) Максимальная группа по укомплектованию кадрами, в которую включен данный оператор Принадлежит. Дополнительные сведения см. в разделе «Ограничение числа операторов по расписанию ».

Создайте пользователя API

Если вы планируете использовать для интеграции со сторонними Webex интерфейсами WFO, Cisco рекомендует создать учетную запись пользователя API. Вы настраиваете API пользователя, как и системный администратор, но его назначение состоит в том, чтобы разрешить сторонним приложениям аутентифицировать данные Webex WFO.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Для создания этого пользователя необходимо иметь роль системного администратора по умолчанию или роль с эквивалентными разрешениями. Для использования этой роли требуется одна лицензия "Системный администратор".

Дополнительные сведения о авторизации и аутентификации пользователя с Webex WFO см. в руководстве по API авторизовать API.

В случае проблемы обратитесь за помощью в службу технической поддержки.

Создайте учетную запись API пользователя

1. Начните Webex WFO и выполните вход в качестве системного администратора.

   > ПРИМЕЧАНИЕ Если вы выполняете вход в продукт в первый раз, создайте дополнительную учетную запись администратора.

2. Перейдите к разделу "Управление приложениями > Пользователи > глобальной > конфигурации пользователей"
3. **Выберите параметр "Создать нового пользователя** " и заполните следующие поля в разделе "Информация о пользователе".

- **Имя** и **фамилия** — введите имя и фамилию, которые определяют цель пользователя. Например, введите **API** назначьте «Имя» и **«Пользователь** » в качестве фамилии.
- **Имя** пользователя — введите допустимый адрес электронной почты. Это Webex имя пользователя WFO, которое будет использоваться для входа.

4. В поле «Пароль **» введите** пароль, который соответствует требованиям по сложности пароля клиента.
5. В поле " **Роли** " назначьте пользователя роли системного администратора по умолчанию.
6. Задайте для **поля "Группа** по умолчанию" значение "Группа по умолчанию". Вы можете задать это значение, равное альтернативной группе по сервисам.
7. Выберите связанные группы и группы, для которых у этой учетной записи должен быть контрольный диапазон. В качестве группы можно выбрать отдельные группы, а в качестве группы выбрать имя группы или имя клиента. При выборе имени арендатора выделены все группы в этой группе.
11. В поле "представления WFM" назначьте **основным представлением EnterpriseView** . Это позволяет пользователю видеть всех пользователей.
12. Щелкните " **Сохранить"** в правом верхнем углу пользовательского интерфейса.

Связанные разделы

Просмотрите *API руководство по Webex* WFO.

Импорт и экспорт пользователей

Выберите параметр «Импортировать и экспортировать пользователей» для импорта новых или измененных пользователей или экспорта существующих пользователей. Данные для импорта и экспорта заданы в CSV формате.

> ЗАМЕТКА
> Формат даты в файлах CSV может быть изменен приложением электронных таблиц, например Microsoft Excel, формат, заданный в приложении по умолчанию. Помните о такой возможности и убедитесь, что столбцы дат правильно настроены. Поддерживаемые форматы дат:
>
> - ДД/ММ/ГГГГ
> - ММ/ДД/ГГГГ
> - ГГГГ-ММ-ДД
> - ГГГГ/ММ/ДД

Настроив сопоставление полей файла импорта с Webex полями WFO, можно сохранить это сопоставление для повторного использования.

Предварительные условия

- Для импорта пользователей необходимо иметь разрешение на назначение ролей пользователей.
- Если файл импорта содержит значения в столбце "Представления", необходимо иметь разрешение "Редактировать WFM представления".
- Если файл содержит значения в столбце "представления QM", необходимо разрешение "Редактировать QM представления".

Процедуры

Экспорт данных пользователя

- Нажмите « **Экспорт**». Webex WFO загружает файл на ваш ПК. По умолчанию этот файл имеет имя **people.csv**.

Импорт пользовательских данных

1. Щелкните **"Выбрать файл"**, перейдите к CSV файлу, который содержит данные импорта, затем нажмите кнопку "Открыть " , чтобы отобразить заголовки столбцов файла. Подробнее о требованиях к файлам CSV см . CSV формате .
2. Сопоставьте необходимые Webex поля импорта WFO с соответствующим полем в файле CSV, а затем настройте тип данных этого поля.
3. Нажмите «Импортировать **».**

> **ПРИМЕЧАНИЕ** Данные существующих пользователей обновляются со значениями в каждом столбце. Если оставить столбец пустым или он удален из файла импорта, будут удалены все существующие в этом столбце данные в Webex WFO.

Сохранение схемы сопоставления для повторного использования

1. Щелкните **"Выбрать файл"**, перейдите к CSV файлу, затем нажмите кнопку "Открыть " , чтобы отобразить заголовки столбцов файла.
2. Сопоставьте необходимые Webex поля импорта WFO с соответствующим полем в файле CSV, а затем настройте тип данных этого поля.
3. Введите имя сопоставления в **поле «Сопоставление имени** ».
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Эта схема сопоставления будет доступна для повторного использования в будущем при импорте.

Формат файла CSV

Файл CSV может содержать столбцы для следующих данных в любом порядке: Обязательны столбцы "Электронная почта", "Имя" и "Фамилия"; все остальные являются необязательными. В этой таблице столбцы приведены в алфавитном порядке.

Столбцы в файле CSV могут использовать имена, перечисленные в этой таблице, или выбранные имена. Например, **Адрес электронной почты** может быть адресом электронной почты. Имена столбцов здесь используются в базе данных Webex WFO. При использовании различных имен столбцов необходимо сопоставить каждое пользовательское имя с соответствующим Webex именем WFO.

> Важно Адрес электронной почты пользователя должен быть настроен в SMTP пользователя до добавления нового пользователя в Webex WFO или обновления адреса электронной почты существующего пользователя в Webex WFO.
> В противном случае Webex WFO не сможет отправлять сообщения электронной почты на адрес электронной почты пользователя. Это сообщение относится только к организациям, в которых настроена настройка пользователей на получение сообщений электронной почты активации и приветствия для установки своих паролей.

Заголовок столбца	Описание
Идентификатор ACD	Идентификатор пользователя в ACD.
идентификатор сервера ACD	Идентификатор ACD, который является источником данных для пользователя.
Активированный	Дата активации пользователя.
Дата окончания работы с компанией	Дата ухода пользователя из компании.
Дата начала работы с компанией	Дата начала работы пользователя с компанией.
Отключить	Дата отключения пользователя. Чтобы активировать деактивированного пользователя при импорте пользователей, установите для этого дату такую дату **12/31/2999**.
Дата начала отдела	Дата начала работы пользователя с отделом.
Отображение часового пояса	Часовой пояс экрана пользователя. Список допустимых имен, которые можно использовать при импорте пользователей, приведен в разделе «Имена часовых поясов».

Адрес электронной почты	(Требуется) Адрес электронной почты пользователя.
Идентификатор сотрудника	Идентификатор сотрудника пользователя.

Заголовок столбца	Описание
Включить планирование	Указывает, можно ли запланировать
пользователя. Правда/ложь. Имя	(Требуется) Имя пользователя.
Полная область действия групп и	Если задано значение TRUE, пользователь имеет область действия для всех групп, Пользователей. Если задано значение FALSE, область действия пользователя определяется как установлено в полях "Группы области области" и "Группы области области".
Фамилия	(Требуется) Фамилия пользователя.
Locale	Язык, используемый пользователем.
Логин	Идентификатор входа пользователя.
Основной вид	Главное представление пользователя в WFM.
Максимальная укомплектованная группа	Максимальная группа по
укомплектованию кадрами, в которую назначен пользователь. Группа участников	Группа, к которой принадлежит пользователь.
Представления QM	представления, назначенные пользователю в QM.
Ранг	Ранг пользователя в контакт-центре.
Роли	Роли, назначенные пользователю. Несколько ролей разделяются точками с запятой.
Профиль расписания выпуска	Профиль выпуска расписания, назначенный этому пользователю.
Планирование часового пояса	Часовой пояс, используемый для планирования оператора.
Группы областей	Группы в области действия пользователя. Несколько групп разделяются точками с запятой.
Группы областей друг от друга	Группы в пределах области действия пользователя. Несколько групп разделяются точка с запятой.
Сопоставление навыков	Сопоставление навыков, назначенных этому пользователю.

Заголовок столбца	Описание
Группа	Назначенная группа пользователей.
Идентификатор пользователя	Идентификатор пользователя в Webex WFO. Номер идентификатора можно определить, экспортируя данные пользователя и просматривая их в полученном CSV файле. Если пользователь является новым, идентификатор пользователя должен быть установлен на 0 (ноль), иначе импорт не произойдет.
Представления	представления, назначенные пользователю в WFM.
Профиль условий работы	Профиль условий работы, назначенный этому пользователю.

Названия часовых поясов

Далее приводится список допустимых имен часовых поясов, которые можно ввести в файл CSV импорта/экспорта "Пользователи".

ДЕЙСТВОВАТЬ	AET	Африка/Абиджан
Африка/Аккра	Африка/Addis_Ababa	Африка/Алжир
Африка/Асмэра	Африка/Асмера	Африка/Бамако
Африка/Банги	Африка/Банжул	Африка/хуяука
Африка/Блантир	Африка/Браззавиль	Африка/Бужумбура
Африка/Каир	Африка/Касабланка	Африка/Сеута
Африка/Конакри	Африка/Дакар	Африка/Dar_es_Salaam
Африка/Джибути	Африка/Дуала	Африка/El_Aaiun
Африка/Фритаун	Африка/Габороне	Африка/Хараре
Африка/Йоханнесбург	Африка/Джуба	Африка/Кампала
Африка/Хартум	Африка/Кигали	Африка/Киншаса
Африка/Лагос	Африка/Либревилл	Африка/Ломе
Африка/Луанда	Африка/Лубумбаши	Африка/Лусака
Африка/Малабо	Африка/Мапуту	Африка/Maseru

Африка/Мобейн	Африка/Могадишо	Африка/Монровия
Африка/Найробий	Африка/Нджамена	Африка/Ниамей
Африка/Нуакшот	Африка/Уагадугу	Африка/Ворно-Ново
Африка/Sao_Tome	Африка/Тимбукту	Африка/Триполи
Африка/Тунис	Африка/Виндхук	АГТ
Америка/Адак	Америка/Анкоридж	Америка/Ангилья
Америка/хув	Америка/Арагуаина	Америка/Аргентина/Buenos _ Айрес
Америка/Аргентина/Катамарк а	Америка/Аргентина/ComodRivad avi a	Америка/Аргентина/Кордоб а
Америка/Аргентина/Jujuy	Америка/Аргентина/La_Rioja	Америка/Аргентина/Мендо са
Америка/Аргентина/Rio_ Гальегос	Америка/Аргентина/Сальта	Америка/Аргентина/San_Ju an
Америка/Аргентина/San_Luis	Америка/Аргентина/Тукуман	Америка/Аргентина/Ушуай я
Америка/Аруба	Америка/Асунсьон	Америка/Атикокань
Америка/Атка	Америка/Баия	Америка/Bahia_Banderas
Америка/хвука	Америка/Белем	Америка/хув
Америка/Блан-Саблон	Америка/Boa_Vista	Америка/Богота
Америка/Бойсе	Америка/Buenos_Aires	Америка/Cambridge_Bay
Америка/Campo_Grande	Америка/Канкун	Америка/Каракас
Америка/Катамарка	Америка/Кайенна	Америка/Каймановые острова
Америка/Чикаго	Америка/Чихуауа	Америка/Coral_Harbour
Америка/Кордоба	Америка/Costa_Rica	Америка/Крестон
Америка/Куяба	Америка/Кюрасао	Америка/Данмарксхавн
Америка/Доусон	Америка/Dawson_Creek	Америка/Денвер

Америка/Детройт	Америка/Dominica	Америка/Эдмонтон
Америка/Eirunepe	Америка/El_Salvador	Америка/Энсенада
Америка/Fort_Wayne	Америка/Форталеза	Америка/Glace_Bay
Америка/Богтаб	Америка/Богтаб	Америка/Goose_Bay
Америка/Grand_Turk	Америка/ухв	Америка/Гваделупа
Америка/хуляйка	Америка/Гуаякиль	Америка/увяда
Америка/Галифакс	Америка/Гавана	Америка/Эрмосильо
Америка/Индиана/Индианаполис	Америка/Индиана/Нокс	Америка/Индиана/Маренго
Америка/Индиана/Петербург	Америка/Индиана/Tell_City	Америка/Индиана/Vevay
Америка/Индиана/Венсенс	Америка/Индиана/Винамак	Америка/Индианаполис
Америка/Инувик	Америка/Икалуит	Америка/Ямайка
Америка/Jujuy	Америка/Джуно	Америка/Кентукки/Луисвилл
Америка/Кентукки/Монрикелло	Америка/Knox_IN	Америка/Кралендейк
Америка/La_Paz	Америка/Лима	Америка/Los_Angeles
Америка/Луисвилл	Америка/Lower_Princes	Америка/Масейо
Америка/Манагуа	Америка/Манаус	Америка/Мариго
Америка/Мартиника	Америка/Матамуророс	Америка/Мазатлан
Америка/Мендоса	Америка/Меномине	Америка/Мерида
Америка/Метлакатла	Америка/Mexico_City	Америка/Микелон
Америка/Монктон	Америка/Хурри	Америка/Меховидео
Америка/Монреаль	Америка/Монтсеррат	Америка/Нассау
Америка/New_York	Америка/Нипигон	Америка/Ном
Америка/Норонха	Америка/North_Dakota/Бейла	Америка/North_Дакота/Центр
Америка/North_Dakota/New_	Америка/Оджинага	Америка/Панви-мув

Салем

Америка/Pangnirtung	Америка/Парамарибо	Америка/Феникс
Америка/Порт-о-Пренс	Америка/Port_of_Spain	Америка/Porto_Acre
Америка/Porto_Velho	Америка/Puerto_Rico	Америка/Rainy_River
Америка/Rankin_Inlet	Америка/Ресифи	Америка/Регина
Америка/Безумие	Америка/Rio_Branco	Америка/Росарио
Америка/Santa_Isabel	Америка/Сантарем	Америка/Сантьяго
Америка/Santo_Domingo	Америка/Sao_Paulo	Америка/Scoresbysund
Америка/Корабль	Америка/Ситка	Америка/St_Barthelemy
Америка/St_Johns	Америка/St_Kitts	Америка/St_Lucia
Америка/St_Thomas	Америка/St_Vincent	Америка/Swift_Current
Америка/Тегусигальпа	Америка/Туле	Америка/Thunder_Bay
Америка/Тихуана	Америка/Торонто	Америка/Тортола
Америка/Ванкувер	Америка/Девственница	Америка/Уайтхорс
Америка/Виннипег	Америка/Якутат	Америка/Желтый нож
Антаркта/Кейси	Антаркта/Дэвис	Антаркта/ДюмонтДЮрвиль
Антаркта/Маккуори	Антаркта/Моусон	Антаркта/Мак-Мердо
Антаркта/Палмер	Антаркта/Ротера	Антаркта/South_Pole
Антаркта/Сёва	Антаркта/Восток	Арктика/Longyearbyen
ИСКУССТВО	Азия/Аден	Азия/2019
Азия/Амман	Азия/Анадырь	Азия/Актау
Азия/Актобе	Азия/хуабат	Азия/Ашхабад
Азия/Багдад	Азия/Бахрейн	Азия/Баку
Азия/Хугхунок	Азия/Бейрут	Азия/2019

Азия/хуяйка
Азия/Калькутта
Азия/Чойбалсан
Азия/Чунцин
Азия/Чунгинг
Азия/Чунгинг
Азия/Коломбо
Азия/Дакка
Азия/Дамаск
Азия/Дакка
Азия/Дили
Азия/Дубай
Азия/хуайка
Азия/Газа
Азия/Харбин
Азия/Хеброн
Азия/Ho_Chi_Minh
Азия/Hong_Kong
Азия/Ховед
Азия/г.2019
Азия/Стамбул
Азия/Джакарта
Азия/Джаяпура
Азия/Иерусалим
Азия/ухв
Азия/Камчатка
Азия/Карачи
Азия/Кашгар
Азия/Катманду
Азия/Катманду
Азия/Колькатa
Азия/г. 2019
Азия/Kuala_Lumpur
Азия/Кучинг
Азия/Кувейт
Азия/Макао
Азия/Макао
Азия/Магадан
Азия/Макассар
Азия/Манила
Азия/Мускат
Азия/Nicosia
Азия/Новокузнецк
Азия/2019
Азия/Омск
Азия/Орал
Азия/Phnom_Penh
Азия/Понтиака
Азия/Пхеньян
Азия/Катар
Азия/Кызылорда
Азия/Кызылорда
Азия/Рангун
Азия/Эр-Рияд
Азия/Эр-Рияд87
Азия/Эр-Рияд88
Азия/Эр-Рияд89
Азия/Сайгон
Азия/2019
Азия/ухухо
Азия/2019
Азия/Шанхай
Азия/Сингапур
Азия/Тайбэй
Азия/Узбекистан
Азия/Тбилиси
Азия/Тегеран
Азия/Tel_Aviv
Азия/Тимбу
Азия/Тхимпху
Азия/Токио
Азия/Ujung_Pandang

Азия/Улан-Батор	Азия/Ulan_Bator	Азия/Урумчи
Азия/Вьентьян	Азия/2019	Азия/Якутск
Азия/хухутр	Азия/ехауна	АСТ
Атлантика/Азорские острова	Атлантический океан/Бермудские острова	Атлантический океан/Канары
Атлантический океан/Cape_Verde	Атлантический океан/Фарерия	Атлантический океан/Фарер
Атлантический океан/Jan_Mayen	Атлантика/Мадейра	Атлантика/Рейкьявик
Атлантический океан/South_Georgia	Атлантический океан/St_Helena	Атлантик/Стэнли
Австралия/АСТ	Австралия/Аделаида	Австралия/Брисбен
Австралия/Broken_Hill	Австралия/Канберра	Австралия/Карри
Австралия/Дарвин	Австралия/Линдеман	Австралия/Хобарт
Австралия/LHI	Австралия/Северная	Австралия/Lord_Howe
Австралия/Мельбурн	Австралия/Квинсленд	Австралия/NSW
Австралия/Перт	Австралия/Тасмания	Австралия/юг
Австралия/Сидней	Австралия/Янковинна	Австралия/Виктория
Австралия/Запад	Бразилия/Денороньe	ПАРИ
Бразилия/Акр	BST	Бразилия/Восток
Бразилия/Запад	Канада/Восток-Саскачеван	Канада/Атлантический океан
Канада/Центральный	Канада/Ньюфаундленд	Канада/восточное
Канада/Горный	Канада/Юкон	Канада/Тихий океан
Канада/Саскачеван	Чили/Континентальный	КОШКА
CET	САНТИСТОКС	Чили/EasterIsland
CNT	Куба	CST6CDT
CTT	EET	ЕСТЬ
И так далее	EST	Египет

Ирландия	Т.д./GMT+0	EST5EDT
Etc/GMT	т.д/GMT+11	т.д/GMT+1
и т.д/GMT +10	Etc/GMT+3	и т.д/GMT +12
и т.д/GMT+2	Etc/GMT+6	и т.д./GMT+4
и т.д/GMT +5	т.д/GMT+9	и т.д/GMT+7
т.д/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	Т.д./UCT	Etc/GMT0
Etc/Гринвич	И т.д./зулу	Etc/Универсальный
И т.д./GMT	Европа/Афины	Европа/Амстердам
Европа/хув	Европа/Берлин	Европа/Белфаст
Европа/Мюрбейский	Европа/Бухарест	Европа/хуаука
Европа/Брюссель	Европа/Копенгаген	Европа/Хувюбан
Европа/2019	Европа/Гернси	Европа/Дублин
Европа/хув	Европа/Стамбул	Европа/Хельсинки
Европа/Isle_of_Man	Европа/Киевский	Европа/Джерси
Европа/хув	Европа/Лондон	Европа/Лиссабон
Европа/Любляна	Европа/Мальта	Европа/Люксембур г
Европа/Мадрид	Европа/2019	Европа/Марихамн
Европа/Минск	Европа/Осло	Европа/Москва
Европа/Nicosia	Европа/Прая	Европа/Париж

Европа/Подгорица	Европа/Самара	Европа/Рига
Европа/Рим	Европа/2019	Европа/San_Marino
Европа/Сараево	Европа/хув	Европа/Скопье
Европа/Офья	Европа/Тирасполь	Европа/Таллинн
Европа/Тиран	Европа/Ватикан	Европа/Ужгород
Европа/Вадуц	Европа/Мувропа	Европа/Вена
Европа/Вильнюс	Европа/Запорожье	Европа/Варшава
Европа/Загреб	GB-Eire	Европа/Хувуа
ГБ	Гринвич	GMT
GMT0	Исландия	Гонконг
HST	Индийский/Чагос	IET
Индийский/Антананариву	Индийский/Коморо	Индийский /Рождество
Индийский/Кокосовые	Индийская/Мальдивские острова	Индийский/Кергелен
Индийский/Маэ	Индийский/Воссоединение	Индийский/Маврикий
Индиан/Майотта	IST	Иран
Израиль	JST	Ямайка
Япония	ВСТРЕЧЕННЫЙ	Кваджалейн
Ливия	Мексика/Общие	Мексика/БахаНорте
Мексика/BajaSur	Ближнее Восток/Эр-Рияд89	Ближнее восток/Эр-Рияд87
Ближнее восток/Эр-Рияд88	MST7MDT	MIT
MCT	HCT	Навахо
СЕТЬ	Тихий океан/Апиа	NZ
NZ-ЧАТ	Тихифик/Чуук	Тихий океан/Окленд
Pacific/Чатем	Тихий океан/Эндербери	Тихий океан/Пасха

Тихий океан/Эфате	Тихий океан/Фунафути	Тихий океан/Факаофо
Тихий океан/Фиджи	Тихий океан/Гуадалканал	Тихий океан/Галапагосские островки
Тихий океан/Гамбье	Pacific/Johnston	Тихий океан/Гуам
Тихий океан/Гонолулу	Пасифик/Кваджалейн	Тихий океан/Киритимати
Тихий океан/Косрае	Pacific/Midway	Тихий океан/Мадюро
Тихий океан/Маркис	Тихий океан/Норфолк	Тихий океан/Науру
Тихий океан/Ниуэ	Тихий океан/Палау	Тихий океан/Нумеа
Тихий океан/Pago_Pago	Тихий океан/Понапе	Тихий океан/Питкэрн
Тихий океан/Понпей	Тихий океан/Сайпан	Тихий океан/Port_Moresby
Тихифик/Раротонга	Тихий океан/Тарава	Тихий океан/Самоа
Тихий океан/Таити	Тихий/Пробуждение	Тихий океан/Тонгатапу
Тихий океан/Трук	PLT	Тихий океан/Уоллис
Тихий океан/Yap	Португалия	ПНТ
Польша	PST	КНР
PRT	Сингапур	PST8PDT
РК	SystemV/AST4ADT	SST
SystemV/AST4	SystemV/EST5	SystemV/CST6
СистемноеV/CST6CDT	SystemV/MST7	SystemV/EST5EDT
SystemV/HST10	SystemV/PST8PDT	SystemV/MST7MDT
SystemV/PST8	Турция	SystemV/YST9
SystemV/YST9YDT	США/Аляска	UCT
Всеобщий	США/центральный центр	США/алеутский
США/Аризона	США/Гавайи	США/Восток-Индиана
США/восточной части	США/горные горы	США/Индиана-Старк

США/Мичиган	США/Самоа	США/Тих оокеанско м регионе
США/Pacific-New	W-SU	Об обс
ВСТ		МОКРЫЙ
Зулусский		

Управление несколькими пользователями

Используйте функцию «Управление несколькими пользователями» для изменения статуса активации и назначения ролей нескольким пользователям одновременно.

Управление статусом активации нескольких пользователей

1. В поле «Действие» выберите **«Управление статусом** активации».
2. Перемещайте пользователей между панелью «Неактивная» и «Активная» при необходимости, чтобы изменить статус активации.
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Назначьте роли нескольким пользователям

Примечание . Для назначения ролей нескольким пользователям необходимо иметь разрешение на назначение ролей пользователей.

1. В поле «Действие» выберите **«Назначить роли**».
2. В поле "Назначать роли" выберите роль, которую необходимо назначить пользователям.
3. Переместите пользователей из панели "Доступен" на панель "Назначено" нужным образом, чтобы назначить им выбранную роль.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Управление профилями пользователей

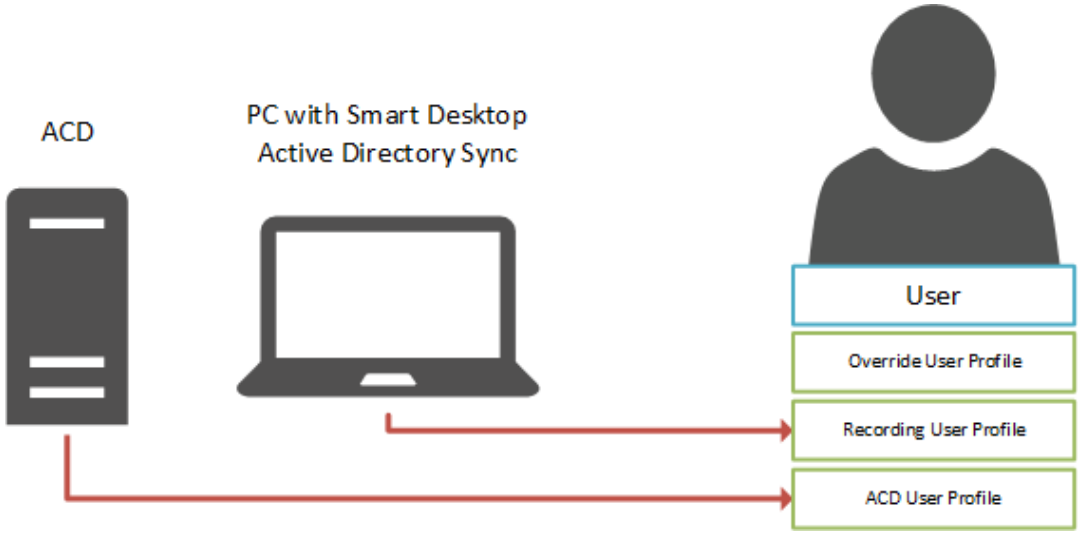
Профили пользователей содержат несколько полей (включая имя, фамилию и внешний идентификатор), в которых приводится сводка идентификационных данных пользователя во внешних источниках, таких как ACD, ПК с умным рабочим столом или Active Directory. Если пользователь Webex WFO добавляется из внешнего источника, Webex WFO выбирает значения из этих полей и передает это удостоверение новому Webex пользователю WFO.

Существует три категории профилей пользователей:

- профили пользователей ACD
- Запись профилей пользователей
- Перезапись профилей пользователей

Один Webex пользователь WFO может иметь все три профиля пользователя одновременно. Однако у пользователя не может быть несколько профилей ACD, даже если он объединенн с другим пользователем, имеющим ACD профиль пользователя (см . раздел «Объединить пользователей »).

Профили пользователей имеют «приоритет» Их важность ранжирована в таблице "Профиль пользователя" от самых высоких (вверху) до самых низких (внизу). Если у пользователя несколько профилей пользователя, и эти профили содержат конфликтующие значения в одном и том же поле, этот приоритет определяет, какие значения Webex WFO выбирают для идентификации этого пользователя в Webex WFO (см . пример профилей пользователей).



профили пользователей ACD

Пользователи, добавленные с помощью синхронизации с ACD имеют ACD профили пользователей. Профиль пользователя ACD содержит сводную информацию об идентификационном данных пользователя в ACD и передает это удостоверение связанному Webex пользователю WFO.

При изменении пользователя в ACD при следующей синхронизации обновляются значения в профиле пользователя ACD связанного Webex пользователя WFO. Эти изменения также передаются пользователю Webex WFO, если у Webex пользователя WFO нет другого профиля пользователя (записи или переопределения), который имеет более высокий приоритет и содержит конфликтующие значения в одном или нескольких полях.

Webex WFO создает отдельный профиль ACD пользователя для каждого ACD, из которого она импортирует пользователей. Различает несколько профилей ACD пользователей, добавляя имя ACD (как указано на странице ACD конфигурация) к источнику профиля пользователя.

ПРИМЕР
Webex WFO импортирует пользователей из ACD Amazon Connect и Cisco Webex Contact Center ACD Cisco. В результате будут представлены два профиля пользователей со следующими источниками:

- ACD — Cisco
- ACD — Амазонка

Профиль пользователя ACD может иметь более высокий или более низкий приоритет, чем профиль другого ACD пользователя или профиль пользователя записи. Эти приоритеты можно изменить в таблице "Приоритеты профиля пользователя" на странице "Глобальные параметры" (см. раздел "Настройка глобальных параметров"). ACD профили пользователей не могут иметь более высокий приоритет, чем переопределение профилей пользователей.

Запись профилей пользователей

Профиль пользователя записи содержит сводную информацию об идентификации пользователя в Active Directory и передает это удостоверение связанному Webex пользователю WFO.

Записи профилей пользователей добавляются в следующих случаях:

- При входе на ПК с помощью Smart Desktop добавляется новый пользователь
- Существующий пользователь синхронизируется с Active Directory
- Новому или существующему пользователю предоставляется вход Windows

Профиль пользователя для записи может иметь более высокий или более низкий приоритет, чем профиль пользователя ACD. Эти приоритеты можно изменить в таблице "Приоритеты профиля пользователя" на странице "Глобальные параметры" (см. раздел "Настройка глобальных параметров"). Для записи профилей пользователей не может быть более высокий приоритет, чем переопределение профилей пользователей.

Перезапись профилей пользователей

В профиле пользователя переопределения сохраняются все изменения в отношении пользователей, удостоверения которых создаются на основе профилей пользователя ACD или записи. При этом значения, вводимые в Webex WFO, заменяют (или "перезапись") тех, которые импортируются из окна ACD, компьютера с Smart Desktop или Active Directory.

Профиль пользователя по переопределяется после любого из следующих случаев:

- У пользователя уже есть запись или ACD профиль пользователя, и вы можете изменить одно из значений, полученных от одного из этих профилей пользователя.

  ПРИМЕЧАНИЕ Вы не можете изменить имя или фамилию пользователя, синхронизированного с ACD. Если ACD синхронизирует отношения между пользователями и группами, изменить группу невозможно.

- Пользователь, созданный вручную в Webex WFO, можно объединить с пользователем с записью или профилем ACD пользователя.

  ПРИМЕЧАНИЕ Webex перед объединением WFO удаляет все существующие профили переопределенных пользователей как у основного, так и у дополнительного пользователя. Дополнительные сведения о слиянии пользователей:

  см. раздел Объединить пользователей .

- Вы обновляете существующего пользователя с помощью пользовательского импорта.

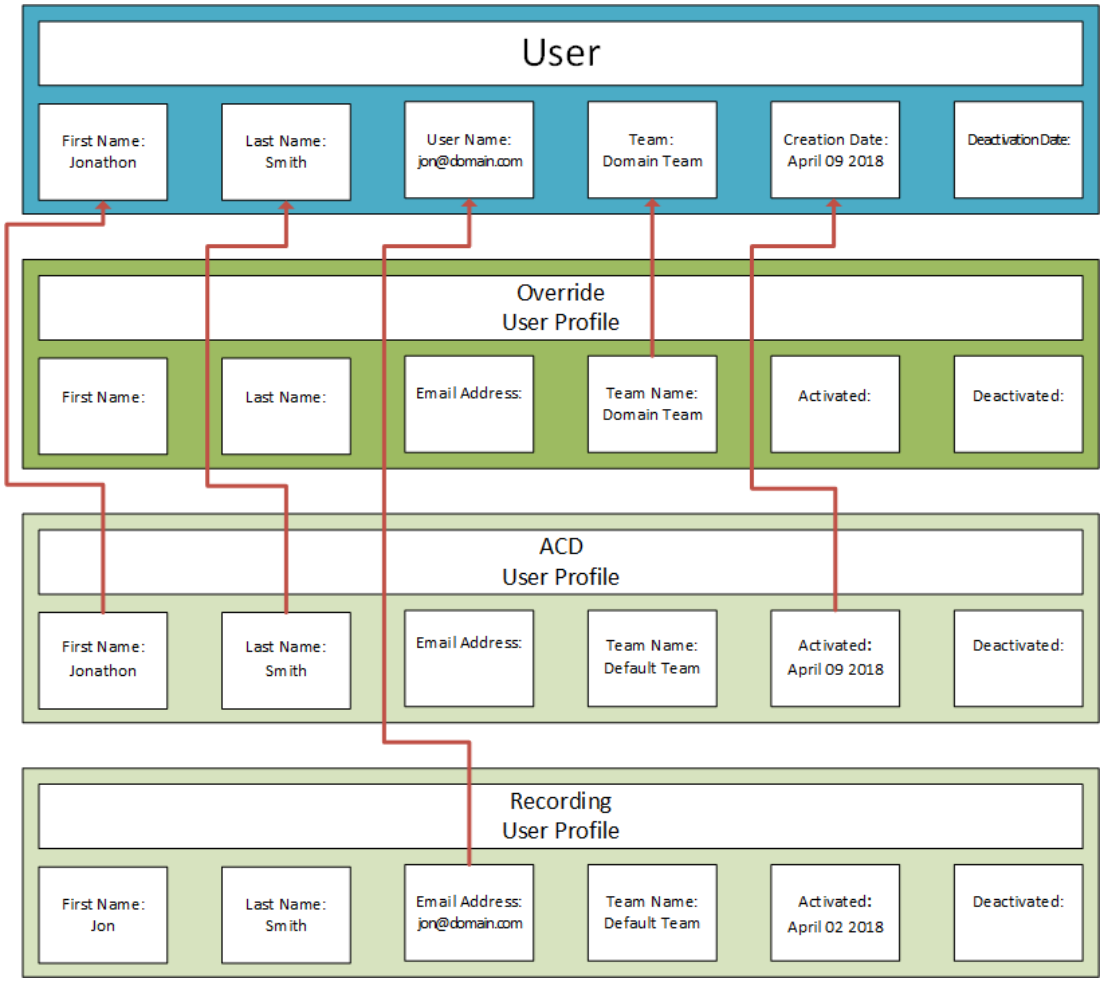
У пользователя не может быть только профиль переопределения.

По умолчанию приоритет для профилей пользователей имеет наивысший приоритет. Вы не можете снизить этот приоритет. Если необходимо идентифицировать пользователя со значениями, хранящимися в профиле пользователя ACD или записи, а не с значениями, хранящимися в профиле использования переопределения, необходимо вручную удалить профиль пользователя из профиля переопределения.

Пример профилей пользователей

На следующем рисунке показано, как создается идентификация пользователя Webex WFO на основе значений, содержащихся в трех профилях пользователей. Профили пользователей ранжируются по приоритету так же, как и в таблице "Профили пользователей": от самых высоких (Перезапись) к самым низким (запись) Для создания идентификационного номера пользователя Webex WFO Webex WFO выбирает первое непустое значение для каждого поля из профиля с наивысшим приоритетом.

ПРИМЕЧАНИЕ . Приоритет профилей пользователей не влияет на выбор значения в поле "Идентификатор внешнего пользователя", даже если у пользователя есть и профиль пользователя записи, и профиль пользователя ACD. Webex WFO сопоставляет идентификатор внешнего пользователя из профиля пользователя записи с именем входа пользователя в Windows и сопоставляет идентификатор внешнего пользователя из профиля ACD пользователя ACD идентификатору пользователя.



Если необходимо изменить приоритеты профилей пользователей ACD и записи, можно изменить их в таблице приоритета профиля пользователя на странице "Глобальные параметры" (см . раздел "Настройка глобальных параметров").

Изменение порядка приоритета профилей пользователей затрагивает каждого пользователя, у которого есть эти профили. При первой настройке Webex WFO укажите приоритет для профилей пользователей один раз.

Описание полей

В таблице профилей пользователей отображаются следующие поля: Все поля доступны только для чтения.

ПРИМЕЧАНИЕ Значения, содержащиеся в профиле пользователя ACD, зависят от ACD. Не все профили пользователей ACD содержат значения для всех полей.

Поле	Описание
Имя	ACD и запись — имя пользователя во внешнем источнике. Перезапись — имя пользователя, созданного в Webex WFO, а не добавленного из внешнего источника.
Фамилия	ACD и запись — фамилия пользователя во внешнем источнике. Переопределение — фамилия пользователя, созданного в Webex WFO, а не добавленного из внешнего источника.
Адрес эл. почты	ACD и запись — адрес электронной почты пользователя во внешнем интерфейсе источник. Переопределение — адрес электронной почты, который был введен и сохранен для пользователя на странице "Пользователи".
Имя группы по сервисам, используется	ACD — в ACD, которые синхронизируют отношения между пользователями и группами команды пользователя в ACD. Группа по умолчанию используется в acD, которые не синхронизируют отношения между пользователями и группами по сервисам. Запись — группа по умолчанию. Переопределение — имя группы, которая была выбрана и сохранена для пользователя на странице "Пользователи".
Активированный	ACD и запись — дата добавления пользователя в Webex WFO из внешнего источника. Перезапись — дата активации пользователя, созданного в Webex WFO, а не из внешнего источника.
Отключить	ACD и запись — дата деактивации или удаления пользователя в внешний источник. Перезапись — дата деактивации пользователя в Webex WFO.
Идентификатор внешнего пользователя	ACD — уникальный идентификатор пользователя в ACD. Запись — учетные данные пользователя для входа в Windows. Перезапись — ACD идентификатор пользователя, созданного в Webex WFO, а не

Поле	Описание
	добавлено из внешнего источника.
Источник	Источник профиля пользователя: ACD, Запись или Переопределение.

Объединение пользователей

Объединить пользователей можно при необходимости:

- Связывание пользователей с помощью записей ПК с пользователями, созданными ACD или созданными вручную в Webex WFO
- Связывание пользователей, созданных вручную в Webex WFO, к пользователям, созданным ACD
- Связывание пользователей с синхронизацией ACD, которые были удалены или деактивированы с пользователями, синхронизированными с ACD, которые недавно были добавлены

В каждом случае после присоединения один из пользователей останется активным, а другой будет неактивен.

НАИЛУЧШЕЕ ПРАВИЛО Если на ПК установлен Webex WFO Smart Desktop, соответствующий пользователь создается в Webex WFO с ролью оператора, когда любой пользователь входит в систему этого ПК, если его не было еще существуют в Webex WFO. Это делается для того, чтобы пользователи могли записываться без дополнительной настройки. Однако если эти пользователи будут синхронизированы, лучше всего синхронизировать их и настроить с учетом их ACD учетной записи, так что в дальнейшем объединять не придется.

Предварительные условия

- Вы имеете разрешения для администрирования клиента и администрирования организационной структуры

Расположение страницы

Управление приложениями > глобальной конфигурации > пользователей > объединение пользователей

Процедуры

Webex WFO поддерживает следующие типы присоединения:

- Объединить одного активного пользователя с синхронизацией ACD и другого активного пользователя, не синхронизированного с ACD, в одного пользователя
- Объединить одного активного пользователя с синхронизацией ACD и другого деактивированного с синхронизацией ACD, в одного пользователя
- Одновременно объедините множество активных отдельных пользователей с синхронизацией ACD, каждого из которых — со связанным активным не синхронизированным с ACD

пользователем

Объединение двух пользователей

Если активны оба пользователя, синхронизация одного из ACD не *требуется* . Если один из них активен, а другой деактивирован, можно объединить двух пользователей с синхронизацией ACD.

1. Выберите « **Объединить повторяющихся пользователей в одного пользователя»**.
2. В поле " **Основной пользователь"** щелкните значок человека и выберите пользователя, который будет оставаться активным.
3. **В поле Дублированный пользователь** щелкните значок пользователя и выберите повторяющегося пользователя для присоединения к основному пользователю.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Откроется диалоговое окно подтверждения.
5. Нажмите кнопку «Да **».**

Объединение нескольких повторяющихся пользователей

Оба набора пользователей должны быть активными. Один набор пользователей не *должен* синхронизироваться с ACD.

1. Выберите « **Объединить нескольких повторяющихся пользователей одновременно**». Webex WFO ищет возможные совпадения на основе имени и фамилии. Результаты отображаются в таблице. Стрелка указывает на основного пользователя, который останется активным после присоединения. Имя этого пользователя также выделено жирным шрифтом.
2. (Необязательно) Для удаления набора дубликатов при присоединения снимите флажок рядом с именем.
3. (Необязательно) Чтобы изменить основной пользователь, щелкните стрелку. Стрелка меняет направления, а имя другого пользователя теперь отображается жирным шрифтом.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Откроется диалоговое окно подтверждения.
5. Нажмите кнопку «Да **».**

Объединение двух пользователей с синхронизацией ACD

Можно объединить двух пользователей с синхронизацией ACD, только если сперва выполните одно из следующих действий:

- Деактивировать повторяющегося пользователя на странице "Пользователи" ("Пользователи управления приложениями > пользователи > глобальной конфигурации > пользователей")
- Удалите повторяющегося пользователя в ACD

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УДАЛЕНИЮ повторяющихся пользователей на ACD вместо деактивации на странице "Пользователи". Деактивация пользователей не удаляет их в ACD. Если вы объединяете повторяющихся пользователей деактивировали в Webex WFO, но не удалены в ACD, что пользователь снова появится в Webex WFO в следующий раз, когда ACD синхронизируется с Webex WFO.

Если с ACD активизированы и синхронизированы и основной, и дублирующие пользователи, Webex WFO отобразит сообщение об ошибке и предотвратит присоединение.

1. Выберите « **Объединить повторяющихся пользователей в одного пользователя**».
2. В поле " **Основной пользователь"** щелкните значок человека и выберите пользователя, который будет оставаться активным.
3. Выберите « **Показать неактивных пользователей**».
4. **В поле Дублированный пользователь** щелкните значок пользователя и выберите повторяющегося пользователя для присоединения к основному пользователю.
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Откроется диалоговое окно подтверждения.
6. Нажмите кнопку «Да **».**

Как работает объединение пользователей

В следующих разделах описывается, что происходит с информацией о пользователе и данными пользователей при присоединения пользователей.

Информация о пользователе

Если у выбранного пользователя есть конфликтующая информация, повторяющаяся информация о пользователе перезаписывается и удаляет информацию основного пользователя, кроме идентификатора ACD. Вся информация, кроме идентификатора ACD, удаляется из повторяющегося пользователя, который также деактивируется.

ПРИМЕЧАНИЕ Если с ACD синхронизируются и основной, и дублирующий пользователь, у обоих сохраняются исходные ACD идентификаторы. Идентификатор ACD основного пользователя не перезаписывается и не удаляется, а повторяется идентификатор ACD пользователя не удаляется.

В следующей таблице описано, что происходит с информацией о первичных и повторяющихся пользователях в результате их объединения.

	Основной пользователь	**Повторяющийся пользователь**	**Основной пользователь после**	**Дублирование пользователя после присоединения**
Сведения о пользователе	**Перед объединением**	**Перед объединением**	**Объединить (активен)**	**(Неактивно)**
Имя	Отвес	Роберт	Роберт	—
Фамилия	S	Кузнец	Кузнец	—
Группа по сервисам	Группа по сервисам A	Группа B	Группа B	—

(только пользователи, синхронизированные с ACD) идентификатор ACD	5000	5001	5000	5001

Данные пользователя

При присоединении пользователей данные повторяющихся пользователей либо перезаписаны и удаляются, либо объединяются с данными основного пользователя.

Изменения в этой ситуации зависят от данных, полученных от QM или WFM:

- QM — все, кроме связи устройств основного пользователя, сочетается с повторяющиеся данные пользователя. Повторяющиеся связи устройств пользователей перезаписывается и удаляет связи устройств основного пользователя.
- WFM — все, кроме запросов пользователей основного пользователя, оповещений, представлений, предложений расписания и сделок с расписанием, перезаписывается и удаляется дублирующими данными пользователя. Запросы, оповещения, представления, предложения по расписанию и сделки с расписанием пользователей объединяются с данными повторяющихся пользователей.

В следующем примере показано, что происходит в результате объединения QM повторяющегося пользователя с данными QM основного пользователя.

	Основной пользователь	**Повторяющийся пользователь**	**Основной пользователь после**	**Дублирование пользователя после присоединения**
Данные пользователя QM	**Перед объединением**	**Перед объединением**	**Объединить (активен)**	**(Неактивно)**
Записи вызовов	Основные пользователи записи вызовов	Дублирование пользователей записи вызовов	Основные пользователи и дублировать вызов пользователя записи	—
Формы оценки	Основные пользователи формы оценки	Дублирование пользователей формы оценки	Основные пользователи и дублировать оценка пользователя Формы	—
Устройство Ассоциации	Основные пользователи устройство Ассоциации	Дублирование пользователей устройство Ассоциации	Дублирование пользователей устройство Ассоциации	—

Следующий пример иллюстрирует, что происходит в результате объединения WFM повторяющегося пользователя с данными WFM основного пользователя.

Данные пользователя WFM	Основной пользователь Перед объединением	Повторяющийся пользователь Перед объединением	Основной пользователь после Объединить (активен)	Дублирование пользователя после присоединения (Неактивно)
Рабочие смены	Рабочие смены основного пользователя	Дублирование рабочих смен пользователей	Дублирование рабочих смен пользователей	—
Сопоставление навыков	Сопоставление навыков основного пользователя	Дублирование сопоставлений навыков пользователей	Дублирование сопоставлений навыков пользователей	—
Уведомления	Предупреждения основного пользователя	Дублирование пользовательских оповещений	Предупреждения основного и повторяющихся пользователей	—

ПРИМЕЧАНИЕ Если дублированный пользователь настроен в виджете приверженности в реальном времени, изменения состояния оператора прекращают обновление виджета после присоединения. Повторяющегося пользователя необходимо заменить на основного пользователь, чтобы видеть обновленные состояния оператора в виджете для этого пользователя. (См. Доступные виджеты WFM для получения дополнительной информации о виджете.)

Важный проводник данных не поддерживает объединение пользователей. Мы не рекомендуем объединять пользователей, ответственных за создание отчетов и панелей в проводнике данных. В случае присоединения пользователя, который Владеет отчетами или панелями в проводнике данных с другим пользователем, Webex WFO не передает права собственности на отчеты или панели от отключенного пользователя активному пользователю.

Перезапись профилей пользователей

Webex WFO перед объединением удаляет все существующие профили переопределенных пользователей как у основного, так и у дополнительного пользователя.

Связанные разделы

- Создавать и редактировать пользователей

- Импорт и экспорт пользователей
- Настройка ACD

Управление пользователями отельинга

Пользователь, выполняющий отель, — это общий профиль, назначенный устройству (см. раздел «Связать телефоны с операторами, группами записи и типами записи») в случае, если ни в нее не входит пользователь. Если вы решите не назначать устройство определенному оператору, то можете назначить его пользователю отельирования.

Поле	Описание
Выбор пользователя	("Только изменить или удалить существующего пользователя") нужный пользователь, которому вы хотите воспользоваться отелем; чтобы изменить.
Имя	Имя пользователя отеля.
Фамилия	Фамилия пользователя отеля.
Имя пользователя пользователя	Адрес электронной почты пользователя. Это становится Webex WFO имя пользователя и используется для входа в систему.
Вход Windows	Учетные данные пользователя для входа в Windows. В Active Directory среда, это имя пользователя Active Directory.
Состояние учетной записи	состояние учетной записи пользователя (заблокирована или разблокирована). Используйте это поле для изменить статус учетной записи пользователя, если она была заблокирована из-за неудачных попыток входа в систему.
Группа	Группа пользователя отельинга.

Управление ролями и разрешениями

Роль — это набор разрешений.

Разрешение управляет страницами и действиями, доступными пользователю, которому была назначена роль. Например, если пользователю назначена роль супервизора, а роль супервизора содержит разрешение "Создать контакт", этот пользователь может создавать контакты. Пользователям могут быть назначены одна или несколько ролей, и в результате они могут получить доступ ко всем функциям, связанным с этими ролями, и разрешениями.

Webex WFO включает три роли по умолчанию: администратора, оператора и супервизора. Вы не можете удалять роли по умолчанию, но можете переименовать их и изменить дополнительные разрешения, связанные с ними.

ПРИМЕЧАНИЕ Для ролей по умолчанию требуются некоторые разрешения. Их нельзя изменить.

Необходимое условие

- Имеются разрешения на администрирование ролей

Расположение страницы

управление приложениями > роли в глобальной > > конфигурации пользователей

лицензирование Webex WFO;

Лицензия определяет, какие роли имеют право использовать определенные Webex функциональные возможности WFO. Например, если лицензия на доступ назначена роли супервизора, супервизоры могут осуществлять мониторинг и оценку операторов.

ПРИМЕЧАНИЕ Все роли должны быть связаны с одним или несколькими типами лицензий.

Определенное количество мест или лицензий пользователей доступно для каждого продукта, роли и типа лицензии. Каждый активный пользователь Webex WFO связан с одной или несколькими лицензиями, и каждый активный пользователь может иметь одну или несколько ролей. Лицензионные места учитываются числом активных пользователей, указанным с этой лицензированной ролью.

ПРИМЕЧАНИЕ . Начиная с Webex WFO версии 10.0, все клиенты должны иметь определенное количество мест и лицензий для каждого активного пользователя.

Доступны следующие типы лицензий в зависимости от роли пользователя:

- Лицензия на передачу данных
- Лицензия на доступ
- Лицензия на администрирование
- Лицензия на использование
- Лицензия на инструктирование производительности

  ВАЖНОе инструктаж по производительности в настоящее время не доступен для покупки.
- Лицензия на аналитику ботов
- Лицензии На исследования

Подробнее о лицензировании см .

Процедуры

Создайте новую роль

1. Щелкните **"Создать новую роль**".
2. Введите имя роли.
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

В список будут добавлены новые создаваемые роли.

Измените имя роли

1. Выберите роль в таблице "Роли" и нажмите " **Изменить"** (значок карандаша)
2. Введите новое имя роли.
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Удаление роли

- Выберите роль в таблице "Роли" и нажмите "Удалить **"** (значок "X")

  ПРИМЕЧАНИЕ Роли по умолчанию удалить невозможно.

Свяжите роль с типом лицензии

- В таблице "Лицензии" установите или снимите флажки для всех типов лицензий в столбце определенной роли, которую необходимо связать с типом лицензий.

  ПРИМЕЧАНИЕ В **полях «Использовано** » и **«Доступен** » указано количество использованных мест, а также общее число мест, на которые вы имеете право.

  Примечание . Если у вашей организации есть лицензия Interaction Summary, информация о **взаимодействии** отображается в этой таблице. Для использования сводки по взаимодействию не требуется назначать эту лицензию каким-либо ролям.

Редактирование разрешений роли

- В таблице "Разрешения" выберите (назначьте) или снимите (отменить назначение) флажки для всех разрешений в столбце для конкретной роли.

Если выбрать разрешение, для которого требуются другие разрешения, необходимые разрешения выбираются автоматически.

Разрешения

В таблице разрешений можно назначить определенные разрешения для ролей по умолчанию и настраиваемым ролям.

В таблице «Разрешения» разрешения разделяются по категориям. Заголовки, приведенные ниже, соответствуют категориям таблицы разрешений.

Управление приложениями

Разрешение	Сведения	
Администрирование QM	Описание	Позволяет управлять QM приложениями.
	Доступ к странице	Глобальные параметры > QM конфигурации управления приложениями > глобальные параметры Удержание > > QM контактов управления приложениями
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Контроль операторов	Описание	Позволяет отслеживать экран и/или звук активного оператора, а также собирать журналы оператора.
	Доступ к странице	Контроль > операторов > управления приложениями
	Лицензии	доступ Webex WFO, контроль
	Связанные разрешения и заметки	Для мониторинга операторов в режиме реального времени необходимы разрешения мониторинга живой аудиосвязи (для мониторинга аудио) и/или разрешения мониторинга живых экранов (для мониторинга экрана).

Разрешен	Сведе	
Администрирование WFM	Описание	Позволяет управлять WFM приложениями.
	Доступ к странице	> управления приложениями > конфигурации пользователя просмотр очередей службы > приложений Прогноз > управления приложениями Управление приложениями > управление приложениями > управление расписаниями управления приложениями > > управления приложениями в динамическом планировании Управление приложениями > статистическими данными управление > WFM конфигурацией приложений > планирование отпусков Управление приложениями > стратегическое планирование расписания и планирование > редактирование расписаний
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Администрирование WFM Бизнес-правила	Описание	Позволяет открыть страницу "Рабочие процессы" и предоставляет только для этой страницы представление "Корпоративное", чтобы администраторы, обычно не имеющие представления "Корпоративные", могли администрировать WFM рабочие процессы.
	Доступ к странице	> рабочих процессов управления приложениями > конфигурации > пользователей
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	

Это разрешение осуществляется независимо от разрешения	"Администрирование WFM", но это разрешение следует назначать вместе с WFM "Администрирование расписаний" или "Администрирование расписаний"

Разрешение	Сведения	
		разрешение.
Администрирование ролей	Описание	Позволяет создавать роли и изменять разрешения, связанные с ними.
	Доступ к странице	> роли > управления приложениями > конфигурации пользователей
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	—
Управлять Арендатор	Описание	Позволяет выполнять административные задачи для
	Доступ к странице	Управление приложениями > конфигурации пользователей > объединение пользователей > управление приложениями > администрирование > глобальные параметры управление приложениями > администрирование загружает ключевые индикаторы производительности управления > администрирования > ключевые индикаторы производительности (KPIs) Конфигурация сервера данных > системы > управления приложениями Управление приложениями > конфигурации системы > внешних хранилищ Конфигурация управления > аналитики > аналитики приложений
	Лицензии	—
	Связанные разрешения и заметки	Чтобы открыть страницу конфигурации аналитики, вам также требуется разрешение на администрирование аналитики.
Администрирование организации.	Описание	Позволяет управлять группами, группами по сервисам и пользователями, которые являются

Структура	в пределах вашей области.

Разрешен	Сведе	
	Доступ к странице	Управление приложениями > конфигурация пользователей > групп Управление приложениями > конфигурацией пользователей > Teams Application Management > User Configuration > Users Application Management > конфигурация пользователей >
		Объединить пользователей
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	На странице "Пользователи" вам должны быть доступны несколько дополнительных разрешений для выполнения следующих действий ▪ Для назначения ролей необходимо иметь разрешение на назначение ролей пользователей. Если у вас нет разрешения на назначение ролей пользователей и создается новый пользователь, Webex WFO автоматически предоставит ему роль оператора по умолчанию. Изменить это назначение могут только пользователи с разрешением на назначение ролей пользователей. ▪ Для назначения WFM представлений на странице "Пользователи" необходимо иметь разрешение "Изменение WFM представлений" ▪ Для назначения QM представлений необходимо иметь разрешение на изменение QM представлений ▪ Для импорта пользователей необходимо иметь разрешение на назначение ролей пользователей. Если файл импорта содержит значения в столбце "Представления", необходимо иметь разрешение "Редактировать WFM представления". Если файл содержит значения в столбце "представления QM", необходимо разрешение "Редактировать QM представления". ▪ Чтобы назначить роли нескольким пользователям, необходимо иметь разрешение на назначение ролей пользователей

Управление пользователями | Управление		
Разрешен	**Сведе**	

Если пользователю назначено разрешение на структуру администрирования до Webex WFO обновляется до Webex версии WFO 10.4.3 или более поздней, этим пользователям также назначаются разрешения на назначение ролей пользователей, изменение WFM представлений и изменение представлений QM

Разрешен	Сведе	
		по умолчанию.
Получение бизнес-уведомлений	Описание	Позволяет подписываться на бизнес-уведомления. Эти уведомления относятся к ежедневной работе в контакт-центре.
	Доступ к пейджу (только для бизнес-уведомлений): управление > отслеживание уведомлений > приложений	
	Лицензии	Регистрация соответствия требованиям, управление качеством, управление персоналом, аналитика, аналитика настольного компьютера, мониторинг, Webex доступ к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Полный список бизнес-уведомлений приведен в разделе «Настройка уведомлений».
Получение уведомлений о поддержке	Описание	Позволяет настроить способ отправки уведомлений о поддержке для устранения неполадок.
	Доступ к странице	(Только уведомления о поддержке) Управление приложениями > отслеживание уведомлений >
	Лицензии	Правовая лицензия: системный администратор
	Родственный Разрешения и заметки	—

Разрешен	Сведе	
Просмотр документации по API	Описание	Позволяет просмотреть документацию по API.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Администрирование конфигурации ACD	Описание	Позволяет установить соединение между Webex WFO и ACD.
	Доступ к странице	> ACD конфигурации системы > управления приложениями
	Лицензии	—
	Родственный Разрешения и заметки	—
Администрирование списка рассылки	Описание	Позволяет управлять списками рассылки.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Правовая лицензия: системный администратор
	Родственный Разрешения и заметки	—

Разрешен	Сведе	
Просмотр информации о аудите	Описание	Позволяет просматривать состояние сервера и уведомления.
	Доступ к	
	странице	—
	Лицензии	—
	Родственный Разрешения и заметки	—
Пакетный импорт	Описание	Позволяет импортировать данные, используя различные API для импорта.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и	*Подробнее см. руководство по* WFO API Webex.
	заметки	
Администрирование политики паролей	Описание	Позволяет управлять настройками политики паролей и разблокировать учетные записи пользователей.
	Доступ к странице	Политика > паролей > администрирования управления приложениями
	Лицензии	—
	Родственный Разрешения и заметки	—

Разрешен	Сведе	
Просмотр мониторинга рабочего стола	Описание	Позволяет просматривать страницу "Контроль рабочего стола".
	Доступ к странице	Контроль > рабочего стола > управления приложениями
	Лицензии	Мониторинг, Аналитика настольных систем, Аналитика
	Родственный Разрешения и заметки	—
Администрирование ключей шифрования	Описание	Позволяет формировать новые ключи шифрования файлов хранения.
	Доступ к странице	Лицензии на глобальные параметры >
	администрирования > управления приложениями	—
	Родственный Разрешения и заметки	—
Администрирование аутентификации Active Directory	Описание	Позволяет создавать и изменять подключения Active Directory.
	Доступ к странице	Лицензии конфигурации Active Directory >
	управления приложениями	
	Родственный Разрешения и заметки	—

Разрешен	Сведе	
Администрирование геймификации	Описание	Позволяет управлять геймификацией для операторов.
	Доступ к странице	Лицензии на управление
	производительностью > приложений	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр геймификации	Описание	Позволяет просматривать геймификацию.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Доступ мобильного устройства	Описание	Позволяет вам разрешить доступ к ограниченной мобильной версии веб-сайта Webex WFO. Это разрешение не влияет на работу мобильного приложения (см. раздел "Доступ к мобильным приложениям").
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Запись вызовов, управление качеством, управление персоналом, аналитика настольных систем, аналитика, Webex доступ к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—

Разрешен	Сведе	
Просмотр/обновление пользователей отельинга	Описание	Позволяет просматривать, изменять и создавать пользователей отеля
	Доступ к странице —	
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр сведений об изнахателье	Описание	Позволяет просмотреть следующие сведения о оценщике контакта: ▪ Имя оценщика; ▪ Фамилия оценщика оценки ▪ Дата оценки ▪ Оценка, утвержденная
	Доступ к странице —	
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Назначение ролей пользователям	Описание	Позволяет назначать роли пользователям на странице "Пользователи" любым из следующих способов: ▪ Редактирование существующего пользователя ▪ Создание нового пользователя ▪ Назначение ролей нескольким пользователям ▪ Импорт пользователей

Разрешен	Сведе	
		ПРИМЕЧАНИЕ Если файл импорта содержит значения в столбце "Представления", у вас должна быть кнопка "Изменить WFM представления" разрешение. Если файл содержит значения в столбце "представления QM", необходимо разрешение "Редактировать QM представления".
	Доступ к странице	Управление приложениями > конфигурации пользователя > целевой странице ПРИМЕЧАНИЕ Это новая функция, которая еще не является общедоступной. Если вы хотите получить ранний доступ к этой функции, обратитесь к своему диспетчеру учетных записей Cisco.
	Лицензии	—
	Связанные разрешения и заметки	Для доступа к странице "Пользователи" необходимо иметь разрешение "Структура администрирования организации"
Изменение WFM представлений	Описание	Позволяет назначать пользователям на странице "Пользователи" WFM представления любым из следующих способов: ▪ Редактирование существующего пользователя ▪ Создание нового пользователя ▪ Импорт пользователей
	Доступ к странице	—
	Лицензии	—
	Связанные разрешения и заметки	

Управление пользователями | Управление пользователей необходимо иметь разрешение на назначение ролей пользователей. Если файл импорта содержит значения в столбце "Представления", необходимо иметь разрешение "Редактировать WFM представления".		
Разрешен	**Сведе**	

Для доступа к странице "Пользователи" необходимо иметь разрешение "Структура администрирования организации"

Для импорта

Разрешен	Сведе	
		Для просмотра страницы "Представления" и выбора WFM представления для изменения требуется разрешение на администрирование WFM.
Изменение QM представлений "Пользователи"	Описание	Позволяет назначать QM представлениям на странице любым из следующих способов: ▪ Редактирование существующего пользователя ▪ Создание нового пользователя ▪ Импорт пользователей
	Доступ к	
	странице	—
	Лицензии	—
	Связанные разрешения и заметки	Для доступа к странице "Пользователи" необходимо иметь разрешение "Структура администрирования организации" Для импорта пользователей необходимо иметь разрешение на назначение ролей пользователей. Если файл импорта содержит значения в столбце "Представления", необходимо иметь разрешение "Редактировать QM представления".
Доступ к мобильному приложению	Описание WFO.	Позволяет войти в систему и пользоваться Webex мобильном приложении Это разрешение не влияет на мобильную версию веб-сайта Webex WFO (см. раздел "Доступ к мобильным устройствам").
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: регистрация соответствия требованиям, управление качеством, управление персоналом и аналитика Webex доступа к WFO Правовая лицензия: администратор клиента

Родственный

Разрешения

и заметки

Разрешен	Сведе

Разрешен	Сведе	
Администрирование операторов WFM	Описание	Позволяет изменять атрибуты планирования операторов WFM на странице "Пользователи", если пользователь включен для планирования и не является неактивным. Можно изменить следующие атрибуты ▪ Планирование часового пояса ▪ Старшинство ▪ Основная очередь службы ▪ Профиль условий работы ▪ Сопоставление навыков ▪ Стандартный поворот в рабочую смену ▪ Копирование поворотов в рабочие смены ▪ Другие рабочие смены ▪ Назначенные исключения ▪ Часы работы в отпуске ▪ Профиль расписания выпуска ▪ Максимальное количество кадровых групп Это разрешение также позволяет просматривать атрибуты, которые влияют на всех пользователей и QM атрибуты пользователей.
	Доступ к странице пользователей	> пользователей управления приложениями > конфигурации
	Лицензии	Лицензии на данные: управление персоналом Webex доступ к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Это разрешение не включается автоматически ни для одной из ролей по умолчанию. Если роль содержит разрешение "Администрирование структуры организации", включать это разрешение не требуется, поскольку разрешение "Администрирование структуры организации" предоставляет полный доступ на страницу "Пользователи".

Разрешения, позволяющие редактировать пользователей общего, QM или WFM

Разрешен	Сведе

Разрешение	Сведения	
		атрибуты ("Изменить представления WFM", "Изменить представления QM", "Администрировать политику паролей" и "Администрировать структуру организации") замещают это разрешение. Это разрешение не позволяет создавать нового пользователя, выбирать или редактировать неактивного пользователя, изменять или создавать нового пользователя отеля, управлять несколькими пользователями или импортировать/экспортировать пользователей.

Панель мониторинга

Разрешение	Сведения	
Просмотр Панель отчетов QM	Описание	Позволяет просматривать виджеты QM на панели отчетов проводника данных.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Для просмотра некоторых виджетов QM вам также необходимы разрешения "Просмотр оценок оценки" и "Просмотр цели контакта".
Администрирование панелей отчетов	Описание	Позволяет настраивать панели аналитики, QM и WFM.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	—

Разрешен	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешения на QM панели просмотра и WFM панели отчетов.
Просмотр WFM	Описание	Позволяет просматривать виджеты WFM в проводнике данных

Панель мониторинга		Панели мониторинга. Вы также можете изменить разрешения на расписание для двух WFM виджетов.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление персоналом Webex доступ к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—

Администратор записей

Разрешение	Сведения	
Просмотр корзины	Описание	Позволяет искать содержимое корзины на Взаимодействие страницы и восстановления контактов для воспроизведения записей.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Удаление контакта	Описание	Позволяет удалять контакты.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр корзины.

Разрешение	Сведения	
Администрирование рабочего процесса	Описание	Позволяет получать доступ к рабочим процессам и настраивать их для QM
	Доступ к странице	Администрирование > рабочего процесса управления > QM конфигурации приложений
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Администрирование полей метаданных	Описание	Позволяет получить доступ и настроить метаданные.
	Доступ к странице	Диспетчер метаданных > QM управления приложениями > конфигурации
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Администрирование форм оценки	Описание	Позволяет настраивать формы оценки.
	Доступ к странице	Form Manager > QM конфигурации > оценки управления приложениями
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Администрирование сайтов записи	Описание	Позволяет выбрать сайт записи для группы по сервисам, если у пользователя есть несколько сайтов.
	Доступ к странице	—

	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Администрирование целей контактов	Описание	Позволяет просматривать цели контактов на странице администрирования цели контактов.
	Доступ к странице	Потоки контактов управления > QM приложений > администрирования цели контактов
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Для создания или изменения целей контактов необходимы разрешения "Создать цель контакта".
Настройка групп телефонии	Описание	Позволяет настраивать группы телефонии, группы сигнализации и группы записи.
	Доступ к странице	> групп телефонии управления > QM конфигурации
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—

Разрешение	Сведения	
Настройка связей устройств	Описание	Позволяет настраивать устройства в колл-центре.
	Доступ к странице	Управление приложениями > QM конфигурации > связи устройств
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Настройки администратора	Это разрешение в настоящее время не используется.	

Клиент для настольных систем

Разрешение	Сведения	
Сбор данных аналитики на рабочем столе	Описание	Позволяет автоматически захватывать активность рабочего стола операторов.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Регистрация соответствия требованиям, управление качеством, аналитика настольного компьютера, аналитика необходимая, аналитика корпоративного уровня, Webex доступ WFO
	Связанные разрешения и заметки	Операторы также должны иметь разрешение «Захват событий рабочего стола».

Разрешен	Сведе	
Экран записи	Описание	Автоматическая запись активности экрана на рабочем столе пользователя.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: необходима аналитика управления качеством, аналитика корпоративный
	Связанные разрешения и заметки	У оператора также должно быть разрешение на захват контактов. Чтобы включить запись с экрана на рабочем столе пользователя, должен быть установлен Smart Desktop, а также разрешено одно из следующих разрешений: ▪ Запись голоса — требуется, если во время вызова требуется автоматически записать как голос, так и экран ▪ Стоп-экран начала записи — требуется, если требуется, чтобы пользователь управлял, когда начинается и прекращается использование элементов управления записью
Запись голоса	Описание	Автоматически записывает аудио. Это разрешение необходимо для всех архитектур голосовой записи, а не только для тех, которые используют Smart Desktop. Без этого разрешения аудио пользователя не будет записано.
	Доступ к странице	—
	Лицензии качеством	Лицензии на данные: регистрация соответствия требованиям, управление
	Связанные разрешения и заметки	У оператора также должно быть разрешение на захват контактов. Если в архитектуре используется Smart Desktop, для выполнения записи необходимо также установить Smart Desktop на рабочем столе пользователя.
Контроль за динамическим экраном	Описание	Позволяет в реальном времени контролировать экран пользователя. Позволяет контролировать экраны операторов со страницы "Мониторинг операторов". Для работы мониторинга с динамическим экраном должны быть и оператор, и монитор.

Разрешение	Сведения	
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на передачу данных: управление качеством, мониторинг Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения примечания	Для мониторинга также требуются разрешения мониторинга операторов.
Звук в реальном времени Контроль	Описание	Позволяет контролировать вызовы пользователя в прямом эфире. Разрешает операторам' отслеживание аудио будет осуществляться через страницу "Мониторинг операторов". Оба оператор и монитор должны иметь это разрешение для воспроизведения звука в реальном времени контроль за работой.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на передачу данных: управление качеством Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения примечания	Для мониторинга также требуются разрешения мониторинга операторов.
Запись вкл Требование (RTP Сигнализация)	Описание	Включает режим записи по запросу в интеллектуальном режиме Настольный. Этот режим позволяет оператору записывать только записи сегменты вызовов, которые явно указаны при использовании Элементы управления записью.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия требованиям Webex доступа к WFO

	Родственный —
Разрешен	**Разрешения**

	примечания	
Захват событий рабочего стола	Описание операторов.	Позволяет автоматически получать события рабочего стола на рабочих местах
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Регистрация соответствия требованиям, управление качеством, аналитика настольного компьютера, аналитика необходимая, аналитика корпоративного уровня, Webex доступ WFO
	Связанные разрешения и заметки	Операторы также должны иметь разрешение На аналитику захвата рабочего стола.

Запись контактов

Разрешение	Сведения	
Просмотр контактов	Описание	Позволяет искать все контакты, записывающие в области действия со страницы "Взаимодействия".
	Доступ к странице	Взаимодействия
	Лицензии	Лицензии на данные: регистрация соответствия требованиям, управление качеством и аналитика Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр контактов с оценкой	Описание	Позволяет искать только контакты, которые были оценка (оценивается) со страницы Взаимодействия.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление

Разрешен	Сведе

Разрешение	Сведения	
	Связанные разрешения и заметки	—
Экспорт записей	Описание	Позволяет экспортировать записи со страницы "Взаимодействия".
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр контактов.
Просмотр пользовательских метаданных	Описание	Позволяет просматривать пользовательские метаданные на странице Взаимодействия и в медиаплеее.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия требованиям Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр контактов.
Изменение пользовательских метаданных	Описание	Позволяет редактировать пользовательские метаданные на странице "Взаимодействия" и в медиаплеее.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия требованиям

Разрешен	Сведе	
		Webex доступа к WFO
	Родственный	Кроме того, у вас должны быть окне "Просмотр контактов" и "Просмотр"
	Разрешения примечания	Разрешения на пользовательские метаданные.
Пометить контакт	Описание	Позволяет пометить контакт тегами с помощью параметра «Запись» Рычаги управления.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии данных: запись о соответствии требованиям и качество Управление Webex доступа к WFO
	Родственный	Чтобы пометить контакт с помощью элементов управления записью, выполните параметр Smart
	Разрешения примечания	Настольный компьютер должен быть установлен.
Создание контакта	Описание	Позволяет создать контакт, не вызывающий вызов, на телефоне Страница взаимодействия.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии данных: запись о соответствии требованиям и качество Управление Webex доступа к WFO
	Родственный	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр контактов.
	Разрешения примечания	
Просмотр данных аналитики для Контакты	Описание	Позволяет просматривать оценки сетевого промоутеров Analytics (NPS) и прогнозируемых оценок Eval (EPS) для данных

	контактов в вашей области на странице "Взаимодействия".

Разрешение	Сведения	
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	—
Просмотр корневой записи	Описание	Позволяет просматривать записи корней.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия требованиям Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	—
Снятие тегов контакта	Описание	Позволяет отменить метку контакта с тегами.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия требованиям Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	—

Знак для обучения	Описание	Позволяет пометить контакт для обзора на тренинге.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия требованиям Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	По умолчанию все пользователи могут пометить контакт для обучения. Если не требуется, чтобы все пользователи помечали контакты для обучения, снимите этот флажок. Кроме того, у пользователя должны быть разрешения на просмотр контактов, а также «Пометить контакты» и «Снятие тегов к контактам».
Просмотр всех контактов для обучения	Описание	Позволяет просматривать все контакты, помеченные для обучения для всего клиента.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр контактов.
Пакетный экспорт контактов контактах и	Описание	Позволяет экспортировать аудиофайлы, сведения о метаданные со страницы "Взаимодействия" на запланированной или специальной основе. Вы можете просматривать только экспорт своих персональных контактов и взаимодействовать с ними.
	Доступ к странице	—

	Лицензии	Лицензии данных: запись вызовов, управление
Разрешен	**Сведе**	качеством Webex доступ к WFO

Разрешение	Сведения	
	Связанные разрешения и заметки	По умолчанию отключено. Разрешения на массовый экспорт и просмотр пакетных контактов, сопряженные вместе, позволяют создавать собственные пакетные экспорты контактов и просматривать все экспорты пакетных контактов для организации.
Просмотр неконцессованных корневой записей	Описание	Позволяет просматривать все записи корней безоговорочно.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии данных: запись вызовов, управление качеством Webex доступ к WFO
	Связанные разрешения и заметки	По умолчанию отключено. Кроме того, необходимо иметь разрешение "Просмотр корневой записи".
Просмотр экспорта пакетных контактов	Описание	Позволяет просматривать пакетные экспортируемые контакты всех сотрудников организации. С этим разрешением нельзя создавать пакетные экспортируемые контакты.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии данных: запись вызовов, управление качеством Webex доступ к WFO
	Связанные разрешения и заметки	По умолчанию отключено. Разрешения на массовый экспорт и просмотр пакетных контактов, сопряженные вместе, позволяют создавать собственные пакетные экспорты контактов и просматривать все экспорты пакетных контактов для организации.

Разрешен	Сведе	
Пакетное удаление	Описание	Позволяет удалять контакты пакетно.
	Доступ к странице	Потоки контактов управления > QM приложений > пакетных операций контактов ПРИМЕЧАНИЕ Это новая функция, которая еще не является общедоступной. Если требуется ранний доступ для этой функции обратитесь к диспетчеру учетных записей Cisco.
	Лицензии	Лицензии на передачу данных: запись вызовов, управление качеством
	Связанные разрешения и заметки	Чтобы использовать все функции на странице "Пакетные операции контактов", комбинируйте это разрешение с разрешениями массового хранения обновлений и массового обновления метаданных.
Захват контактов	Описание	Допускает импорт контактов операторов любого типа Webex WFO. Это разрешение требуется для любой записи или записи контактов.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на передачу данных: запись вызовов, управление качеством
	Связанные разрешения и заметки	Это разрешение является обязательным условием для разрешений "Запись голоса" и "Экран записей".
Просмотр всех контактов HR	Описание	Позволяет просматривать все контакты, помеченные для HR по арендатору.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр контактов.

Разрешение	Сведения	
Метка для HR	Описание	Позволяет пометить контакт для обзора в HR.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex доступа к WFO ПРИМЕЧАНИЕ Требуется хотя бы одна из этих лицензий.
	Связанные разрешения и заметки	Позволяет администраторам определить, какие роли имеют возможность помечать контакт для проверки в HR. Если не требуется, чтобы все пользователи помечали контакты для HR, снимите флажок «Пометить для HR». Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр контакта.
ViewNotProcessedReason	Описание	Это разрешение в настоящее время не используется.
Включение собственного масштаба в QM представлениях	Описание	Если доступ к Webex WFO регулируется QM представлениями, это разрешение позволяет просматривать и воспроизводить собственные контакты и все контакты, которые соответствуют критериям просмотра QM. См. раздел «Управление представлениями ».
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на передачу данных: запись вызовов, управление качеством
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр контактов. По умолчанию это разрешение не назначено ни одной роли.
Пакетное удержание обновлений	Описание	Позволяет обновить политику удержания для нескольких контактов сразу.
	Доступ к странице	Потоки контактов управления > QM приложений > пакетных операций контактов ПРИМЕЧАНИЕ Это новая функция, которая еще не является общедоступной. Если требуется

Разрешен	Сведе

		для этой функции обратитесь к диспетчеру учетных записей Cisco.
	Лицензии	Лицензии на передачу данных: запись вызовов, управление качеством
	Связанные разрешения и заметки	Для использования всех функций на странице "Пакетные операции контактов" комбинируйте это разрешение с разрешениями на массовое удаление и обновление метаданных.
Метаданные пакетного обновления которыми является	Описание	Позволяет обновлять пользовательские метаданные, связаны с несколькими контактами одновременно.
	Доступ к странице	Потоки контактов управления > QM приложений > пакетных операций контактов ПРИМЕЧАНИЕ Это новая функция, которая еще не является общедоступной. Если требуется ранний доступ для этой функции обратитесь к диспетчеру учетных записей Cisco.
	Лицензии	Лицензии на передачу данных: запись вызовов, управление качеством
	Связанные разрешения и заметки	Чтобы использовать все функции на странице "Пакетные операции контактов", комбинируйте это разрешение с разрешениями массового удаления и обновления на удержание.

Запись оценок контактов

Разрешение	Сведения	
Создание комментария к оценке	Описание	Позволяет создавать комментарии в окне "Пробная форма" в медиаплеее.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex доступа к WFO
	Родственный оценок"	Кроме того, необходимо иметь окне "Просмотр контактов" и "Просмотр

Разрешен	Сведе

Разрешение	Сведения	
	Разрешения и заметки	Разрешения.
Утверждение оценки контакта	Описание	Позволяет одобрить оценку контакта с помощью медиаплеера.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешения на просмотр контактов и просмотр оценок.
Оценка контакта	Описание	Позволяет оценить контакт в проигрывателе Media Player и просмотреть на панели "Оценка" незаписаные контакты.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешения на просмотр контактов и просмотр оценок.
Изменить комментарий к оценке	Описание	Позволяет редактировать комментарии в окне "Пробная форма" в медиаплеее.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex доступа к WFO
	Родственный	Кроме того, необходимо иметь разрешения "Просмотр контактов", "Создать комментарий для оценки" и "Просмотр оценок".

Разрешение	Сведения	
	Разрешения и заметки	
Просмотр оценок	Описание	Позволяет просматривать оценки контактов в медиаплеее.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр контактов
Самооценка Контакт	Описание	Позволяет оценить собственные контакты.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешения "Просмотр контактов" и "Оценка контакта".
Самопризнание оценки контакта	Описание	Позволяет вам одобрить оценку собственного контакта.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на передачу данных: управление качеством
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешения на просмотр контактов и просмотр оценок.
Изменить Любая оценка	Описание	Позволяет отредактировать выполненную оценку и просмотреть следующие сведения о излителях контакта:

Разрешение	Сведения	
		▪ Имя оценщика ▪ Оценка, утвержденная
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—

Запись контактных градуировок

Разрешение	Сведения	
Калибровать контакты	Описание	Позволяет пометить контакт с калибровкой на странице "Взаимодействия" и провести оценку калибровки.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр контактов.
Самокалибрировать контакт	Описание	Позволяет откалибровывать собственные контакты.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешения на просмотр контактов и калибровать контакты

Цели контакта

Разрешение	Сведения	
Создание цели оценки	Описание	Позволяет создавать и назначать задачи оценки (специальные) и цели контактов.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Для создания целей контакта требуется разрешение "Администрирование целей контактов".
Создание цели для проверки	Описание	Позволяет создавать и назначать задачи по оккупации (ad hoc) и цели контакта.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Для создания целей контакта требуется разрешение "Администрирование целей контактов".
Создать цель проверки	Описание	Позволяет создавать и назначать задачи проверки (специальные) и цели контактов.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Для создания целей контакта требуется разрешение "Администрирование целей контактов".

Разрешение	Сведения	
Просмотр цели контакта	Описание	Позволяет получить доступ к очереди контактов и просматривать виджет «Ход выполнения цели контакта».
	Доступ к странице	Очередь контактов Виджет "Прогресс достижения цели контакта" на панели > панели отчетов
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	—

Обзор

Разрешение	Сведения	
Управлять Опросы QM	Описание	Позволяет настраивать внешних поставщиков опросов после вызовов.
	Доступ к странице	Потоки контактов управления приложениями > QM > опросе post Call Survey
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	—
Просмотр результатов опроса	Описание	Позволяет просматривать данные результатов опроса пользователей в медиаплеее, таблице контактов и отчетах.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex доступа к WFO
	Родственный	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр контактов.

Разрешение	Сведения
	Разрешения и заметки

Расписание

Разрешение	Сведения	
Просмотр расписаний	Описание	Позволяет пользователям просматривать страницы "Мое расписание" и "Моя доступность".
	Доступ к странице	Расписания и планирование > расписания и планирование > доступности
	Лицензии	Лицензии на данные: управление персоналом Webex доступ к WFO
	Связанные разрешения и заметки	—
Изменение расписаний	Описание	Позволяет пользователям просматривать расписания операторов и выполнять следующие действия: вставка действий, торговое расписание, поиск оптимального времени и оптимизации расписания. Позволяет пользователям просматривать коды причин в разделе "Соответствие".
	Доступ к странице	Расписания и планирование > расписания операторов
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр расписаний.
Планирование расписаний	Описание	Позволяет пользователю получить доступ к странице "Планирование" (включая страницы "Прогноз,Распределение" и "Расписание") и создать событие Внутридневного динамического планирования.

Разрешение	Сведения	
	Доступ к странице	Расписания и планирование > Расписания и планирование > внутридневного динамического планирования
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр расписаний. Для настройки элементов расписания (включая рабочие смены, исключения, категории усадки, недели усадки и сценарии усадки) пользователям необходимы разрешения "Администрировать WFM" и "Администрировать расписания".
Администрирование расписаний	Описание	Позволяет планировщикам и аналитикам редактировать расписания и настраивать элементы расписания.
	Доступ к странице	Контроль > управления приложениями > управления приложениями > настройки системы управление приложениями > управление производительностью приложений Управление приложениями > очередей службы (кроме страницы "Типы очереди службы") Прогноз > управления приложениями Управление приложениями > расписанием управления приложениями > управления приложениями > > управления приложениями динамического планирования (за исключением страниц "Типы исключений" и "Рабочие процессы") Управление приложениями > исторических данных Управление приложениями > WFM конфигурации (за исключением страниц "Глобальные параметры", "Конфигурация HRMS" и "Задержка"; доступ только для чтения со страницей "Сопоставление состояний приверженности") Управление приложениями > планирования отпуска (кроме страницы «Типы отпусков»)

Разрешение	Сведения	
		Управление приложениями > расписанием стратегического планирования и управление изменением расписаний > планирования Разрешение «Администрирование расписаний» предоставляет доступ на страницу «Сопоставление состояний приверженности» только для чтения. Управление приложениями > стратегическое планирование, управление приложениями > планирование отпусков (кроме страницы "Типы отпусков") Управление редактированием расписаний и > планирования
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Это разрешение можно объединить с другими разрешениями (например, с ролью "Администрировать сообщения", "Планирование расписаний" и "Администрировать организацию") для создания пользовательской роли планировщика. Для просмотра страницы "Расписания оператора" необходимо также иметь разрешение "Редактировать расписания операторов".

Обмен сообщениями

Разрешение	Сведения	
Обновление запросов на обмен сообщениями	Описание	Позволяет отправлять и обновлять запросы на отправку сообщений.
	Доступ к странице Обмен сообщениями	
	Лицензии	Лицензии на данные: управление персоналом Webex доступ к WFO
	Связанные разрешения и заметки	

Обновить запросы

messaging необходимо для взаимодействия с Messaging.

Разрешение	Сведения	
Администрирование сообщений	Описание	Позволяет одобрять и администрировать запросы.
	Доступ к странице	Обмен сообщениями
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—

Аналитика

Разрешение	Сведения	
Просмотр системной аналитики	Описание	Позволяет создавать наборы данных на панелях аналитики и управлять ими.
	Доступ к странице	Панель отчетов "Аналитика"
	Лицензии	Аналитика для настольных систем, Аналитика основных компонентов, Аналитика для предприятия, Webex доступ к WFO
	Связанные разрешения и заметки	—
Аналитика	Доступ к странице	Управление приложениями > Analytics > Task Manager Application Management > Analytics > Desktop Manager Application Management > Analytics > Field Manager Application Management > Analytics > Analytics
	Лицензии	Аналитика для настольных систем, Аналитика основных компонентов, Аналитика для предприятия,

Разрешен	Сведе	
		Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Администрирование аналитики речи	Описание	Позволяет просматривать и удалять задачи аналитики по телефонике на странице "Диспетчер задач аналитики". ПРИМЕЧАНИЕ . Поскольку параметр «Телефонная аналитика» отключен, нельзя создавать или изменять задачи аналитики телефонии, даже если они имеются это разрешение.
	Доступ к странице	Управление приложениями > Аналитика > диспетчер задач управление приложениями > аналитика > конфигурация аналитики
	Лицензии	Аналитика, Webex доступ к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Администрирование речи в текстовой аналитике	Описание	Позволяет создавать, просматривать, изменять и удалять задачи с речью в текст (преобразование) на странице Analytics Task Manager.
	Доступ к странице	Диспетчер задач > управления > аналитики
	Лицензии	конфигурации для управления приложениями > аналитики > аналитики Аналитика основных компонентов, Аналитика для предприятия, Webex доступ к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Управлять	Описание	Позволяет создавать, просматривать, изменять и удалять задачи текстовой аналитики

Разрешение	Сведения	
Аналитика текста		на странице диспетчера задач Analytics.
	Доступ к странице	Управление приложениями > Аналитика > диспетчер задач управление приложениями > аналитика > конфигурация аналитики
	Лицензии к WFO	Аналитика основных компонентов, Аналитика для предприятия, Webex доступ
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр аналитики рабочего стола	Описание	Позволяет просматривать функции аналитики
	рабочего стола. Доступ к странице	Проводник операторов Панель отчетов "Аналитика"
	Лицензии	Аналитика для настольных систем, Аналитика основных компонентов, Аналитика для предприятия, Webex доступ к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр голосовой аналитики	Описание	Позволяет просматривать функции аналитики речи.
	Доступ к странице	Панель отчетов "Аналитика"
	Лицензии к WFO	Аналитика основных компонентов, Аналитика для предприятия, Webex доступ
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр аналитики с речью и		текстом

Описан

и

е

П

о

з

в

о

л

яет просматривать панель «Преобразование» в медиаплеере и искать слова в аудио с записью текста.

Разрешен	Сведе	
	Доступ к странице	Панель отчетов "Аналитика"
	Лицензии к WFO	Аналитика основных компонентов, Аналитика для предприятия, Webex доступ
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр тем о тенденциях	Описание	Позволяет просматривать все страницы трендовых тем.
	Доступ к странице	Аналитика > темы о тенденциях
	Лицензии	Аналитика для предприятий, Webex доступ к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Изменение тем о тенденциях	Описание	Позволяет редактировать (например, групповые и разъединения темы) в инструменте «Тенденции в теме».
	Доступ к странице	Аналитика > темы о тенденциях
	Лицензии	Аналитика для предприятий, Webex доступ к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—

Разрешен	Сведе	
Просмотр уведомлений о тенденциях	Описание уведомления.	Позволяет настраивать условия, при которыми ежедневно вы будете получать
	Доступ к странице	Аналитика > темы о тенденциях
	Лицензии	Аналитика для предприятий, Webex доступ к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Изменение уведомлений о трендовых темах	Описание	Позволяет изменять условия, при этом ежедневные уведомления.
	Доступ к странице	Аналитика > темы о тенденциях
	Лицензии	Аналитика для предприятий, Webex доступ к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр аналитики текста	Описание	Позволяет просматривать функции текстовой аналитики.
	Доступ к странице	Панель отчетов "Аналитика"
	Лицензии к WFO	Аналитика основных компонентов, Аналитика для предприятия, Webex доступ
	Родственный Разрешения и заметки	—

Разрешен	Сведе	
Просмотр Аналитика	Описание	Позволяет просматривать все аспекты функций аналитики.
	Доступ к странице	Панель отчетов "Аналитика"
	Лицензии	Аналитика основных компонентов, Аналитика для предприятия, Webex доступ к WFO
	Родственный Разрешения примечания	—
Управлять Аналитика	Описание	Позволяет получить доступ к некоторым API-интерфейсам для аналитики. В сочетании с Разрешение на администрирование клиента, позволяет настроить аналитику.
	Доступ к странице	Конфигурация управления > аналитики > аналитики приложений
	Лицензии	Аналитика основных компонентов, Аналитика для предприятия, Webex доступ к WFO
	Родственный Разрешения примечания	Чтобы открыть страницу конфигурации аналитики, также потребуется Разрешение администрирования клиента.
Администрирование прогнозной аналитики	Описание	Позволяет создавать, просматривать, изменять и удалять задачи прогностической оценки (PES) и predictive Net Promoter Score (PNPS) на странице Analytics Task Manager.
	Доступ к странице	Диспетчер задач > управления > аналитики
	Лицензии	Аналитика основных компонентов, Аналитика для предприятия, Webex доступ к WFO
	Связанные разрешения и заметки	—
Администрирование фраз аналитики	Описание	Позволяет создавать и редактировать фразы и категории фраз на странице Phrase Manager.

Разрешен	Сведе	
	Доступ к странице	Лицензии на управление > Analytics > Phrase Manager
	Аналитика основных компонентов, Аналитика для предприятия, Webex доступ к WFO	
	Родственный Разрешения и заметки	—

Отчетность

Разрешение	Сведения	
Просмотр отчетов QM	Описание	Позволяет просматривать QM отчеты.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия требованиям Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение "Просмотр организации".
Администрирование отчетов QM	Описание	Позволяет администрировать QM отчетов.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—

Разрешен	Сведе	
Просмотр Отчеты WFM	Описание	Позволяет просматривать WFM отчеты.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление персоналом Webex доступ к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр Отчеты WFM администратора	Описание	Позволяет просматривать WFM отчеты по стратегическому планированию.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр отчетов супервизоров	Описание	Позволяет просматривать отчеты WFM супервизоров.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—

Разрешен	Сведе	
Просмотр Отчеты об оценке QM	Описание	Позволяет просматривать QM отчеты об оценке.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр Системные отчеты QM	Описание	Позволяет просматривать QM системные отчеты.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр отчетов QM опросов	Описание	Позволяет просматривать QM отчеты опросов.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Расширенные API отчетности	Описание	Позволяет получить доступ к API, необходимых для проводника данных.
	Доступ к	
	странице	—
	Лицензии	—
	Родственный Разрешения	—

Разрешен	Сведе	
	примечания	
Главная страница	Описание	Позволяет только читать панель отчетов домашней страницы и ее содержимое.
	Доступ к странице	Главная страница
	Лицензии	Лицензии на передачу данных: управление качеством и управление персоналом Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Это разрешение обратно совместимо с устаревшими разрешениями, которые он заменяет: "Просмотр QM панели", "Просмотр WFM панели" и "Администрирование панелей отчетов".
Проводник данных	Описание	Предоставляет доступ только для чтения на страницу браузера активов в проводнике данных.
	Доступ к странице	Проводник данных
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	—
Создание контента	Описание	Позволяет создавать, обновлять и удалять отчеты и панели проводника данных.
	Доступ к странице	Отчеты > проводника данных
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Проводник данных

Разрешен	Сведе	
Публикация содержимого	Описание	Позволяет использовать собственные отчеты и панели в группы общего доступа, к которым вы принадлежите.
	Доступ к странице	Группы > общего доступа к > управлению данными с приложениями
	Лицензии	Webex доступа к WFO
	Связанные разрешения и заметки	Создание контента

Элементы управления записью

Разрешение	Сведения	
Пауза при отправке / Возобновить команду	Описание	Приостановка и возобновление записи вызовов пользователя. Это разрешение необходимо для любой архитектуры паузы и возобновления записей, как автоматизированных, так и вручную (через страницу "Элементы управления записью").
	Доступ к странице	—
	Лицензии требованиям	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия
	Родственный Разрешения и заметки	—
Отправка входа / Команда выхода	Описание	Связывает и отменяет связывание пользователя с добавком устройства для сетевой записи. Это разрешение полезно для ситуаций, например, при использовании горячего стола, когда оператор не может использовать один и тот же телефон каждый день.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: запись о соответствии требованиям и

управ

ление

качес

твом

Разрешен	Сведе
—	

Разрешение	Сведения	
	Разрешения и заметки	
Команда «Отправка метаданных»	Описание	Добавляет метаданные в запись вызова пользователя. Это разрешение необходимо для любой архитектуры записи, которая добавляет метаданные к вызовам, как автоматическим, так и вручную (через страницу "Элементы управления записью").
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия требованиям
	Связанные разрешения и заметки	—
Команда "Отправить тег"	Описание	Теги записей вызовов пользователя. Это разрешение необходимо для любой архитектуры записи, которая метки вызовов, как автоматизированных, так и вручную (через страницу "Элементы управления записью").
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия требованиям
	Связанные разрешения и заметки	—
Команда	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия требованиям

Разрешение	Сведения	
	Связанные разрешения и заметки	—
Начальный экран / стоп-экран отправки Команда	Описание	Начало и остановка экранной записи. Это разрешение необходимо для любой архитектуры записи, в которую используются эти действия, как автоматизированные, так и вручную (через страницу "Элементы управления записью").
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на передачу данных: управление качеством
	Связанные разрешения и заметки	—
Пауза / Кнопки	Описание	Позволяет использовать кнопки паузы и возобновления на
	Доступ к странице	—
	Лицензии требованиям	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение команды "Отправить паузу/возобновление".
Кнопки входа /выхода	Описание	Позволяет использовать кнопки входа и выхода на странице "Управление записью".
	Доступ к странице	—
	Лицензии требованиям	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, у вас должно быть разрешение на вход/выход на отправку.

Разрешение	Сведения	
Кнопка «Добавить метаданные»	Описание	Позволяет использовать кнопку добавления метаданных на странице "Элементы управления записью".
	Доступ к странице	—
	Лицензии требованиям	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение команды Отправки метаданных.
Кнопка тега	Описание	Позволяет использовать кнопку тегов на странице "Управление записью".
	Доступ к странице	—
	Лицензии требованиям	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на команду отправки тегов.
Кнопки сегментации и удаления/сохранения	Описание	Позволяет пользоваться кнопками "Сегментировать и удалить" и "Сегментировать и сохранить" на странице "Элементы управления записью".
	Доступ к странице	—
	Лицензии требованиям	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, у вас должны быть разрешения "Отправлять сегмент" и "Удалить/сохранить"
Кнопки запуска/ос		тановки на экране

Описание	ляет использовать кнопки начального экрана и экрана остановки на странице "Управление записью".
Позво	Доступ к странице —

Разрешение	Сведения	
	Лицензии	Лицензии на передачу данных: управление качеством
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение команды "Отправить начальный экран/ остановить экран".

Аналитика ботов

Разрешение	Сведения	
Просмотр средств автоматизации опыта	Описание	просмотр показателей верхнего уровня, таких как BES/BAS/$ для каждого автоматического разговора;
	Доступ к странице	Лицензии
	Experience & Automation	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Настройка автоматизации интерфейсов
Настройка автоматизации интерфейсов	Описание	Настройка целевых объектов для BES/BAS/$ для автоматизированного разговора, разделы
	Доступ к странице	Конфигурирование > Experience & Automation
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Просмотр средств автоматизации опыта
Просмотр распределения диалога	Описание	Просмотр общего количества разговоров и их распределения между цифровым помощником и активными операторами
	Доступ к странице	Распределение диалога

Разрешен	Сведе	
	Связанные разрешения и заметки	
Просмотр тем разговоров	Описание	Просматривать все содержимое на странице «Темы диалога»
	Доступ к странице	Темы диалога
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Изменение тем диалога
Изменение тем диалога	Описание	В черный список, присоединение и переименование тем
	Доступ к странице	Конфигурация > темы диалога
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Просмотр тем разговоров
Анализ показателей просмотра тем разговоров	Описание	Просмотреть расшифровку сигналов BES & BAS для каждой темы
	Доступ к странице	Темы разговора > вкладке "Анализ показателей"
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Просмотр тем разговоров

Разрешение	Сведения	
Просмотр стенограмм тем разговоров	Описание	Просмотр стенограмм в разделах;
	Доступ к странице	Темы разговора > вкладке "Стенограммы"
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Просмотр тем разговоров
Просмотр тем, связанных с темами диалога	Описание	Просмотр дополнительных тем разговоров, указанных после основной темы
	Доступ к странице	Темы разговора > связанные темы
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Просмотр тем разговоров
Просмотр сгруппированных тем диалога	Описание	Просмотр разделов, которые были объединены вместе, и определите одну основную тему
	Доступ к странице	Темы разговора > сгруппированных тем
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Просмотр тем разговоров

Разрешен	Сведе	
Просмотр объектов тем разговоров	Описание теме	Просматривать объекты (ключевые слова), которые можно включить в стенограммы в
	Доступ к странице	Темы разговора > объекты
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Просмотр тем разговоров
Просмотр намерений тем разговора	Описание	Просмотрите намерения, которые были вызваны в данном разделе
	Доступ к странице	Темы разговора > намерения
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Просмотр тем разговоров
Просмотр анализа воздействия	Описание	Просмотрите параллельное сравнение нескольких показателей для одного или нескольких разделов между двумя диапазонами дат
	Доступ к странице	Анализ воздействия
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	

Разрешение	Сведения	
Просмотр Агрегированные Показатели	Описание	Просмотр общих агрегированных показателей
	Доступ к странице	Агрегированные показатели
	Лицензии	Аналитика ботов
	Родственный Разрешения примечания	
Просмотр стенограммы Поиск	Описание	Просмотр поиска стенограммы
	Доступ к странице	Поиск стенограммы
	Лицензии	Аналитика ботов
	Родственный Разрешения примечания	
Просмотр VAA Обзор	Описание	Просмотр обзора аналитики виртуальных операторов с использованием всех уровней сообщений метрика
	Доступ к странице	Обзор
	Лицензии	Аналитика ботов
	Родственный Разрешения примечания	Настроить VAA

Разрешен	Сведе	
Просмотр сравнения производительности VAA	Описание	Просматривать показатели уровня сообщений ежедневно, ежемесячно, ежеквартально и ежегодно
	Доступ к странице	Сравнение рабочих характеристик
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Настроить VAA
Просмотр характеристик ответа VAA	Описание	Просмотреть ответы и последующие действия после показа ответа
	Доступ к странице	Производительность ответа
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Настроить VAA
Просмотр несекретных сообщений VAA	Описание	Просмотр сообщений, не вызывающих совпадения с намерением, классифицированных по темам
	Доступ к странице	Несекретные сообщения
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Настройка VAA, редактирование несекретных сообщений VAA
Редактирование несекретных сообщений VAA	Описание	Классифицировать сообщения, не совпадая с намерениями, по существующим или новым намерениям
	Доступ к странице	Несекретные сообщения
	Лицензии	Аналитика ботов
	Родственный	Настройка VAA, просмотр несекретных сообщений VAA

Разрешение	Сведения	
	Разрешения и заметки	
Просмотр производительности намерения VAA	Описание	Просмотр показателей уровня намерения
	Доступ к странице	Производительность намерения
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Настроить VAA
Просмотр отчета по управлению ботом	Описание	Просмотр загруженных отчетов по управлению ботами
	Доступ к странице	Отчет по управлению ботами
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	
Просмотр отчета о производительности бота	Описание	Просматривать загруженные отчеты о производительности ботов
	Доступ к странице	Отчет о производительности бота
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	

Настроить VAA	Описание	Настройка целей в VAA
	Доступ к странице	Конфигурация > аналитика виртуальных операторов
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Просмотр обзора VAA, сравнение характеристик VAA, просмотр характеристик ответа VAA, просмотр несекретных сообщений VAA, просмотр характеристики намерения VAA
Просмотр конфигураций компании	Описание	Просмотр пороговых значений, определенных компанией
	Доступ к странице	Конфигурация компании
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Изменение конфигураций компании
Изменение конфигураций компании	Описание	Настройте пороговые значения, относящиеся к конкретной компании
	Доступ к странице	Конфигурация компании
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Просмотр конфигураций компании

Разрешение	Сведения	
Просмотр уведомления об оповещении	Описание	Просмотр вкладки оповещений при поступлении порогового сигнала
	Доступ к странице	Вкладка "Уведомления об оповещении"
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Настройка уведомления об оповещении
Настройка уведомления об оповещении	Описание	Настройте пороговые значения оповещений
	Доступ к странице	Показатели конфигурации > общие показатели ботов, показатели конфигурации > темы
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Просмотр уведомления об оповещении
Просмотр сводной информации о стенограмме	Описание	Просмотр сведенных стенограмм
	Доступ к странице	Поиск стенограммы
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Настройка сводки по стенограмме

Настройка стенограммы Обзор	Описание	Настройте запрос, который будет генерировать стенограммы сводки
	Доступ к странице	Запрос создания сводной > конфигурации
	Лицензии	Аналитика ботов
	Родственный Разрешения примечания	Просмотр сводной информации о стенограмме
Просмотр уведомлений об активности	Описание	Просматривать уведомления об активности, например о принятых действиях, таких как «черный список», «объединить», «переименовать»
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Аналитика ботов
	Родственный Разрешения примечания	

Идеи

Разрешение	Сведения	
Просмотр содержимого	Описание	Позволяет просматривать панели аналитики, к которыми используются другие пользователи вашей организации.
	Доступ к странице	Сведения > избранное Сведения > недавние Сведения > мои папки Сведения > папках "Общий доступ" Панели отчетов > представления

Разрешен	Сведе	
	Лицензии	Автор идеи, средство чтения данных

Разрешение	Сведения	
	Связанные разрешения и заметки	Вам должна быть необходима лицензия На устройство Reader И хотя бы одно разрешение на просмотр данных о продукте.
Просмотр данных аналитики	Описание	Позволяет просматривать панели отчетов и анализов, созданных с использованием данных аналитики. В сочетании с разрешением "Создание контента" позволяет использовать наборы данных Аналитики для создания анализов.
	Доступ к странице	Сведения > избранное Сведения > недавние Сведения > мои папки Сведения > папках "Общий доступ" Панели отчетов > представления
	Лицензии	Автор идеи, средство чтения данных
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр содержимого. Ваша организация должна иметь лицензию Cisco Analytics.
Просмотр классических WFM данных	Описание	Позволяет просматривать панели и анализы, созданные с использованием классических WFM данных. В сочетании с разрешением "Создавать содержимое" позволяет использовать классические WFM наборы данных для создания анализов.
	Доступ к странице	Сведения > избранное Сведения > недавние Сведения > мои папки Сведения > папках "Общий доступ" Панели отчетов > представления
	Лицензии	Автор идеи, средство чтения данных
	Связанные права	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр содержимого. Ваша организация должна иметь лицензию WFM Cisco Classic.

Разрешен	Сведе	
	примечания	
Просмотр данных QM	Описание	Позволяет просматривать панели отчетов и анализов, созданных с QM данными. В сочетании с разрешением "Создавать содержимое" позволяет использовать QM наборы данных для создания анализов.
	Доступ к странице	Сведения > избранное Идеи > «Недавние > Мои папки идеи > общие папки Идеи > панели отчетов
	Лицензии	Автор идеи, средство чтения данных
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр содержимого. Ваша организация должна иметь лицензию Cisco QM.
Просмотр данных WFM	Описание	Позволяет просматривать панели отчетов и анализов, созданных с WFM данными. В сочетании с разрешением "Создавать содержимое" позволяет использовать WFM наборы данных для создания анализов.
	Доступ к странице	Сведения > избранное Идеи > «Недавние > Мои папки идеи > общие папки Идеи > панели отчетов
	Лицензии	Автор идеи, средство чтения данных
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр содержимого. Ваша организация должна иметь лицензию Cisco WFM.

Разрешение	Сведения	
Создание контента	Описание	Позволяет создавать анализы и панели отчетов. Доступ к странице Сведения > избранное Сведения > недавние Характеристики > Мои папки "Сведения > общие папки", панели данных > Представления > Анализ данных > наборы данных
	Лицензии	Автор идеи
	Связанные разрешения и заметки	При этом вам должна быть выдана лицензия На создание данных И хотя бы одно разрешение на просмотр данных о продукте. При добавлении этого разрешения к роли роль автоматически получает и разрешение на просмотр содержимого.
Описание общего доступа к контенту	Позволяет обмениваться создаваемыми аналитическими данными и панелями с другими людям в вашей организации.	
	Доступ к странице	Сведения > избранное Идеи > «Недавние > Мои папки идеи > общие папки Идеи > панели отчетов
	Лицензии	Автор идеи
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на создание содержимого и хотя бы одно разрешение «Просмотр данных о продукте».

Разрешен	Сведе	
Администрирование идеи	Описание	Это разрешение в настоящее время не используется.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Автор идеи
	Родственный Разрешения и заметки	—

Управление данными

Разрешение	Сведения	
Управление доставкой	Описание	Позволяет просматривать информацию о текущем информационном пространстве, а также выбирать и отказаться от получения запланированных отчетов по электронной почте от других пользователей.
	Доступ к странице	Параметры > проводника данных
	Лицензии	Управление данными
	Родственный Разрешения примечания	
Доставка отчета	Описание	Позволяет настраивать и управлять тем, когда и кому отправляется по электронной почте собственный отчет.
	Доступ к странице	Параметр «Общий доступ» в контекстном меню, который появляется, когда щелкнуть собственный отчет правой кнопкой мыши на странице "Проводник данных > Отчеты".
	Лицензии	Управление данными
	Родственный Разрешения примечания	
Библиотека данных	Описание	Позволяет просматривать страницу библиотеки данных только для чтения

Разрешение	Сведения	
		сведения о коллекциях и их наборах данных.
	Доступ к странице	Библиотека данных > проводника данных
	Лицензии	Управление данными
	Родственный Разрешения примечания	
Дизайн библиотеки данных	Описание	Позволяет создавать, читать, обновлять и удалять принадлежащие вам библиотеки данных.
	Доступ к странице	
	Лицензии	Управление данными
	Родственный Разрешения примечания	
Публикация библиотеки данных	Описание	Позволяет обмениваться коллекциями данных для групп общего доступа, в которых вы являетесь.
	Доступ к странице	
	Лицензии	Управление данными
	Родственный Разрешения примечания	
Администрирование задач с данными	Описание	Позволяет управлять операторами и задачами в любом собственном информационном пространстве.
	Доступ к странице	Управление > данными > задач управления данными приложений

Разрешен	Сведе	
	Лицензии	Управление данными
	Родственный Разрешения примечания	
Общий доступ к группам Администрирование	Описание	Позволяет создавать группы пользователей, созданных для цели обмена контентом.
	Доступ к странице	Группы > общего доступа к > управлению данными с приложениями
	Лицензии	Управление данными
	Родственный Разрешения примечания	
Управление данными Система Администрирование	Описание	Позволяет создавать задачи реального времени и управлять ими
	Доступ к странице	Управление > данными приложений > режиме реального времени (RT) Управление заданиями
	Лицензии	Управление данными
	Родственный Разрешения примечания	
UDM с данными Администрирование	Описание	Позволяет добавлять арендаторов в Unified Data и управлять ими Торговый центр.
	Доступ к странице	Управление приложениями > управление данными > Unified Data Mart
	Лицензии	Управление данными
	Родственный Разрешения примечания	

Разрешение	Сведения	
Управление информационным пространством	Описание	Предоставляет доступ к функциям управления жизненным циклом бизнес-аналитики.
	Доступ к странице	Настройки
	Лицензии	Управление данными
	Связанные разрешения и заметки	Развертывание инфопространства
Развертывание инфопространства	Описание	Предоставляет пользователям, способным управлять информационными пространствами, право на развертывание информационных пространств для других учетных записей пользователей.
	Доступ к странице	Настройки
	Лицензии	Управление данными
	Связанные разрешения и заметки	Управление информационным пространством

Автоматическая QM

Разрешение	Сведения	
Просмотр автоматического QM	Описание	Позволяет просматривать панели автоматического QM в медиаплеее.
	Доступ к странице	Автоматическая QM аналитика >
	Лицензии	Аналитика для предприятий, Webex доступ к WFO
	Родственный	—

Разрешения и заметки

Разрешен	Сведе

Изменение автоматического QM	Описание	Позволяет запускать автоматически QM задачи и переопределять индекс ИИ.
	Доступ к странице	Автоматическая QM аналитика >
	Лицензии	Аналитика для предприятий, Webex доступ к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр автоматического QM Панели отчетов	Описание	Позволяет просматривать панели автоматического QM.
	Доступ к странице	Автоматическая QM аналитика >
	Лицензии	Аналитика для предприятий, Webex доступ к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Изменение отчетов автоматического QM	Описание	Позволяет редактировать панели автоматического QM.
	Доступ к странице	Автоматическая QM аналитика >
	Лицензии	Аналитика для предприятий, Webex доступ к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—

Разрешен	Сведе	
Просмотр автоматического QM Уведомление	Описание	Позволяет просматривать все ежедневные уведомления на панели автоматического QM.
	Доступ к странице	Автоматическая QM аналитика >
	Лицензии	Аналитика для предприятий, Webex доступ к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Изменение автоматического QM Уведомление	Описание	Позволяет настраивать условия, при которыми ежедневно вы будете получать уведомления.
	Доступ к странице	Автоматическая QM аналитика >
	Лицензии	Аналитика для предприятий, Webex доступ к WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—

Назначьте целевые страницы пользователям

Выберите страницу, которую видят люди при первом входе в Webex WFO. Эта страница может быть Webex страницей WFO или панелью Взглядов.

> ПРИМЕЧАНИЕ Это новая функция, которая еще не является общедоступной. Для раннего доступа к этой функции обратитесь к Cisco Account Manager.

Предварительные условия

- В вашей организации используется Webex облако WFO. Эта страница недоступна для развертываний на территории.
- Имеется разрешение на назначение ролей пользователей.
- Для просмотра Webex страницы WFO в качестве целевой страницы пользователи должны иметь разрешение на доступ к этой странице. См. раздел «Управление ролями и разрешениями ».

- Чтобы назначить панель отчетов Инсайтов в качестве целевой страницы, необходимо иметь доступ к разделу "Инсайт". См. раздел «Дать пользователям доступ к анализу информации».
- Чтобы просмотреть панель отчетов идеи в качестве целевой страницы:
  - Пользователи должны иметь доступ к анализу информации. См. раздел «Дать пользователям доступ к анализу информации».
  - Панель отчетов должна быть предоставлена пользователю (если вы не создали ее) и людям, которые получат ее в качестве целевой страницы. См. раздел «Предоставлять отдельным пользователям и группам доступ к панели данных» в разделе "Идеи".

Расположение страницы

> целевой странице управления приложениями > глобальной > конфигурации пользователей

Процедуры

Назначьте Webex страницу WFO в качестве целевой страницы для роли пользователя

1. Выберите роль в таблице " **Роли** ".
2. В таблице Landing Pages (" **Целевые страницы** ") выберите соответствующую страницу. Имя страницы отображается рядом с ролью в ролях стол.

   > ПРИМЕЧАНИЕ Не каждая Webex страница WFO может быть целевой страницей. Доступные страницы являются курируемым списком.

3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Когда люди с этой ролью затем входят в Webex WFO, они приземлятся на этой странице. Если пользователю назначены несколько ролей, имеющих разные целевые страницы, он увидит целевую страницу, назначенную той роли, которая была создана последней.

Назначьте панель идеи в качестве целевой страницы для роли пользователя

1. Выберите роль в таблице " **Роли** ".
2. Щелкните **панели отчетов идеи**. Появится список созданных или доступных вам панелей отчетов
3. В таблице "Целевые **страницы** " выберите панель отчетов. Имя панели отображается рядом с ролью в **таблице ролей** .
4. (Необязательно) Чтобы просмотреть панель отчетов, щелкните значок глаза рядом с ее именем. Панель открывается на новой вкладке.

5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Когда пользователи с этой ролью затем входят в систему Webex WFO, они приземятся к этой панели отчетов. Если пользователю назначены несколько ролей, имеющих разные целевые страницы, он увидит целевую страницу, назначенную той роли, которая была создана последней.

Удаление целевой страницы из роли

Если роли не назначена целевая страница, пользователи с этой ролью видят первую страницу в верхнем меню Webex WFO (слева направо), которую они могут видеть.

1. Щелкните значок мусорной корзины рядом с именем роли в таблице " **Роли** ".
2. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Связанные разделы

- Управление ролями и разрешениями — создание ролей
- Создавать и изменять пользователей — назначать им роли
- Предоставьте пользователям доступ к аналитике
- Предоставьте отдельным пользователям и группам "Идеи" доступ к панели в Программе "Идеи"

Предоставьте пользователям доступ к проводнику данных

Благодаря доступу к Cisco Data Explorer пользователи могут просматривать назначенные им отчеты и панели отчетов, просматривать общие отчеты и панели, созданные другими абонентами, а также создавать свои собственные отчеты и панели отчетов. Уровень доступа людей можно изменять в зависимости от роли.

Предварительные условия

- Созданы пользователи и роли.
- имеется разрешение на администрирование ролей.

Расположение страницы

Различный. Сведения о местоположении страниц см. ниже.

Процедуры

Назначьте права проводника данных ролям пользователей

1. Перейдите к управлению приложениями > конфигурации пользователей > роли.
2. Выберите следующие права для назначения нужным ролям:

Разрешение	Описание
Проводник данных	Предоставляет людям доступ к активу браузера данных только для чтения страница браузера (список отчетов и панелей).
Создание контента	Позволяет людям создавать, обновлять и удалять проводник данных отчеты и панели отчетов.
Публикация содержимого	Позволяет людям обмениваться собственными отчетами и панелями в группах общего доступа, к которым они принадлежат.

3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Сделайте панель домашней страницей по умолчанию для роли

Когда пользователи с определенной ролью входят в систему Webex WFO, эта панель будет первой. Если пометить несколько панелей отчетов с одной ролью, пользователи с этой ролью могут перемещаться между разными панелями.

ПРЕДПОСЫЛКА

- У этой роли отсутствуют разрешения на проводник данных, на создание содержимого или на публикацию содержимого.
- (Для пользователей, переходя от версии 10.4 к облачному) Роль назначена панелям домашней страницы проводника данных: в управлении приложениями > глобальные > глобальные параметры > администрирование панели отчетов переместите роль **в проводник** данных.
- У вас собственная панель отчетов. Чтобы превратить панель отчетов, которая вам не принадлежит, в домашнюю страницу по умолчанию, скопируйте ее.

1. На странице "Проводник данных" щелкните панель правой кнопкой мыши и выберите **"Тег"** в раскрывающемся списке. Устройство

Откроется окно тегов .

2. Введите **c1_role_** затем имя роли.

Важно . Имя роли должно совпадать с именем, используемому в вашей организации. В разделе "Управление приложениями" > "Глобальная > конфигурация пользователя" > роли доступен список.

Чтобы добавить роль, имя которой состоит из одного слова, введите ее имя.

ПРИМЕР **c1_role_Agent**

Чтобы добавить роль, имя которой представляет собой несколько слов, разделенных пробелами, заключайте тег в двойные кавычки.

ПРИМЕР "c1_role_East Лидер команды побережья"

Чтобы добавить несколько ролей одновременно, введите их одну за другой, разделенные пробелом.

ПРИМЕР c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"

3. Щелкните « **Добавить тег**».
4. Нажмите кнопку **ОК**. Окно **тега** закрывается.

Связанные разделы

- Управление ролями и разрешениями — список всех разрешений, которые применяются для QM и аналитики, а также их действий.
- Управление списком панелей и отчетов проводника данных. Узнайте, как ограничивать доступ к определенным отчетам и панелям по ролям.

Отключение проводника данных

Если ваша организация перешла на идеи и готова удалить проводник данных до того, как Cisco автоматически выведет его из эксплуатации, выполните следующие действия.

Предварительные условия

- Для отключения проводника данных для пользователей записи вызовов, QM, Аналитики и классических WFM есть разрешение на администрирование ролей.

Расположение страницы

Различный. Сведения о местоположении страниц см. ниже.

Процедуры

Отключение проводника данных для пользователей записи вызовов, QM, аналитики и классических WFM

1. Перейдите к управлению **приложениями** > **Global** > **User Configuration** > **Roles**.
2. **В таблице "Разрешения** " снимите флажки для следующих разрешений для каждой роли

- **В разделе "Панели отчетов" выполните следующее**
  - Просмотр панели QM
  - Администрирование панелей отчетов
  - Просмотр панели WFM
  - В разделе " **Отчеты"**
    - Расширенные API отчетности
    - Проводник данных
    - Создание контента
  - Публикация содержимого
  - **В разделе "Управление данными** ": очистите все разрешения в этом разделе.

3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** При следующем входе пользователи окажутся на первой странице верхнего меню (слева направо), к которым у них есть разрешение. Для большинства людей это страница "Взаимодействия". В верхнем меню проводник **не отображается** .

> ПРИМЕЧАНИЕ Вы не можете удалить никакие разрешения из роли Суперадминистратора. Эта роль встроена в WFM и не может быть изменена.

Связанные разделы

- Предоставьте пользователям доступ к аналитике
- Управление ролями и разрешениями

Управление группами по сервисам

Группа по сервисам — это коллектив из одного или нескольких операторов.

Страница "Группы по сервисам" позволяет управлять группами для синхронизированных и не синхронизированных систем. Кроме того, можно импортировать и экспортировать группы по сервисам.

В синхронизированной системе группы создаются в ACD и синхронизируются с Webex WFO. Синхронизация выполняется в одну сторону от ACD к Webex WFO. Если группе назначены операторы в ACD, эти операторы назначаются ей в Webex WFO. Для таких групп невозможно изменить имя группы или назначенных ей операторов.

ЛУЧШИЙ ОПЫТ При синхронизации ACD с Webex WFO не создавайте группы в Webex WFO, поскольку эти группы не будут синхронизированы с ACD.

В не синхронизированной системе можно создавать группы по сервисам и управлять ими в Webex WFO по желанию.

Определения полей

Используйте страницу "Группы по сервисам" для создания, изменения, импорта и экспорта групп по сервисам. Если ACD синхронизирует данные группы по сервисам Webex WFO, обратитесь к документации, чтобы понять, как это влияет на изменения, внесенные здесь.

Ниже описаны поля на странице "Группы по сервисам"

Поле	Описание
Имя группы	Введите имя группы. Имя группы не может быть именем группы существующую группу, существующую группу или имя клиента, в состав этой группы входит. Синхронизированные имена групп доступны только для чтения.
Выбрать группу	Выберите существующую группу по сервисам. По умолчанию в списке отображаются активные группы.
Отображение неактивных групп по сервисам	Установите этот флажок для отображения в неактивных и активных группах по сервисам поле "Выбрать группу по сервисам". "Неактивный" отображается рядом с неактивными группами в списке "Выбрать группу". После очистки в поле "Выбрать группу" отображаются только активные группы. Это поле отображается только при редактировании существующей группы по сервисам.
Активация группы	Для активации группы установите этот флажок. Группы активируются по умолчанию. Снимите этот флажок, чтобы деактивировать группу.
Дата создания	(Только для чтения) Дата создания записи группы по сервисам.
Дата деактивации	(Только для чтения) Дата деактивации записи группы. Постольку, поскольку

Управление	запись группы активна, это поле не отображается. Когда это поле отображается, в нем отображается дата последней записи группы

Поле	Описание
	дезактивация. Это поле отображается только при снятии флажка "Активировать эту группу".
Группа	Выберите группу, в которую должна быть помещена данная группа.
Операторы	Назначьте нужных операторов группе по сервисам. В синхронизированной системе невозможно изменить список операторов, назначенных этой группе по синхронизации.
Включите эту группу в отчеты о производительности	Установите этот флажок, чтобы включалась статистика этой группы при сборе статистики производительности Webex WFO.
Местоположение передачи на этапе передачи	Установите этот флажок, чтобы связать данные группы и этапа
	Сервер. Этот флажок доступен, только если для сервера данных в системе включен компонент поэтапной отправки. Пользователи, назначенные этой группе, будут использовать поэтапную отправку, только если они также связаны с правильно настроенным QM ежедневном событии рабочего процесса. Дополнительные сведения о двухэтапной передаче см. в *руководстве по проектированию облачных*
	развертываний «Настройка компонента поэтапной отправки».
Профили устройств хранения Значение по умолчанию	Выберите профиль хранения для привязки к этой группе по сервисам.
	профиль хранения для этого поля установлен по умолчанию в разделе "Профили хранения" (управление приложениями > конфигурации системы > профили хранения). Если изменить профиль хранения для группы, новые записи сохраняются в новом профиле хранения, но существующие остаются в исходном профиле хранения.

Группы по импорту и экспорту

Выберите параметр "Импортировать и экспортировать группы" для импорта новой или измененной группы или экспорта существующих групп по сервисам. Данные для импорта и экспорта заданы в CSV формате.

В качестве названий заголовков в столбцах можно использовать имена полей, приведенные ниже, или выбранные имена полей (например, "Имя" может быть "Имя группы по сервисам"). Имена столбцов в списке — имена, используемые в базе данных Webex WFO. При использовании различных имен столбцов необходимо сопоставить каждое пользовательское имя с соответствующим Webex именем WFO.

Настроив сопоставление полей файла импорта с Webex полями WFO, можно сохранить это сопоставление для повторного использования.

Экспорт данных группы

- Нажмите « **Экспорт**». Webex WFO загружает этот файл (с именем teams.csv) на ваш ПК в CSV формате.

Импорт данных группы по сервисам

1. Щелкните **"Выбрать файл"**, перейдите к файлу CSV группе по сервисам, затем нажмите кнопку "Открыть " , чтобы отобразить заголовки столбцов файла. В файле могут использоваться имена заголовков столбцов по умолчанию, приведенные ниже, или выбранное имя заголовка (например, «Имя» может быть «Имя группы по сервисам»). При использовании различных имен заголовков столбцов необходимо сопоставить каждое пользовательское имя с соответствующим Webex именем WFO.

Заголовок столбца	Описание
Идентификатор группы по сервисам	Идентификатор команды в ACD. Номер идентификатора можно определить, экспортируя данные группы и просматривая его в полученном CSV файле. При импорте группы с идентификатором группы по сервисам, уже имеющимся в базе данных, импортированные данные для этого идентификатора группы перезаписываются в базе данных. Если группа является новой, идентификатор должен иметь значение 0 (ноль), иначе импорт завершится неудачей.
Имя	Имя команды.
Дата активации	Дата активации группы.

Заголовок столбца	Описание
Дата деактивации	Дата деактивации группы.
Идентификатор родительской группы	Группа, к которой принадлежит команда.
Сборник производительности сервисам	(Ложь/истина) Указывает на включение статистики группы по сервисам когда сервис захвата собирает статистику производительности.

2. Сопоставьте необходимые Webex поля импорта WFO с соответствующим полем в файле CSV, а затем настройте тип данных этого поля.
3. Нажмите «Импортировать **».**

Сохранение схемы сопоставления для повторного использования

1. Щелкните **"Выбрать файл"**, перейдите к файлу CSV группе по сервисам, затем нажмите кнопку "Открыть " , чтобы отобразить заголовки столбцов файла.
2. Сопоставьте необходимые Webex поля импорта WFO с соответствующим полем в файле CSV, а затем настройте тип данных этого поля.
3. Введите имя сопоставления в **поле «Сопоставление имени** » и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Эта схема сопоставления будет доступна для повторного использования в будущем.

Управление группами

Группа — это коллектив из одной или нескольких групп по сервисам.

Определения полей

Используйте страницу "Группы" для создания, изменения, импорта и экспорта групп.

> Группы **NOTE** можно деактивировать, но не удалять. Они сохраняются для исторических целей и доступны в отчетах, контактах, аналитике и т. д.

Ниже описаны поля на странице "Группы".

Поле	Описание
Имя группы	Введите имя группы. Именем группы не может быть имя группы существующую группу, существующую группу или имя клиента, это

Поле	Описание
	группа является частью.
Выберите группу активные группы.	Выберите существующую группу. По умолчанию в списке отображаются
Отображение неактивных групп группах	Установите этот флажок для отображения в неактивных и активных
	поле "Выбрать группу". В списке групп рядом с неактивными группами появляется «Неактивная». После очистки в поле "Выбрать группу" отображаются только активные группы. Это поле отображается только при редактировании существующей группы.
Активация этой группы	Установите этот флажок для активации группы. Группы активируются по умолчанию. Снимите этот флажок, чтобы деактивировать группу.
Группы по сервисам	Назначьте одну или несколько групп в эту группу.
Дата создания	(Только для чтения) Дата создания записи группы.
Дата деактивации	(Только для чтения) Дата деактивации групповой записи. Если запись активна, это поле не видно. Когда это поле отображается, в нем отображается дата последней деактивации группы. Это поле отображается только при снятии флажка "Активировать эту группу".
Группы по сервисам	Назначьте одну или несколько групп в эту группу, переместив группы из панели "Доступен" на панель "Назначенные".

Группы импорта и экспорта

Выберите пункт «Импортировать и экспортировать группы» для импорта новых или измененных групп или экспорта существующих групп. Данные для импорта и экспорта заданы в CSV формате.

Экспорт данных группы

- Нажмите « **Экспорт**». Webex WFO загружает файл (с именем groups.csv) на ваш ПК.

Импорт данных группы

1. Щелкните **"Выбрать файл"**, перейдите к файлу CSV группы, затем нажмите кнопку "Открыть " , чтобы отобразить заголовки столбцов файлов. Файл должен содержать столбцы для следующих данных в любом порядке: В столбцах могут использоваться эти имена в качестве заголовка или выбранного имени (например, "Имя" может быть "Имя" может быть "Имя группы"). При использовании различных имен столбцов необходимо сопоставить каждое пользовательское имя с соответствующим Webex
Имя WFO.

Заголовок столбца	Описание
Идентификатор группы	Идентификатор группы в ACD. Идентификационный номер можно определить путем экспорта данных группы и просмотра его в полученном CSV файле. Если группа является новой, идентификатор должен быть установлен на 0 (ноль), иначе импорт не сможет.
Имя	Имя группы.
Дата активации	Дата активации группы. Дата
деактивации	Дата отключения группы.

2. Сопоставьте необходимые Webex поля импорта WFO с соответствующим полем в файле CSV и настройте тип данных в этом поле либо выберите существующее сопоставление в **раскрывающемся поле «Использовать существующее сопоставление** »..

   ПРИМЕЧАНИЕ При создании нового сопоставления после настройки того, как сопоставлять поля файла импорта с полями Webex WFO, можно назвать сопоставление, а затем сохранить его для
   повторное использование.

3. Нажмите «Импортировать **».**

   ПРИМЕЧАНИЕ При импорте группы с идентификатором группы, уже существующей в базе данных, импортированные данные для этого идентификатора группы перезаписываются в базе данных.

Управление представлениями

Представление управляет областью доступа пользователя к WFM и QM. В WFM пользователь, назначенный представлению, имеет доступ только к объектам (таким как контакты, группы, очереди служб, группы служебных очередей, группы многонавыков, сопоставления навыков, условия работы,

Управление

рабочие смены, исключения и проекты), назначенным для этого представления в соответствии с представлением

разрешения своей роли.

Область действия пользователя определяется при входе. Если после входа создаются новые объекты (например, пользователи или группы, добавленные путем синхронизации с ACD), область действия пользователя будет включать эти объекты только после выхода и повторного входа.

Расположение страницы

> представления управления приложениями > глобальной > конфигурации пользователей

ПРИМЕЧАНИЕ Контакты, ранее записанные и помеченные метаданными для QM представления, будут включены в возвращенные результаты для представления. При первом доступе к контактам с использованием QM представления вы будете получать соответствующую процедуру
возникает задержка, так как приложение выполняет исходный поиск в базе данных для этого представления.

ЗАМЕТКА
Если в вашей организации вместо настройки области действия пользователя на странице "Пользователи" используются QM представления, фильтр организации на странице "Взаимодействия" работает следующим образом для пользователей, которым назначено QM представление, но не назначена область действия:

- В раскрывающихся списках "Группа" и "Группа" заданы значения "Все", и их изменить невозможно.
- В раскрывающемся списке "Оператор" отображаются имена всех операторов.

ПРИМЕЧАНИЕ . Чтобы операторы просматривали и воспроизводили свои контакты в дополнение к контактам, которые соответствуют критериям QM просмотр, назначьте им разрешение «Включение самоконтроля в QM представления». См. раздел «Управление ролями» и разрешения.

Объект может быть включен в несколько представлений, а пользователь может быть назначен нескольким представлениям.

Системное WFM представление называется EnterpriseView. Это представление нельзя переименовать или удалить. Это представление можно использовать как основное или создавать новые представления в соответствии со своими потребностями. QM не имеет представления системы.

Описание полей

Используйте страницу "Представления" для создания, изменения и удаления WFM или QM представлений. Ниже описаны поля на странице "Представления".

Поля WFM представлений

Поле	Описание
Просмотр имени представление.	Выберите уникальное имя представления или выберите существующее EnterpriseView является системным представлением, и его нельзя переименовать или удалить.
Активировать	Установите флажок «Активировать», чтобы активировать представление. Представление нельзя использовать только после его активации.
Пользователи	Выберите пользователей, которые будут назначены представлению.
Группы по сервисам	Выберите группы по представлению.
Многоуровневые группы	Выберите многонавыковую группу,
назначаемую представлению. Очереди службы	Выберите очереди
служб для назначения представлению.	
Группы очереди службы	Выберите группы очереди служб для назначения
представлению. Сопоставление навыков	Выберите сопоставления навыков
для представления.	
Условия работы	Выберите условия работы для
представления. Рабочие смены	Выберите смены для представления.
Исключения	Выберите исключения для представления.
Типы исключений	Выберите типы исключений для представления. Типы исключений необходимы для того, чтобы операторы могли отправлять запросы (см. раздел "Запросы").
Проекты	Выберите проекты, которые следует назначить представлению.
Типы отпусков	Выберите типы отпусков для представления. У операторов должны быть все типы отпуска на их взгляд, которые находятся в их плане отпуска. В противном случае при отправке запроса на отпуск

они не смогут выбрать тип «Пропавший отпуск».

Динамические рабочие правила	Выберите динамические правила работы для назначения представлению.

Поле	Описание
События динамического планирования	Выберите события динамического планирования для представления.
Условия оценки	Поля в этом разделе используются для создания правил для определения метаданные для ограничения области действия данного представления.
Сопоставить любое или сопоставить все	Указывает, является ли правило логическим ИЛИ (соответствовать любому) или логическим И (Соответствие всем).
Добавить правило	Добавляет линию условий для определения правила.
Поле метаданных использовать	Выберите поле метаданных в раскрывающемся списке. Эту функцию можно поля для указания области действия вне группы и группы.
Условие	Выберите операцию для применения к данному условию в раскрывающемся списке.
Значение	Введите значение, с помощью которого требуется отфильтровать метаданные. При вводе этого представления знаки подстановки используйте.

Поля QM представлений

Поле	Описание
Просмотр имени	Выберите уникальное имя представления или выберите существующее представление. **NOTE** EnterpriseView — это системное представление, и его нельзя переименовать или удалить.
Активировать	Установите флажок «Активировать», чтобы активировать представление. Представление нельзя использовать только после его активации.

Условия оценки Поля в этом разделе используются для создания правил для определения метаданных ограничение области действия для этого представления.

- Раскрывающийся список «Сопоставить любое» или «Сопоставить все» — указывает, является ли правило

Управление	логическим ИЛИ (соответствовать любому) или логическому И (Соответствовать всем).

Поле	Описание
	▪ Кнопка "Добавить правило" — добавляет линию условий для определения правила. Вы можете добавить несколько правил. ▪ Поле метаданных — выберите поле метаданных в раскрывающемся списке. Это поле используется для указания области за пределами своей группы и группы. ▪ Условие — выберите операцию в раскрывающемся списке для применения к данному условию. ▪ Значение — введите значение, с помощью которого требуется отфильтровать метаданные. Обратите внимание, что при вводе этого значения знаки подстановки использовать нельзя. Чтобы удалить правило, щелкните значок **X** рядом с нужным правилом.

Записывать и проверять контакты

Регистрация и контроль контактов влечет за собой следующее:

- Находите контакты в своей области с помощью одного или нескольких фильтров.
- Воспроизведение контактов с помощью медиаплеера
- Назначать контакты и обмениваться ими.
- оценить разговоры пользователей (как аудиозаписи, так и контактов, не вызывающих вызовов);
- Анализ данных оценки
- просматривать статус оператора, прослушивать вызовы и просматривать экран оператора в режиме реального времени;
- Создавайте контакты вручную.

Записывать контакты

Для записи контактов необходимо следующее

- Определите, какие записи необходимо хранить и удалить на основе правил рабочего процесса, а также укажите, как долго они будут храниться.
- Удалите записи с компьютеров операторов сразу после завершения выполнения контакта и сохраните их на сервере данных в контакт-центре до запланированного времени, когда будет запущено событие QM рабочего процесса и их загрузка в облако.
- упреждающее управление тем, какие контакты записываются автоматически, а какие контакты автоматически исключаются из записи.
- Запишите контакт вручную.

ПРИМЕЧАНИЕ. Использование одновременно нескольких способов установления паузы и возобновления (таких как элементы управления записью, веб-события, API-интерфейсы и сторонние сигналы) может привести к непредсказуемой поведению устройства. До для предотвращения этих проблем используется только один метод в вызове в каждый момент времени.

Автоматизируйте рабочие процессы QM

Используйте страницу "Администрирование рабочего процесса", чтобы определить, какие записи хранить, какие удалять в соответствии с правилами рабочего процесса, а также определить, как долго они будут храниться. Рабочие процессы можно также использовать для выполнения других задач, например назначения оценок.

Конец взаимодействия и ежедневный — два типа событий, которые определяют время выполнения рабочего процесса. Выбрав тип события, далее настраиваете правила рабочего процесса. Правила оцениваются и выполняются в порядке, который они отображаются на странице "Администрирование рабочего процесса", пока не будут найдены соответствующие правила. **Есть правило по умолчанию (заблокировано),** которое всегда является последним правилом в списке. Его можно изменить, но удалить невозможно.

После настройки правил создается одно или несколько условий, которым должно следовать правило. При выполнении условий правила выполняются действия, настроенные для этого условия. Можно выполнять различные действия: вставка метаданных, переработка контактов, ведение процентного соотношения записей и многое другое.

Предварительные условия

- Имеется разрешение на рабочий процесс администрирования
- Чтобы назначить пробную форму по умолчанию в качестве действия рабочего процесса, создайте активную форму оценки

Расположение страницы

Администрирование потока контактов > рабочего процесса > QM > QM управления приложениями

Процедуры

Для создания полного рабочего процесса необходимо создать правило, условия для этого правила, а затем настроить действия для созданных условий.

Создайте новое правило

При создании правила создается контейнер для условий, которые требуется для вашего рабочего процесса.

1. Выберите **«Окончание взаимодействия» или** « **Ежедневное мероприятие**».

   Событие окончания взаимодействия — рабочий процесс обрабатывает запись в конце вызова.

   Ежедневное событие — рабочий процесс обрабатывает все записи один раз в день. Если при выполнении рабочего процесса ежедневного события все еще записываются вызовы, эти вызовы будут выгружены при выполнении следующего ежедневного события.

2. (только ежедневные события) Введите время ежедневного события в поле « **Время** ».

Время — время начала обработки рабочего процесса. Это также время начала периода хранения записей. Если время изменено, новое время немедленно вступает в силу, и вызовы будут обрабатываться в использование нового времени.

3. Введите имя правила в поле Name ("Имя **").**
4. Щелкните Сохранить **правило**. Правило будет добавлено в рабочий процесс.

> ПРИМЕЧАНИЕ.Выбор **правила** сохранения не сохраняет весь рабочий процесс. Чтобы сохранить рабочие процессы, щелкните кнопку **"Сохранить** ".

5. Выберите правило в списке " **Правила** ".
6. (Необязательно) Используйте стрелки клавиатуры, чтобы изменить порядок правил. Правила обычно выполняются в порядке, который отображается на странице "Администрирование рабочего процесса".

Удаление правила

Одно правило можно удалить одновременно.

1. Выберите правило в списке " **Правила** ".
2. Щелкните " **Удалить правило**".
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Создание условий для правила

Каждое правило соответствует набору условий.

1. **В разделе "Условия** " выберите " **Все** " или **"Все"** в **раскрывающемся списке "Соответствовать** ". Если для одного или нескольких условий задана категория " **Любые" или** "Все совпадения" **, эти условия образуют группу** условий.

   Все — рабочий процесс должен соответствовать всем условиям в группе условий.

   «Любой» — рабочий процесс должен соответствовать любому из указанных условий в группе условий.

2. **В разделе "Условия** " выберите нужный параметр в **раскрывающемся списке "Условие** ".

   - **Оператор**, **группа** или **группа по сервисам** — в качестве значения можно выбрать имя оператора, группы или группы по сервисам. Это условие применяется только к записям вызовов этого конкретного оператора, группы или группы по сервисам. В случае изменения имени оператора, группы или группы Webex WFO автоматически изменит значение условия для соответствия новому имени.
   - **Направление** вызова — в качестве значения можно выбрать **входящий** или **исходящий** вызов. Это условие относится ко всем записям входящих и исходящих вызовов.

- **Тип** контакта — можно выбрать " **Вызов**", **"Только** экран", **"Электронная почта**" **, "Текст**" **, "Чат**" или **SMS в** качестве значения.
- Все остальные — в качестве значения можно ввести строку. Это условие применяется ко всем записям вызовов, которые содержат указанную строку в их метаданных.

3. Выберите нужный параметр в **раскрывающемся списке «Оператор** ».
   - Содержит — поиск значений, содержащих строку в поле «Значение». В этом поле не учитывается регистр. Содержит неявные знаки подстановки до и после вводяемого текста. Звездочка (*) и знак вопроса (?) знаки подстановки разрешены.
   - **Содержится в списке** — загружает значения из файла в одном столбце значений (или CSV). При этом автоматически создается группа условий "Любой" со значениями. Для каждого значения допускается звездочка (*) и знак вопроса (?) знаки подстановки.
   - **Is** — поиск точного совпадения. Звездочка (*) и знак вопроса (?) знаки подстановки разрешены.
   - Равно — поиск значений набранных очков, совпадающих с заданным значением. В условиях номера допустимы операторы "Меньше" (<), "Больше" (>) и "Равно" (=).

     ПРИМЕЧАНИЕ . Если используется оператор Равно, значение в поле "Значение" учитывается регистр. Если неизвестен случай строки в поле "Значение", используйте оператор "Contains".

   - **Начинается с** — поиск значений, начинающихся со строки в поле «Значение».
   - **Меньше —** выполните поиск значений оценок, меньших заданных значений.
   - **Больше —** выполните поиск значений индексов, превышающих указанное значение.
   - **оператор <metadata>** — выберите поле метаданных для использования. Значение работает как оператор "Is", который допускает звездочку (*) и знак вопроса (?) знаки подстановки.
4. Выберите параметр в **раскрывающемся списке "Значение** ". В зависимости от условий можно выбрать или ввести строку.

   Знаки подстановки можно использовать для операторов "Is" и "Contains". Надпись "Содержит" имеет неявно знаки подстановки со звездочками в начале и в конце текста.

   - Знак подстановки звездочка (*) может представлять любое количество любых символов, если совпадают остальные символы в строке.

     ПРИМЕР 61* соответствует любому номеру, начинаемому с цифры 61, например 6124, 61555 и 613.

- Знак вопроса подстановки (?) может заменить один символ в строке.

  ПРИМЕР 61?? обозначает любое число, начинающееся с цифры 61 и длиной в четыре цифры, например 6124, 6125 и 6126.

5. (Необязательно) Нажмите кнопку + , чтобы добавить условие, для удаления условия или , чтобы создать новую группу условий и повторить шаги 1-4 для новой группы условий или группы условий.
6. Нажмите Кнопку "Сохранить ".

Создание действий для условия

Действия определяют, что произойдет при выполнении условий правила.

1. Выберите и настройте одно или несколько из следующих действий:
   - **Политика** удержания — параметр для **сохранения <> % произвольной голосовой** связи, **соответствия экрана** и **бесподобных экранных** записей. Выберите политику хранения для контактов, соответствующих правилам рабочего процесса. Длительность хранения записей определяется политикой удержания. Время удержания начинается в зависимости от времени начала контакта.

     ПРИМЕЧАНИЕ для каждого контакта допускается использовать только одну политику удержания.

   - **Политика** удержания — вариант для **сохранения <n>% произвольных** голосовых записей, **сопоставления экранных** записей, **непревзойдованных записей** на экране и **взаимодействия с текстом**. Выберите политику хранения для контактов, соответствующих правилам рабочего процесса. Срок хранения записей или текстовых записей определяется политикой удержания. Время удержания начинается в зависимости от времени начала контакта.

     ПРИМЕЧАНИЕ для каждого контакта допускается использовать только одну политику удержания.

   - **Сохранить <> % произвольных голосовых записей Сохранить <n> % от <type> голосовые записи** — сохраняется указанный процент голосовых записей, совпадающих с указанным типом контакта.
   - **Сохранить <>% от произвольного совпадения экранных записей Сохранить <n>% от <type> экранных** записей . Сохраняется указанный процент совпадающих экранных записей, параметров контакта указанного типа.
   - **Keep <n> % случайных бесподобных записей на экране Сохранить <n> % от <type> бесподобных** записей на экране — не имеющий себе места экран записывается без аудио для только экранных контактов. В этом случае сохраняется указанный процент бесподобных экранных записей, хранящных для указанного типа контакта.

- **Сохраняйте 100 % текстовых** взаимодействий — используйте это действие для текстовых контактов. Настройку "100%" изменить невозможно.
- **Немедленная выгрузка** — возможность сохранить **<n> % произвольного голоса**, **соответствия экрана** и **бесподобных экранных** записей. Связанные с этим рабочим процессом аудиозаписи и экранные записи (с соответствующими или непревзойдёнными), связанные с этим рабочим процессом, немедленно выгружаются по завершении этого процесса. В рабочем процессе завершения взаимодействия запись выгружается сразу же после завершения записи. В ежедневный рабочий процесс запись выгружается тогда, когда запланировано выполнение ежедневного рабочего процесса. Если этот параметр не выбран, действуют обычные правила настройки отправки. Этот параметр применим ко всем типам записи. Если вы измените эту функцию в течение дня, изменение вступает в силу немедленно.

  Немедленно выгруженные файлы могут влиять на полосу пропускания.

  > РЕКОМЕНДУЕТСЯ ПРИ использовании записи настольном компьютере без поэтапного сервера передачи выберите «Немедленное выгрузка», чтобы ограничить потенциальную потерю аудиозаписей
  > ожидание выгрузки, когда ПК оператора выключается.

- **Сразу перерабатывать** — голосовые записи, экранные записи и текстовые записи немедленно направляются в корзину и не обрабатываются никакими другими событиями.

  Типичный пример — не держать телефонные номера в событии завершения взаимодействия. Контакты, у которых эти телефонные номера как вызывающие/вызывающие, не должны записываться. При выборе "Сразу в корзину" они больше не обрабатываются в ежедневном событии. Это предотвратит ведение списка «Не держать» как в событиях окончания взаимодействия, так и в ежедневных событиях.

- **Вставка метаданных** — позволяет вставить текст, указанный в этом поле, в определяемое пользователем поле метаданных для контактов, соответствующих рабочему процессу. Вы можете управлять пользовательскими полями метаданных со страницы "Диспетчер метаданных".
- **Задайте для формы оценки значение < Name>** — выберите пробную форму, которую необходимо связать с контактами, соответствующими рабочему процессу.
- **Задайте причину взаимодействия, <Reason>** — выберите причину, которая будет связана с этой записью. Если причина не выбрана, по умолчанию назначается параметр "Архив".
- **Задайте для формы опросов значение <Survey Name>** — выберите форму опроса, которую необходимо связать с контактами, которые соответствуют условиям

рабочего процесса.

Необходимо также выбрать вопрос "Голос пользователя" (VoC) и порог оценки для этого вопроса. Вопрос VoC должен иметь числовой формат ответа. Если ответ заказчика на VoC соответствует заданным пороговым значениям, связанный контакт помечается для оценки.

Формы опросов отправляются по электронной почте. Введите тему "Отправить от электронной почты", "Ответ на адрес электронной почты", "Имя отправителя" и "Электронная почта". Дополнительные сведения об отправке форм опросов см. в разделе Настройка интернет-провайдеров опросов.

> ПРИМЕЧАНИЕ Если значение этого поля равно IVR, поля "Отправить от электронной почты **", "Ответить по электронной почте" , "Имя отправителя" и**"Тема сообщения электронной почты" недоступны.

2. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Описание полей

Используйте страницу "Администрирование рабочего процесса" для создания, изменения или удаления рабочего процесса.

Настройка правил

Настройте правила для данного рабочего процесса.

Поле	Описание
Кнопка перезапуска устройства	Восстановите последние сохраненные изменения раздела.

Настройка условий

Настройте условия рабочего процесса. Условия определяют, какой контакт соответствует правилу.

Поле	Описание
Импорт	Перейдите к CSV или ФАЙЛАм мемехов, содержащим один столбец с данными в зависимости от выбранного условия. Эта кнопка появляется только в том случае, если на операторе установлено значение "Содержится в списке"
<> строк файле.	(Только для чтения) Отображает количество строк в импортированном CSV
CSV	(Экспорт данных таблицы в CSV) Экспорт выбранных данных в CSV.

По умолчанию доступны следующие условия. Вы также можете выбрать любые добавленные пользовательские метаданные.

Условие	Описание
Оператор	Применяется только к конкретному оператору, выбранному в качестве значения. По умолчанию используется параметр "Равно", который изменить нельзя.
Группа	Применяется только к определенной группе, выбранной в качестве значения. По умолчанию используется параметр "Равно", который изменить нельзя.
Группа	Применяется только к определенной группе по сервисам, выбранной в качестве значения. По умолчанию используется параметр "Равно", который изменить нельзя.
Имя оператора оператору	Применяется к именам всех пользователей, которые соответствуют выбранному и вводимого значения.
Фамилия оператора оператору	Применяется к фамилии всех пользователей, которые соответствуют выбранному и вводимого значения.
Имя пользователя оператора именем оператора	Применяется ко всем входам Windows пользователей, совпадающих с выберите и введите значение. В среде Active Directory это условие — вход пользователей в Active Directory.
Электронная почта оператора выбранному оператору	Применяется ко всем именам пользователей, которые соответствуют и вводимого значения. В Webex WFO это условие — адрес электронной почты пользователей.
Имя группы оператору и параметру	Применяется ко всем группам по сервисам, которые соответствуют выбранному ввод значения.
Имя группы параметру	Применяется ко всем группам, которые соответствуют выбранному оператору и ввод значения.
Направление вызова направлению: входящие или	Применяется ко всем вызовам, которые соответствуют выбранному вами отправляемый за границу.

Длительность вызова (секунды)	Применяется ко всем вызовам, длина которых соответствует выбранному оператору и вводимого значения.

Условие	Описание
Номер вызываемого абонента	Применяется ко всем вызовам, номер которых соответствует оператору выбрать и ввести значение.
Вызываемый номер	Применяется ко всем вызовам, номер вызова которых соответствует оператору выберите и введите значение.
Номер телефона	Применяется ко всем вызовам, чей номер или номер вызываемого абонента соответствует выбранному оператору и вводу значения.
Продолжительность работы оператора (дни)	Применяется ко всем операторам, продолжительность работы которых соответствует выбранному оператору и значению, который вы вводите.
Тип контакта	Применяется ко всем контактам, тип которых соответствует выбранному значению.

Настройка действий

Настройте действия в этом рабочем процессе. Действия определяют, что произойдет с контактами, которые соответствуют правилам.

Поле или кнопка	Описание
Преобразование при выгрузке экрана и	Параметр для параметра Keep <n> % от произвольного голоса, соответствия бесподобные записи на экране. Сервер преобразует загруженные записи из формата записи в формат хранения. Если не выбрать этот параметр, запись не преобразуется до тех пор, пока она не будет воспроизведена. Форматы записи и хранения экрана по умолчанию совпадают (WebM Video — VP8). Для аудиозаписей запись имеет формат OPUS с шифрованием, а также формат хранения WebMA Audio - Vorbis.

Связанные разделы

- Принципы администрирования рабочих процессов— дополнительные сведения о событиях рабочих процессов и о том, как Webex WFO обрабатывает конфликтующие рабочие процессы.

Администрирование рабочих процессов

Подробнее о рабочих процессах QM, в том числе об различиях между событиями окончания взаимодействия (EOI) и ежедневных событий, а также о том, как Webex WFO обрабатывает конфликтующие рабочие процессы.

Типы событий

Типы событий EOI и Ежедневные события определяют, в какой момент после контакта выполняется рабочий процесс. После выбора типа события можно настроить рабочие процессы для выполнения различных действий. Полный список действий рабочего процесса приведен в разделе «Автоматизировать QM рабочих потоков ».

Логика трех действий, перечисленных ниже, меняется в зависимости от того, применяется ли данное действие к ежедневному событию или событию EOI. Подробная информация о различных логиках содержится в разделах, посвященных ежедневным событиям и событиям окончания взаимодействия.

- Хранить <> % произвольной голосовой записи
- Хранить <> % от случайно совпадающих экранных записей
- Сохранить <> % произвольных бесподобных экранных записей

Если <n> указывает текстовое поле, флажок или раскрывающийся список, в котором можно задать уникальное значение.

ежедневные события

Ежедневные события— это когда рабочий процесс обрабатывает все записи один раз в день. Если при ежедневном рабочем процессе все еще записываются вызовы, эти вызовы выгружаются при выполнении следующего ежедневного рабочего процесса. Можно настроить ежедневные рабочие процессы для действий, которые позволяют сохранить определенный процент голосовой или экранной записи. Webex WFO вычисляет ежедневные рабочие процессы, используя точный процент. То есть, если настроить рабочий процесс на сохранение 20% произвольных голосовых записей, то 20% произвольных голосовых записей будут сохранены во время процессов рабочего процесса.

События окончания взаимодействия

События окончания взаимодействия (EOI) — это события, когда рабочий процесс обрабатывает запись в конце каждого отдельного вызова. В отличие от ежедневных рабочих процессов рабочие процессы EOI вычисляются в конце каждого контакта с использованием вычисляемого приблизительного процента. Webex WFO оценивает процент по всем контактам, поскольку на момент обработки доступны только данные о текущем и более ранних контактах. Чтобы оценить этот процент, система использует логику, похожую на модель перетасовки колоды, чтобы решить, что произойдет с контактом.

В модели перетасовки палубы каждому оператору присваивается теоретическая колода. Эта колода состоит из карт для хранения и карты, чтобы отбрасывать пропорционально настроенному keep <>% действий мультимедиа, таких как keep <n>% голосовой записи. Если <n> указывает текстовое поле,

флажок или раскрывающийся список, в котором можно задать уникальное значение. Webex WFO перемешивает колоду, и для каждого контакта Webex WFO рисует карту из верхней части

колода и сохраняет или отбрасывает контакт, основанный на этой карте. Колода перетасовывается, когда Webex WFO достигает конца палубы. Модель перемешивания колоды гарантирует, что контакты не переопределяются или не недопредставлены пропорционально проценту контактов, которые вы настроили Webex WFO.

ВАЖНО Если оператор принимает менее 10 вызовов в день, то фактический процент не гарантированно будет соответствовать проценту, настроенному для рабочего процесса EOI.

конфликты QM рабочих процессов

Для большинства рабочих процессов можно выбрать несколько одновременных действий. Однако при настройке несовместимых действий могут возникать конфликты. Ниже перечислены все действия, потенциально вызывающие конфликты.

ПРИМЕЧАНИЕ Эти действия самостоятельно не вызывают конфликты. Только несколько избранных комбинаций этих действий, которые могут вызвать конфликты.

- Хранить <> % произвольной голосовой записи
- Хранить <> % от случайно совпадающих экранных записей
- Сохранить <> % произвольных бесподобных экранных записей
- Сразу перезапись голосовых записей
- Переработка немедленно экран записей.

ПРИМЕР . В рабочем процессе настраивается порядок **хранения 10 % произвольных** голосовых записей и **переработки сразу голосовых записей**. Система просят сделать два противоположных действия, которые являются сохранение и переработка голосовых записей. Это приводит к конфликту.

Условные операторы

Условные утверждения ниже показывают все конкретные сценарии, которые вызывают конфликты, показывая конфигурации двух конфликтующих действий в голову матчей ups и окончательный результат которого конкурирующие действия выигрывают. Когда действие выигрывает, Webex WFO следует выигрышное действие и игнорирует проигрышное действие.

Если:	Последующие действия:
Существует рабочий процесс EOI Recycle Сразу и Daily Keep <n>% рабочего процесса мультимедиа.	Выполняется рабочий процесс EOI Recycle Сразу.
Существует EOI Recycle Сразу рабочий процесс и Daily Recycle Немедленно	Выполняется рабочий процесс EOI Recycle Сразу.

Если:	Последующие действия:
рабочий процесс.	
Существует EOI Keep <n>% рабочего процесса мультимедиа и Daily Recycle Сразу.	Выполняется < > % рабочего процесса мультимедиа EOI Keep. Используются настроенные EOI время передачи и политика удержания.
Существует EOI Keep <> % рабочего процесса мультимедиа и Daily Keep <> % рабочего процесса мультимедиа.	Выполняется < > % рабочего процесса мультимедиа EOI Keep. Будет задано заданное EOI время передачи и политика ежедневного хранения.

ВАЖНО . При возникновении конфликта между двумя рабочими процессами выполняется первым.

ВАЖНО . Обычно при наличии двух рабочих процессов с конфликтующими политиками удержания выполняется последний обновленный рабочий процесс.

Связанные разделы

- Автоматизировать рабочие процессы QM. Подробнее о настройке рабочих процессов...

Управление политиками хранения данных для QM и аналитики

Страница "Удержание" используется для создания политики хранения, определяющей длительность хранения каждого контакта, а затем назначения этой политики рабочим процессам (см. раздел "Автоматизировать QM рабочие процессы"). По умолчанию максимальный срок хранения голосовой и экранной записи составляет два года. Системный администратор может установить другое максимальное время удержания.

Для следующих категорий контактов можно задать время удержания голосовых записей, экранных записей и текстовых записей

- Архив контакта
- Не записаемый контакт
- Забранный контакт
- Контакт в отделе кадров

- Контакт для обучения
- Контакт с тегами

Каждый компонент контакта (аудиозапись, экранная запись или корневой записи) может иметь свою политику удержания. Webex WFO удаляет файлы хранения записей по истечении срока действия всех применимых политик хранения. Файл для хранения записей может быть связан с нулем или более контактами, а также нулевыми или одним корневыми записями. (См. Настройте QM глобальные параметры, чтобы установить политику хранения для корневой записи.)

Предварительные условия

- Имеется разрешение QM администрирования

Расположение страницы

Удержание > потоков контактов > QM > QM управления приложениями

Процедуры

Создайте политику удержания

1. Выберите **"Создать новую политику** удержания".
2. Введите имя политики в поле « **Политика** хранения».
3. **В разделе "Параметры** " выберите сроки хранения для каждого типа контактов.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**
5. Перейдите на страницу "Администрирование рабочего процесса" (управление приложениями > QM > QM потоки контактов > Workflow Administration), чтобы назначить политику удержания как рабочему процессу (см. раздел "Автоматизировать QM потоки работы").

Изменение политики удержания

> Примечание Сокращение или удлинение периода хранения не влияет на записи существующих вызовов, которые ранее регулировались этой политикой. Новая короткая или более длинная длина применяется только к вызовам, которые записываются после изменения.

1. Выберите **"Изменить существующую политику** хранения".
2. Выберите политику **в раскрывающемся списке «Политики** удержания».
3. Измените политику при необходимости и нажмите кнопку Сохранить .

Если вызов помечен тегами, WFO Webex удаляет свои голосовые записи и экранные записи в конце интервала времени удержания tagged экрана и голоса. Webex WFO удаляет метаданные, связанные с вызовом, при достижении наибольшего времени хранения tagged.

Группы по сервисам, назначенные рабочему процессу, имеют одинаковый период хранения. Если Webex WFO назначает вызову период хранения, он не меняется при перемещении группы из одного рабочего процесса в другой. Срок хранения нового рабочего процесса используется только вызовы, записанные после переключения на новый рабочий процесс.

Связанные разделы

- Автоматизировать рабочие процессы QM — с помощью рабочих процессов назначать контакты политикам удержания
- Настройте QM глобальные параметры — установите политику хранения для корневой записи
- Удалить или обновить несколько контактов одновременно — назначьте новую политику удержания нескольким контактам одновременно.

Настройка поэтапной передачи

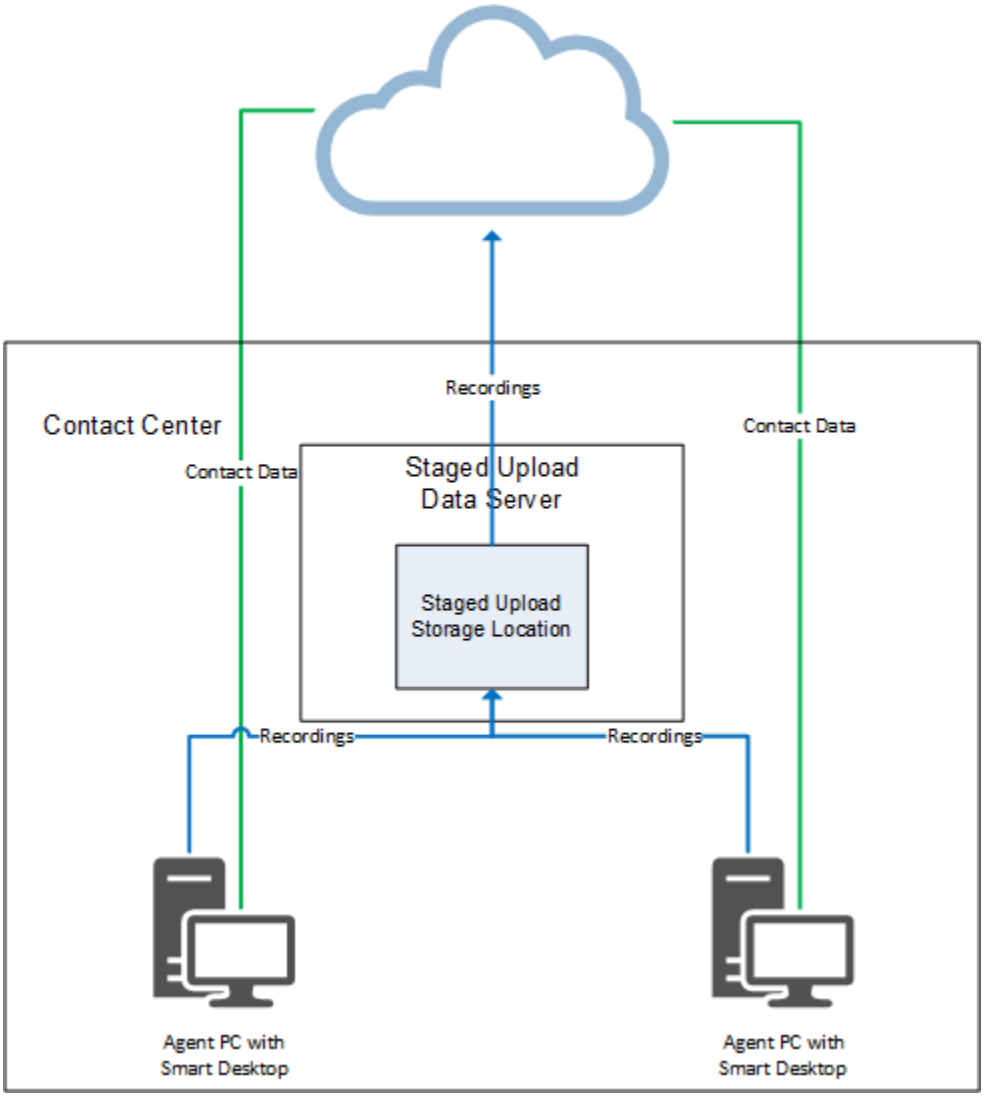
Записи можно переместить с пк операторов в облако тремя различными способами. Для всех трех методов требуется QM событий рабочего процесса и компьютеров операторов с Smart Desktop.

- Выгрузите записи в облако сразу после завершения контакта
- Храните записи на ПК оператора, а затем загружайте их в облако один раз в день.
- Выгрузите записи на сервер данных в своем контакт-центре сразу после завершения контакта (этап 1), а затем перенесите в облако один раз в день (второй этап).

В этом разделе рассматривается только третий параметр, который называется "поэтапная отправка" Поэтапное выгрузка позволяет хранить записи в защищенном месте без перегрузки полосы пропускания Интернет.

Контакты, обработанные с поэтапной загрузкой, отображаются на странице "Взаимодействия" после завершения записи, но состояние "Еще не загружено" до завершения поэтапной отправки.

На следующем рисунке показан поток данных для базовой поэтапной конфигурации отправки.



Предварительные условия

- Для операторов разрешена запись аудио и/или экрана.
- На компьютерах с оператором установлен Smart Desktop.
- У вас есть все следующие права:
  - Администрирование клиента
  - Управление организацией. Структура (необходима для использования групп по сервисам для привязки операторов к серверу поэтапной передачи данных)
  - Администрирование рабочего процесса

Расположение страницы

Меняется. Подробнее см. процедуры, приведенные ниже.

Процедуры

Существует четыре действия по настройке поэтапной передачи

- Шаг 1: (необязательно) идентифицируют операторов, которые будут использовать поэтапную передачу
- Шаг 2: Настройка компонента поэтапной отправки
- Шаг 3: Свяжите операторов с сервером поэтапной передачи данных
- Шаг 4: Настройка правила ежедневного рабочего процесса события для поэтапной передачи

Шаг 1: (необязательно) идентифицируют операторов, которые будут использовать поэтапную передачу

Шаг 1 — это шаг планирования, а не конфигурирования. Сначала определите операторов, которые будут использовать поэтапную передачу, чтобы вы могли создать необходимые конфигурации с учетом этих операторов. Поэтапную загрузку могут использовать все операторы контакт-центра или только некоторые из них.

Шаг 2: Настройка компонента поэтапной отправки

Настройка поэтапного сервера передачи данных

- Включите функцию поддержки SMB 1.0 "Общий доступ к файлам" на сервере, который вы будете использовать для поэтапной передачи.

Создайте местоположение хранения поэтапной передачи

1. Создайте папку в месте, в котором требуется хранить записи до их отправки в облако. Это расположение может находиться на сервере данных или в другом местоположении (например, в NAS)
2. Настройте свойства общего доступа к папке, чтобы компьютеры операторов могли получить к ней доступ. Если папка отсутствует на сервере данных, необходимо также настроить свойства общего доступа, чтобы сервер данных мог получить к ней доступ.
3. Скопируйте путь UNC в папку. Вы будете использовать это позже.

Включите компонент поэтапной отправки

1. Перейдите к разделу "Управление приложениями > Конфигурация глобальной > системы > сервер данных".
2. Выберите сервер данных для поэтапной передачи в **раскрывающемся списке «Выбрать конфигурацию** сервера данных».
3. В разделе « **Параметры поэтапной передачи** на региональном сервере данных» выберите

«Включить поэтапную передачу» Отображаются дополнительные поля.

4. Выполните настройку полей следующим образом.

Поле	Управление конфигурацией
Местоположение	Unc путь к месту хранения поэтапной передачи, которое было скопировано ранее. Компьютеры операторов должны иметь доступ к этому местоположению. ПРИМЕР \\ServerName\FolderName
Имя пользователя	Имя пользователя, который администрирует сервер данных с поэтапной отправкой данных. Пример домена\user.name
Пароль	Пароль лица, который администрирует сервер поэтапной передачи данных.

5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Шаг 3: Свяжите операторов с сервером поэтапной передачи данных

Этот шаг позволяет пк операторов отправлять записи в место хранения поэтапной отправки, где записи хранятся до выполнения ежедневного события QM рабочего процесса (указанного в шаге 4), и отправки их в облако.

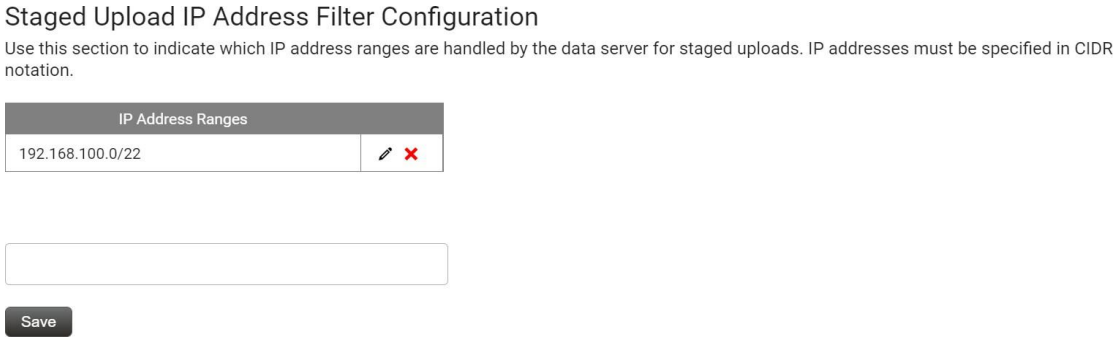
> ПРИМЕЧАНИЕ Записи любого оператора, не связанного с сервером данных с поэтапной отправкой данных, будут выгружены в соответствии с событием первого QM рабочего процесса с сопоставлением условий. Это может привести к
> немедленная загрузка в облако или с задержкой выгрузка в облако, где записи остаются на ПК оператора дольше, чем требуется;

Операторов можно связать с сервером поэтапной передачи данных одним из трех способов: IP адресов, групп или обоих IP адресов и групп по сервисам.

Используйте IP адреса для связывания операторов с сервером данных с поэтапной передачей данных

1. Перейдите к разделу "Управление приложениями > Конфигурация глобальной > системы > сервер данных".
2. Выберите сервер поэтапной передачи данных в раскрывающемся списке **«Выбрать конфигурацию** сервера данных».
3. **В разделе «Конфигурация** поэтапной IP фильтра адресов» введите в нотацию CIDR хотя бы один диапазон IP адресов. Любой оператор, у которого на ПК есть IP адрес, соответствующий этому диапазону, связан с сервером поэтапной передачи данных.

ВАЖНО Этот IP диапазон адресов должен включать IP адреса всех пк всех операторов, которые будут использовать поэтапную загрузку. Адрес должен идентифицирует общественную или внешнюю сеть, которая является
рабочие места операторов общаются от. Если в вашей организации используется брандмауэр NAT, не следует использовать адрес для своей локальной или внутренней подсети.



4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Группы по сервисам используются для связывания операторов с сервером поэтапной передачи данных

Сервер поэтапной передачи данных можно назначить одной или нескольким группам, а затем назначить всех операторов, которые будут использовать поэтапную передачу, одной из этих групп.

1. Перейдите к разделу "Управление приложениями > Группы по глобальной > > конфигурации пользователей"
2. Выберите группу по связыванию с сервером поэтапной передачи данных в **раскрывающемся списке "Выбрать группу** по сервисам".
3. В разделе " **Пользователи"** переместите операторов, назначаемых этой группе, из **"Доступен** на **назначенных**"

   ПРИМЕЧАНИЕ На странице "Пользователи" также можно назначать отдельных пользователей группам по сервисам.

4. В разделе « **Местоположение** поэтапной передачи» выберите сервер поэтапной передачи данных.
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Используйте как IP адреса, так и группы по сервисам для связывания операторов с сервером поэтапной передачи данных

1. Свяжите IP адреса операторов с сервером данных с поэтапной отправкой данных, как описано в одной из предыдущих процедур.
2. Свяжите операторов с группой по серверу поэтапной передачи данных, как описано в одной из предыдущих процедур.

В различных конфигурациях с группами операторов и IP адресами результаты разные. В таблице ниже указано, использует ли оператор поэтапную передачу на основе этих конфигураций.

Связанная команда операторов	ПК в	ПК не в IP	Фильтр IP не
Да	Использует поэтапную передачу	Не использует поэтапную передачу	Использует поэтапную передачу
Нет	Использует поэтапную передачу	Не использует поэтапную передачу	Не использует поэтапную передачу

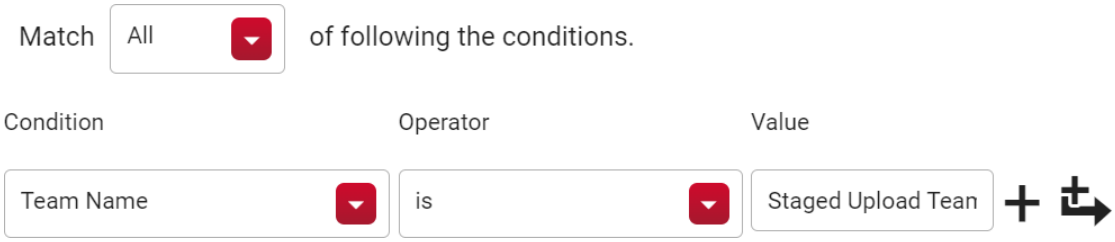
Шаг 4: Настройка правила ежедневного рабочего процесса события для поэтапной передачи

Правила состоят из действий и условий. Действие — это то, что Webex WFO делает с записью. Условия — это критерии, которым должна соответствовать запись для выполнения действия. Это правило отправляет записи с пк операторов в место хранения поэтапной передачи (указанное в шаге 2) вместо того, чтобы хранить их на компьютерах операторов или сразу выгружать в облако. Дополнительные сведения о настройке правил для QM событий рабочего процесса см. в разделе "Автоматизировать QM рабочие процессы".

Создайте правило для поэтапной передачи

1. Перейдите к разделу "Управление приложениями > QM > QM потоки контактов" > "Администрирование рабочего процесса"
2. Выберите **ежедневное мероприятие**.
3. В разделе « **Время**» выберите время передачи записей из места хранения поэтапной передачи в облако.
4. Введите уникальное имя правила в поле Name ("Имя **").**
5. Щелкните Сохранить **правило**.
6. Выберите правило в списке " **Правила** ".
7. **В разделе "Условия** " укажите критерии, которые применяются ко всем записям, захваченным пк всеми операторами, которые будут использовать поэтапную передачу.

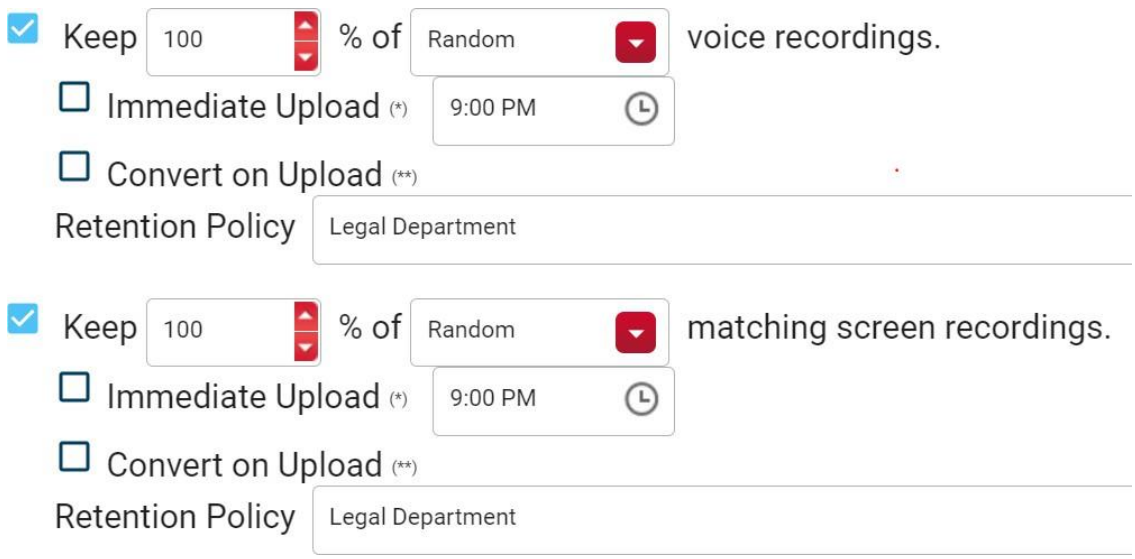
> ПРИМЕР
> Все операторы, которые будут использовать поэтапную загрузку, назначаются группе по поэтапной отправке. Состояние выглядит следующим образом:



8. **В разделе «Действия** » создайте действие, препятствующее немедленной загрузке голосовых и экранных записей.

ВАЖНО По меньшей мере необходимо снимите флажки « **Немедленной отправки** » для голосовой и экранной записи. В правиле рабочего процесса, для которого настроена немедленная передача, всегда немедленно отправляется запись в облако, даже если это сервер поэтапной передачи данных настроена и операторы связаны с ней.

ПРИМЕР
Все голосовые и экранные записи, удовлетворяющие критериям, указанным в разделе «Условия», будут обработаны путем поэтапной загрузки. Действия выглядят следующим образом:



9. (Необязательно) Уточните условия и действия, если это необходимо. В шагах 7 и 8 предусмотрено минимальное значение необходимой конфигурации.

10. Если помимо поэтапной отправки правила используются не только для поэтапной отправки, то следует указать их для предотвращения конфликтов. Webex WFO обрабатывает каждую запись в соответствии с первым правилом списка, условия которого соответствуют

оно. Дополнительные сведения о потенциальных конфликтах между правилами рабочих процессов см. в разделе «Как работает администрирование рабочих процессов».

11. Нажмите Кнопку "Сохранить ".

Связанные разделы

- Управление ролями и разрешениями — сведения о разрешениях, необходимых для включения записей операторам.
- Настройка сервера данных — дополнительные сведения о параметрах, доступных для серверов данных.
- Управление группами по сервисам — дополнительные сведения о настройке групп по сервисам.
- Автоматизировать рабочие процессы QM — подробные сведения об автоматизации обработки записей Webex WFO.
- Как работает администрирование рабочих процессов — дополнительная информация о работе рабочих процессов.

Управление записанными контактами

Страница "Включение/исключение" используется для упреждающего управления, какие контакты Webex WFO автоматически записываются, а какие контакты автоматически исключает из записи. Можно иметь несколько правил включения и исключения.

ПРИМЕР . Создайте правила для исключения из записи всех исходящих контактов, записи всех контактов, начинающихся с «612822», или записи всех вызовов из Соединенного Королевства.

Предварительные условия

- У вас есть разрешение QM администрирования.

Расположение страницы

Потоки контактов управления > QM > QM приложений > включения/исключения

Процедуры

ВАЖНО По умолчанию Webex WFO записывает все вызовы. Если поля в правиле исключения (такие как тип или направление шаблона) отсутствуют, не завершены или используют подстановочные знаки неточно, Webex WFO записывает эти вызовы.

Пример . Создается правило включения для записи только вызовов с числом вызовов 1234567. Вызов поступает, но ACD не поставляет вызываемого номера. Правило исключения еще не создано

чтобы исключить вызовы с пустым номером. Webex WFO записывает этот вызов.

Создайте правило записи

1. Нажмите кнопку **Добавить**.
2. Введите номер телефона в поле " **Шаблон".** Не используйте дефисы. В этом поле можно использовать знаки подстановки для создания правил, которые применяются к нескольким номерам
   - ? — однозначная цифра

     ПРИМЕР 612822???? = все цифры, начинающиеся с 612-822.
   - * — любое количество цифр

     ПРИМЕР 612* = все цифры, начинающиеся с 612.
   - + — индикатор кода страны (должен быть первым символом в поле)

     EXAMPLE +44* = контакты в Соединенном Королевстве.
   - ПУСТОЕ — ACD не поставляет данные для этого поля.
3. Выберите характеристики вызова **в поле «Тип** шаблона».
   - Номер вызываемого абонента — ANI
   - Вызванный номер — DNIS
   - Добавочный номер
   - Номер телефона — некоторые ACD заполняют данные в поле «Номер телефона», если номер вызывающего абонента или вызываемого номера пуст. Если это делает ACD, можно создать правила с использованием этого типа шаблонов.
   - «Любой» — некоторые acDs заполняют данные в поле Под названием «Любой», если номер для вызывающего абонента или вызываемого номера пуст. Если это делает ACD, можно создать правила с использованием этого типа шаблонов.
4. Выберите направление **вызова**.
5. Нажмите кнопку **Добавить**. Правило отображается на странице.

Редактирование правила

1. Щелкните значок карандаша рядом с правилом.
2. Измените правило при необходимости.

3. Нажмите Кнопку **Обновить**.

Удаление правила

1. Щелкните значок мусорной корзины рядом с правилом. Откроется **окно «Подтвердить удаление** ».
2. Нажмите Кнопку "Удалить **".** Правило из списка исчезнет.

Импорт списка правил для записи

РЕКОМЕНДАЦИИ . Чтобы убедиться в правильном форматировании импорта, сперва экспортируйте список правил записи, измените его при необходимости и импортируйте его.

1. Щелкните Импорт в правом верхнем углу страницы. Откроется **окно «Импорт** ».
2. Щелкните Выбрать **файл**.
3. Выберите файл для отправки. В **окне "Импорт"** отображается предварительный просмотр новых и существующих правил, имеющихся в файле.
4. Нажмите «Импортировать **».** На странице отображаются новые правила.

Экспорт списка правил записи

ВАЖНО Если вы экспортируете список, который содержит код международной телефонной связи со знаком плюс (+), Excel рассматривает число как математические выражения. Чтобы использовать эти списки, преобразуете экспортируемые . CSV файл в текст (.TXT), откройте файл в Excel и определите его как столбец в текстовом формате.

- Щелкните Экспорт в правом верхнем углу страницы. Файл, inclusion_exclusion_list.csv, будет загружен на ваше устройство.

Связанные разделы

- Автоматизировать рабочие процессы QM — создайте правила, которые говорят Webex WFO, что делать с записями.

Экспорт метаданных контактов

Вы можете экспортировать метаданные для всех контактов в результатах фильтра как файл CSV.

Примечание Webex администраторы WFO определяют, какие метаданные можно экспортировать. Webex WFO включает в файл CSV только экспортируемые метаданные.

Предварительные условия

- У вас есть разрешение на просмотр контактов.
- В пределах вашей области есть записи.

Расположение страницы

Взаимодействия

Процедуры

Экспорт метаданных контактов

1. Отфильтруйте контакты нужным образом. См. раздел «Поиск контактов».
2. (Необязательно) Добавьте или удалите столбцы на странице. Загрузка CSV содержит информацию только из столбцов, которые отображаются на странице. См. раздел «Настройка столбцов на странице взаимодействия».
3. Щелкните значок **параметров** списка.
4. Щелкните Экспорт **данных таблицы в CSV**. Файл будет загружен на ваше устройство.

Связанные разделы

- Настройте столбцы на странице "Взаимодействия" — сведения о столбцах, которые можно включить при экспорте
- Поиск контактов — поиск контактов, у которых есть данные, которые необходимо загрузить.
- Пакетный экспорт контактов — экспорт записей, метаданных и преобразований для нескольких контактов во внешнее хранилище.
- Удаление или обновление нескольких контактов одновременно — обновите или очистите поля метаданных от нескольких контактов одновременно.

Запись по запросу

Рабочие процессы управления качеством могут справиться с большинством ситуаций записи, но вы можете столкнуться с ситуацией, которая не покрывается рабочим процессом. Страница "Элементы управления записью" позволяет переопределить эти рабочие процессы и работать с вызовами напрямую.

Предварительные условия

- У вас есть набор разрешений для элементов управления записью.
- В вашей организации настроены метаданные контактов (необходимые для присоединения метаданных к контакту).
- В вашей организации настроено тегирование (необходимо помечать вызов за другое время хранения).

Расположение страницы

Элементы управления записью

Процедуры

Вход в элементы управления записью

Это всегда первый шаг в использовании элементов управления записью.

1. Щелкните " **Войти".**
2. В поле «Добавочный номер» **введите свой добавочный номер** .
3. Нажмите Кнопку " **Отправить**".

Запишите свой экран

Эти шаги записывают только ваш экран, а не аудио. Вы можете записывать свой экран, даже если вы не разговариваете по телефону, так что эта функция позволяет записывать контакты в чате или по электронной почте.

1. Щелкните **начальный экран**.
2. Щелкните **Стоп-экран** по завершении записи.

Приостановка записи

Если вы обрабатываете конфиденциальную информацию, например номера кредитных карт, может потребоваться приостановить запись. Приостанавливается и экранная, и аудиозапись. При воспроизведении контакта звук во время паузы бесшумный, а на экране отображается *символ паузы* .

1. Щелкните Пауза .
2. Нажмите «Возобновить», чтобы продолжить запись.

немедленное удаление части записи;

Этот процесс аналогичен приостановке записи, но при этом выполняется автоматическое удаление части вызова, который вы не хотите записывать вместо того, чтобы сохранить молчание.

1. Во время записи вызова щелкните "Сегмент" **и "Сохранить** ", прежде чем начнется конфиденциальная часть контакта.

   ПРИМЕР Вы помогаете заказчику разместить заказ. Вы щелкаете « **Сегмент» и «Сохранить»** непосредственно перед тем, как клиент предоставит вам номер своей кредитной карты.

2. Щелкните " **Сегмент" и "Удалить** ", когда конфиденциальная часть вызова окончена.

   ВАЖНО При щелчке " **Сегментировать и удалить**", Webex WFO немедленно удаляет конфиденциальную часть вызова. Этот сегмент не перешел в корзину.

3. Щелкните **Стоп-экран** по завершении записи.

Пометить сегмент вызова

Пометить сегмент вызова — это все равно, что поставить внутри вызова закладку. Есть две ситуации, когда может потребоваться пометить сегмент вызовов:

- Если вы находитесь в состоянии разговора, который обычно не записывается, вы можете начать запись как аудио, так и экранную запись.
- Если вы находитесь в переадресации или конференц-связи, вы можете пометить время передачи вызова или другое лицо.

1. Щелкните Сегмент **и сохранить**.
2. Щелкните **Стоп-экран** по завершении записи.

Введите метаданные к контакту

Если в вашей организации используются метаданные для контактов, можно вложить метаданные к контактам, которые вы записываете с помощью элементов управления записью. Вы можете вложить метаданные как к активному, так и к последнему вызову. Вы не можете вложить метаданные к вызовам старше этого возраста.

1. Щелкните « **Добавить метаданные**».
2. Выберите тип метаданных в **раскрывающемся списке «Ключ** метаданных».
3. Введите значение метаданных в **поле «Значение** метаданных».

   ПРИМЕР . Необходимо добавить комментарий к записи контакта. Вы выбираете **«Комментарий»** в **раскрывающемся списке «Ключ** метаданных» и вводите свой комментарий в **поле «Значение** метаданных».

4. Нажмите Кнопку " **Отправить**".

Помечание вызова с использованием другого времени удержания

Длительность записи контролируется администратором Webex WFO. Однако путем добавления тегов для контакта можно задать другое время удержания контакта. Тегирование контакта применяется к каждому сроку хранения, заданному вашей организацией для тегов.

- Щелкните тег .

Связанные разделы

- Работа элементов управления записью — подробные сведения о работе элементов управления записью
- Автоматизируйте рабочие процессы QM — параметры, для которых записи нужно хранить и удалять.
- Управление записями контактов — параметры автоматической записи контактов.
- Управление пользовательскими полями метаданных — фоновая работа по присоединению метаданных к контакту.
- Пометить контакт — фоновая работа для тегов контактов.
- Управление ролями и разрешениями — информация о наборе разрешений для элементов управления записью.

Работа элементов управления записью

В этом разделе приведены дополнительные сведения о работе кнопок управления записью.

Логин

Нажатие кнопки " **Вход** " связывает вас с конкретным добавочного номера для отельирования и позволяет выполнить вход в элементы управления записью.

Начальный экран

Если QM еще не записывает активный вызов, при нажатии кнопки **«Начальный экран»** будет показана запись только на экране. Если поступает телефонный вызов или совершается вызов в течение этого времени, можно создать отдельный голосовой и экранный контакт в соответствии с критериями рабочего процесса (или для создания контакта можно использовать **сегменты, сохранения** и **удаления**). После завершения активного вызова создается другой экранный контакт, который продолжается до тех пор, пока вы не нажмете стоп-экран .

Если QM в настоящий момент записывает активный вызов, щелкание **экрана** запуска ничего не делает с текущей записью, а запись с использованием экрана начинается после завершения активного вызова (если не щелкнуть « **Стоп-экран**») Запись вызова и экранная запись сохраняются как отдельные записи контакта.

Стоп-экран

Остановка экрана работает только в том случае, если вы ранее щелкнули **начальный экран**. Если не щелкнуть « **Стоп-экран»** после **начального экрана**, максимальная продолжительность записи контакта равна четыре часам.

Сегментация и сохранение

При нажатии кнопки **«Сегмент и сохранить»** начнется запись активного вызова. Если QM не записывает вызов автоматически (например, номер телефона вызывающего абонента находится в списке исключений или он не соответствует критериям рабочего процесса для записи), то эта кнопка позволяет записать его и рассматривать как обычный контакт. Сегментация и сохранение переопределяет список исключений, указанный в разделе "Управление приложениями > QM потоках контактов"
> Включение/исключение), потому что корневой вызов при записи не знает идентификационную информацию об операторе (см . раздел О работе корневой вызовов и согласования).

Если QM в данный момент записывает активный вызов, сегментация и сохранение ничего не делает.

Сегментируйте и удалите

Нажатие кнопки **«Сегментирование и удаление** » прекращает аудио- и экранную запись активного вызова. Запись, составленная до этого момента, немедленно отбрасывается. Запись возобновляется после щелчка по сегменту **и удалению** и сохраняется в соответствии с критериями рабочего процесса как новый контакт.

Пауза

Пауза помогает придерживаться стандарта безопасности данных отрасли личных платежей (PCI DSS) для защиты данных потребителей.

Пауза влияет как на запись голоса, так и на экран, и работает только для активных вызовов. Нажатие кнопки **«Пауза»** для вызова, который уже был приостановлен, ничего не дает. Чтобы продолжить запись, необходимо нажать кнопку «Возобновить **».** Пауза не влияет на мониторинг в реальном времени.

Вызовы можно воспроизводить до согласования.

Возобн

Возобновление влияет как на голосовую, так и экранную запись и работает только для активных вызовов. Если вызов не приостановлен, в возобновлении не происходит ничего. Если вы не щелкаете « **Возобновить**», точка, на которой была приостановлена запись, будет завершена аудиозапись.

Запись и оценка контактов | Записывать

Во время послевызововой обработки нажатие кнопки **«Возобновить** » не появляется как событие взаимного молчания или разговора.

ПРИМЕЧАНИЕ. Использование одновременно нескольких способов установления паузы и возобновления (таких как элементы управления записью, веб-события, API-интерфейсы и сторонние сигналы) может привести к непредсказуемой поведению устройства. До избегайте этих проблем, используйте для вызова только один метод.

Метаданные

Нажатие кнопки «**Метаданные** » позволяет добавить метаданные к активному вызову. Если QM не загружает текущий вызов для архивирования по критериям рабочего процесса, метаданные отправляются в базу данных, но не отображаются в интерфейсе. Метаданные к вызову можно вложить, только если эти метаданные определены на странице Metadata Manager (управление приложениями > QM конфигурации > Диспетчер метаданных).

С вызовом можно связать не более 100 элементов метаданных. Можно щелкнуть метаданные 100 раз, используя одну пару ключ/значение, или один раз и использовать 100 пар ключ/значение. Указание пустого значения для ключа удаляет связь с полем метаданных для вызова.

Допустимые форматы метаданных:

Тип метаданных	Формат данных
Дата	ГГГГ-ММ-ДД
Numbers (Цифры)	▪ Может начинаться с десятичного знака и содержать его ▪ Не может окончиться десятичной точкой или ввести в себя запятую
Текстовый	Может содержать все буквы и цифры, кроме символов амперсанда (&), меньше (<) или больше (>)

Функции безопасности записей

Все записи имеют следующие функции безопасности:

- Шифрование — все данные шифруются и транспортируются по HTTPS/SSL из территории заказчика на облачную платформу Webex WFO для обработки и хранения.
- Права на основе ролей — только разрешенные пользователи могут воспроизводить или экспортировать записи.
- Контрольный след — система отслеживает, кто обращается к записям, к чему они обращаются, а также когда они обращаются к записям.
- Соответствие требованиям промышленности личных карт (PCI) — Webex WFO соответствует отраслевым стандартам всеобъемлющим требованиям по повышению безопасности данных личных счетов.

В облачных развертываниях доступны методы шифрования : RSA-2048 (с асимметричными ключами) и AES-256 для мультимедиа, записанных Webex WFO.

Просмотр отчетов о записи

Сведения о стандартных QM и WFM отчетах, входящих в комплект Webex WFO, а также инструкции по выполнению стандартных отчетов см. в разделе QM стандартные отчеты и WFM стандартные отчеты.

> **ПРИМЕЧАНИЕ** . В этих стандартных Webex отчетах WFO показана текущая команда оператора, а не команда, к которой оператор принадлежал на момент записи. Отчеты, созданные с помощью проводника данных и контактов
> на странице "Взаимодействия" отображается группа, к которой принадлежит оператор на момент создания записи.

Поиск контактов

Список контактов можно найти с помощью одного или нескольких фильтров. Например, можно использовать фильтры для поиска всех контактов, обработанных конкретным абонентом или записанных в пределах определенного диапазона дат. Значок «Фильтры» (вверху слева страницы) отображает количество фильтров, которые вы используете в данный момент.

У каждого фильтра есть хотя бы один критерий. Например, для фильтра "Имя оценщика" есть два критерия: "Имя" и "Фамилия". Чтобы отображаться в результатах фильтра, контакт должен соответствовать критериям каждого применяемого фильтра. Сведения о доступных фильтрах и их критериях см . в описании фильтров.

Предварительные условия

- У вас есть разрешение на просмотр контактов.
- В пределах вашей области есть записи.
- Для некоторых фильтров требуются определенные разрешения. Дополнительную информацию см. в разделе описания фильтров.
- Для некоторых фильтров требуется Webex WFO Analytics. Дополнительную информацию см. в разделе описания фильтров.

Расположение страницы

Взаимодействия

Процедуры

Фильтрация контактов

1. **Щелкните значок списка** фильтров (вверху слева от страницы). Откроется панель "Фильтры", на ней отображаются либо использованные последние фильтры, либо заданные по умолчанию фильтры.

   В таблице ниже показан набор фильтров по умолчанию. Чтобы в любой момент загрузить этот набор, нажмите Кнопку **Сброс**.

Фильтр	Критерий
Диапазон дат	За прошлый месяц
Организация	Группа: Все группа: Все Оператор: все (активные операторы)
Область поиска	Все оценки

2. Щелкните « **Добавить фильтр».** Откроется диалоговое окно "Выбор фильтров".
3. Щелкните фильтр в столбце " **Доступен** ", чтобы добавить его, или фильтр в столбце "Выбранные " , чтобы удалить.

   ПРИМЕЧАНИЕ Необходимо включить хотя бы один из следующих обязательных фильтров: "Идентификатор контакта", "Диапазон дат" или "Определенная дата". Если набор фильтров содержит только один необходимый фильтр, удалить его невозможно этот требуемый фильтр, если вы не добавили второй требуемый фильтр.

4. Щелкните **«Обновить фильтры**». Диалоговое окно "Выбор фильтров" закрывается.
5. Щелкните каждый фильтр и выберите его критерии.
6. Нажмите кнопку « **Применить**». Отображаются записи, соответствующие всем критериям набора фильтров. В снимке контактов фильтра (в правом верхнем углу страницы) отображается среднее время разговора (ATT) для отображаемых записей. ATT — среднее время обработки вызова у оператора. Время разговора начинается, когда оператор отвечает на вызов, и заканчивается при отключении или передаче вызова, включая время удержания.

   ATT: 00:02:58

Сохранение набора фильтров

Группа фильтров и критериев, которые используются совместно, называется "набором фильтров". Вы можете сохранить набор фильтров и использовать его позже.

1. Отфильтруйте контакты, чтобы выбрать фильтры и критерии, которые необходимо сохранить (подробнее см . раздел "Фильтр контактов ").
2. Щелкните значок Сохранить . Откроется диалоговое окно "Сохранить набор фильтров".
3. Введите имя набора фильтров в **поле "Название** нового набора фильтров".
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Диалоговое окно "Сохранить набор фильтров" закрывается, а имя появляется в раскрывающемся списке "Набор фильтров".

Использовать сохраненный набор фильтров

1. **Щелкните значок списка** фильтров (вверху слева от страницы). Откроется панель "Фильтры".
2. Выберите набор фильтров в **раскрывающемся списке "Набор** фильтров". Отображаются фильтры и критерии для набора.
3. Нажмите кнопку « **Применить**». Отображаются записи, соответствующие всем критериям набора фильтров.

Отредактировать сохраненный набор фильтров

1. Выберите набор фильтров в **раскрывающемся списке "Набор** фильтров".
2. Изменить набор фильтров.
3. Нажмите кнопку « **Применить**».
4. Щелкните значок **Сохранить** . Откроется диалоговое окно "Сохранить набор фильтров".
5. Выберите **«Переписать набор фильтров».** Название набора фильтров отображается в раскрывающемся списке «Существующий набор фильтров».
6. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Диалоговое окно "Сохранить набор фильтров" закрывается.

Измените формат даты

По умолчанию в Webex WFO отображаются даты в формате ММ/ДД/ГГГГ.

1. Щелкните свое имя в правом верхнем углу страницы.
2. Выберите **язык**. Откроется **окно «Выбор языка** ».
3. Выберите один из следующих языков:

Просмотр дат в этом разделе	Выберите один из
ММ/ДД/ГГГГ	английский
ДД/ММ/ГГГГ	Английский (UK & AUS)

Просмотр дат в этом разделе	Выберите один из
	Французский (Франция) Испанский Португальский (Португалия) Португальский (Бразилия) Итальянский
ГГГГ-ММ-ДД	Шведский Французский (Канада)
DD.MM. ГГГГ	Финский норвежск ий датский немецкий польский
ГГГГ/ММ/ДД	Японский Китайский (традиционный) китайский (упрощенное письмо)
ДД-ММ-ГГГГ	Голландский
YYYY.MM.DD	Корейский

4. Щелкните « **Изменить язык»**. Окно " **Выбрать язык"** закрывается.

5. Обновите страницу. Формат даты меняется в зависимости от выбранного языка.

Описание фильтров

В следующей таблице приведены фильтры и их критерии.

ЗАМЕТКА
Для нескольких фильтров можно использовать знаки подстановки в критериях. Совместите знак подстановки хотя бы с одной буквой или цифрой.

- Знак подстановки * обозначает любое количество символов. Например, если ввести 612* в качестве критерия для фильтра номеров телефона, отфильтруют все телефонные номера, начинающиеся с 612, но содержащие любое количество символов после.
- Тем? знак подстановки означает один символ. Например, если ввести 612555???? в качестве критерия для фильтра номеров телефона фильтруется все телефонные номера, содержащие десять символов и начинающиеся с 612555.

Фильтр	Описание
Утверждено	Фильтрует контакты по имени человека, одобрившего их оценки. Можно использовать знаки подстановки. Этот фильтр доступен, если у вас есть разрешение на просмотр сведений о преумнованной информации.
Идентификатор связанного контакта	Фильтрует контакты по идентификатору связанного контакта Можно использовать знаки подстановки.
Калиброванный	Фильтрует контакты по их отмеченным для -для-калибров статус. Выберите один из следующих критериев: ▪ Да — контакты отмечены для калибровки. ▪ Нет — контакты не были отмечены для калибровки.
Содержимое для контактов	Фильтрует контакты в зависимости от типов содержимого, который в них содержится. Выберите один или несколько критериев. Этот фильтр отображает все контакты, у которых есть выбранное вами содержимое, а не контакты с указанными типами содержимого. ЗАМЕТКА Одним из критериев является Has Transcription. Количество вызовов, отображаемых с использованием этого критерия, может отличаться от числа вызовов, отображаемых на панели аналитики, где используется набор данных с использованием количества записанных вызовов, по различным причинам: ▪ QM обновления данных и аналитики в разное время.

- QM помечает вызов с «Имеет преобразование», если это файл преобразования

Фил	Описание
	ибо вызов выгружается, но аналитика помечает вызов как записанный после индексации вызова. Индексация происходит после загрузки файла преобразования, поэтому в отчетах о записанных вызовах в QM число вызовов может быть выше, чем в аналитике, если индексация еще не выполнялась. ▪ QM и Аналитика могут иметь разные политики удержания.
Идентификатор контакта	Фильтрует контакты по их уникальному идентификатору. Необходимо ввести точный идентификатор контакта, который вы хотите найти. Знаки подстановки использовать нельзя.
Тип контакта	Фильтрует контакты по типу контакта. Выберите один из следующих критериев: ▪ Вызов — контакт с записью вызова. ▪ Без вызова — контакт без записи вызова, созданного кем-либо при щелчке "Создать контакт" на странице "Взаимодействие". ▪ «Только экран» — запись контакта на экране без записи вызова. ▪ Электронная почта — контакт по электронной почте без записи вызова. Этот тип контакта появляется только тогда, когда в вашей организации используются и управление качеством, и аналитика. ▪ Текст. В зависимости от того, как организация импортирует записанные контакты в Webex WFO, это могут быть сообщения электронной почты, сообщения чата или другие текстовые контакты. ▪ Чат — письменный контакт, произошедший с помощью программы чата вашей организации. Это может быть с агентом-человеком или с чат-ботом. ▪ SMS — письменный контакт, поступивший в программу обмена текстовыми сообщениями в вашей организации.
Пользовательские данные	Фильтрует контакты, пользовательские метаданные которых соответствуют заданным критериям. Доступные критерии зависят от типа пользовательских метаданных. Знак подстановки нельзя использовать в качестве первого или последнего символа.

Фил	Описание
Дата оценки	Выполняет фильтрацию контактов, которые были оценены в заданном диапазоне дат. По умолчанию в обоих критериях — текущая дата. Этот фильтр доступен, если вы

Фил	Описание
	имеют разрешение "Сведения о преценщике просмотра". ПРИМЕЧАНИЕ Если вы ищете записи, оцениваемые в определенный день, вам также необходимо выполнить поиск в записях, относящиеся к предыдущему дню или к предыдущему дню на следующий день, в зависимости от вашего часового пояса. Для вычисления оценки даты Webex WFO использует значение времени с плюсом или минусом смещения, связанное с вашим часовым поясом. Например, 24 марта 2022 2:00 AM в формате GMT преобразуется в 23 марта 2022 9:00 центральное время светового дня (CDT). Вызов, оцениваемый поздно вечером в часовом поясе CDT 23 марта 2022 года, может быть отфильтрован как вызов, который был оценен 24 марта 2022 года.
Диапазон дат	Фильтрует контакты, записанные в пределах предварительно определенного диапазона дат. Выберите один из критериев. Значением по умолчанию является «Прошлый месяц». ПРИМЕЧАНИЕ . Этот фильтр всегда выполняет поиск контактов в часовом поясе источника захвата (например, на сервере записей или ПК с технологией Smart) Desktop), даже если установлен флажок «Отображать контакты в часовом поясе пользователя» (см. раздел « Настройка QM глобальных параметров»). ЗАМЕТКА Количество вызовов, отображаемых при использовании этого фильтра, может отличаться от числа вызовов, отображаемых при использовании фильтра диапазона дат в аналитике, по различным причинам: ▪ QM обновления данных и аналитики в разное время. ▪ QM и Аналитика могут иметь разные политики удержания.
Направление	Фильтрует контакты по их направлению. Выберите один из критериев.
Продолжительность	Фильтрует контакты, продолжительность которых больше, меньше или равна указанному времени в секундах.
Адрес электронной почты	Фильтрует контакты электронной почты по отправителю, получателю или субъекту сообщения. Введите значения для одного или нескольких критериев. Эти критерии не учитывают регистр.

Фил	Описание
	Можно использовать знаки подстановки.

Фил	Описание
	ЗАМЕТКА Фильтр "Электронная почта" доступен только после установленного приложения Analytics.
Форма оценки	Фильтрует контакты по форме, с помощью которой они были оценены.
Ответ на оценку	Фильтрует контакты по реакции оператора на оценку. Выберите один или несколько из следующих критериев: ▪ Ожидающий ответа — оператор еще не ответил. ▪ Признано — оператор признал оценку. ▪ Обжаловано — оператор обжаловал оценку.
Имя оценщика	Фильтрует контакты по имени пользователя, который их оценил. Можно использовать знаки подстановки. Этот фильтр доступен, если у вас есть разрешение на просмотр сведений о преумнованной информации.
Внешние стороны	(Контакты чата и SMS) фильтрует контакты по идентификатору, используемому абонентом, с которым взаимодействовал оператор. Как правило, идентификатором является адрес электронной почты или номер телефона, но он меняется в зависимости от инструмента чата или обмена сообщениями, который используется в вашей организации. Можно использовать знаки подстановки.
Line	Фильтрует контакты по добавочные номера.
Организация	Фильтрует контакты по группе, группе или оператору, который их обрабатывал. ЗАМЕТКА Если в вашей организации используются представления QM вместо настройки области действия пользователя на странице "Пользователи", фильтр организации работает следующим образом для пользователей, которым назначено QM представление, но не назначена область действия: ▪ В раскрывающихся списках "Группа" и "Группа" заданы значения "Все", и их изменить невозможно. ▪ В раскрывающемся списке "Оператор" отображаются имена всех операторов.
Номер телефона	Фильтрует разговоры по номеру телефона. Фильтр возвращает любой контакт, номер вызываемого или вызываемого абонента

Фил	Описание
	которого совпадает с введенным номером. Вы можете ввести следующее

Фил	Описание
	▪ Конкретные номера ▪ Диапазоны номеров, использующие знаки подстановки ▪ Знак подстановки * для возврата всех контактов с номером вызываемого или вызывающего номера Цифры не могут содержать дефисы и скобки.
Индекс прогнозируемой оценки	Фильтрует контакты, индекс прогнозной оценки которых больше, меньше или равно заданному числу. Этот фильтр доступен, если у вас есть разрешение на просмотр аналитики. Дополнительную информацию о прогнозном подсчете см. в разделе «Настройка прогнозов ».
Прогнозируемый индекс сетевого промоутера	Фильтры контактов, для которых прогнозируемый индекс сетевого промоутеров больше, меньше или равно заданным вами числом. Этот фильтр доступен, если у вас есть разрешение на просмотр аналитики. Дополнительную информацию о прогнозном подсчете см. в разделе «Настройка прогнозов ».
Запись флагов	Фильтрует контакты, помеченные или помеченные тегами Выберите один или несколько критериев. Дополнительные сведения о тегах контактов см. в разделах : Пометка тегов контакта и метка контактов для учебных и HR. ПРИМЕЧАНИЕ. Для просмотра всех контактов, помеченных для обучения в вашей организации, требуется разрешение "Просмотр всех контактов для обучения". ПРИМЕЧАНИЕ . Для просмотра всех контактов, помеченных для управления персоналом в вашей организации, требуется разрешение "Просмотр всех контактов в области hr".
Тип записи	Фильтрует контакты по типу записи.
Счёт	Фильтрует контакты, оценка которых больше, меньше или равно заданному числу.
Область поиска	Фильтрует контакты по области действия. Выберите один из следующих критериев:

Фил	Описание
	▪ «Все оценки» — все контакты в рамках вашей области ▪ Мои оценки — все контакты, которым вы были назначены для оценки, или чьи оценки вы начаты или завершены. ▪ Мои ожидающие калибровки — контакты в рамках вашей области деятельности, которые помечены как калибровочные. ▪ Корневое вызовы — аудиозаписи с корнями. Записи корней экрана недоступны на странице "Взаимодействия". ПРИМЕЧАНИЕ Для просмотра записей корней требуется разрешение «Просмотр корневой записи». ▪ Контакты в корзине — контакты в корзине
Настроение	Фильтрует контакты по их оценке настроений. Выберите один из критериев. Этот фильтр доступен, если у вас есть разрешение на просмотр аналитики.
Определенная дата	Фильтрует контакты, записанные в пределах определенного диапазона дат. ПРИМЕЧАНИЕ . Этот фильтр всегда выполняет поиск контактов в часовом поясе источника захвата (например, на сервере записей или ПК с технологией Smart) Desktop), даже если установлен флажок «Отображать контакты в часовом поясе пользователя» (см. раздел « Настройка QM глобальных параметров»).
Энергия речи	Фильтрует контакты по событиям энергопотребления речи. ▪ Чтобы отфильтровать контакты по номеру содержащихся в них событий, выберите «События молчания», «Разговор поверх», «Паузы» или «События удержания». ▪ Для фильтрации контактов, для которых длительность события больше, меньше или равна определенному числу секунд, выберите «Пауза», «Разговор за», «Длительность паузы», «Длительность паузы» или «Длительность удержания». ПРИМЕЧАНИЕ . Критерии «События молчания» и «Продолжительность молчания» возвращают только контакты с меткой паузы на звуковой панели. Они делают не возвращать контакты, в которых звук отсутствует по другим причинам (например, из-за удержания пользователя или из-за

Фил	Описание
	события паузы/возобновления).

Фил	Описание
	Дополнительные сведения о энергетических событиях речи см. в разделах «Прослушивание звукового контакта », «О молчании и разговоре о событиях».
Состояние	Фильтрует контакты по состоянию их пробной формы. Выберите один или несколько критериев.
Название опроса	Фильтрует контакты по имени связанного с ними обследования после вызова.
Оценки опроса	Фильтрует контакты, для которых индекс опроса больше, меньше или равно заданным числом.
Поиск текста	Фильтрует контакты на основе текста в контакте. Текст может отображаться в записи вызова или в тексте текста, сообщения электронной почты, чата или SMS сообщения. Предварительный просмотр результатов поиска отображается в столбце "Текстовый предварительный просмотр". Для просмотра результатов поиска по стенограммам требуется разрешение "Просмотр аналитики речи в текст" По умолчанию WFO Webex выполняет поиск слов и фраз, похожих на заданные условия поиска. Чтобы найти только точный текст условий поиска, выберите **«Точное соответствие»**. «Точное совпадение» переопределяет любой язык, заданный в **раскрывающемся списке «Язык»,** и позволяет найти результаты для всех языков. **ПРИМЕР** . Вы вводите диспетчер *слов* в поле текстового поиска, а не выбираете «Точное соответствие». Webex WFO находит контакты с ними *manager* , а также включить слова, как *управляемые*, *менеджеры*, *управление* и т. д. Вы выбираете точное соответствие. Webex WFO находит только контакты с диспетчером . Кроме простого поиска с текстом, вы можете выполнять более сложные поиски, собирая запросы. Дополнительные сведения о записи поисковых запросов см. в разделе Работа синтаксиса поиска с текстом. ПРИМЕЧАНИЕ Фильтр поиска с текстом доступен только для облачных развертываний.
Диапазон времени	Фильтрует контакты, которые были захвачены в указанный временной диапазон, независимо от даты. Если время начала

Фил	Описание
	больше времени окончания, фильтр

Фил	Описание
	применяется к контактам более полуночи. ПРИМЕЧАНИЕ . Этот фильтр всегда выполняет поиск контактов в часовом поясе источника захвата (например, на сервере записей или ПК с технологией Smart) Desktop), даже если установлен флажок «Отображать контакты в часовом поясе пользователя» (см. раздел « Настройка QM глобальных параметров»).
Часовой пояс	Фильтрует контакты по часовым поясам источника захвата. ПРИМЕЧАНИЕ . Этот фильтр всегда выполняет поиск контактов в часовом поясе источника захвата (например, на сервере записей или ПК с технологией Smart) Desktop), даже если установлен флажок «Отображать контакты в часовом поясе пользователя» (см. раздел « Настройка QM глобальных параметров»).

При поиске диалога с заказчиком для оценки следует учитывать следующую информацию:

- Если требуется, чтобы записи контактов оператора были, оператор должен быть связан с группой по сервисам.
- Оператор, который в настоящий момент не входит в группу, может искать и воспроизводить свои собственные забитые записи (и все учебные записи). Ячейка в столбце "Группа по сервисам", связанная с выбранным разговором пользователя, будет пуста.
- При соответствующей настройке пользователь может искать, воспроизводить и индексировать контакты оператора, которого в данный момент нет в группе или группе. Если оператор не принадлежит группе или группе, ячейка в столбце "Группа" или "Группа", связанная с выбранной записью пользователя, кажется пустой.
- При такой настройке пользователь может выполнять поиск, воспроизведение и индексировать контакты оператора, входящего в группу, контролируемую этим пользователем, если группа не принадлежит группе. Группа по сервисам должна быть связана с группой в целях управления качеством.

Связанные разделы

- Воспроизведение контактов
- Удаление или восстановление контакта
- Настройте столбцы на странице "Взаимодействия"

Фил	Описание
▪ Экспорт контактов пакетным пакетным	

- Экспорт метаданных контактов
- Создайте контакт

Работа синтаксиса поиска с текстом

Поиск слов в контактах с помощью фильтра поиска текста на странице "Взаимодействия". Можно ввести базовый поиск так, как будто вы искали в Google, но также можно написать запрос, в который для более точной точности используются стандартные операторы синтаксиса.

Примеры

Следующие примеры демонстрируют тип запросов, которые можно использовать с фильтром текстового поиска.

> ПРИМЕЧАНИЕ При поиске текста не используются следующие слова. Эти слова также не выделены в результатах поиска:
> А, а, и, являются, как, у, быть, но, по, ибо, если, в, в, есть, оно, нет, не, от, по, или, такой, что, их, затем, там, эти, они, это, то, было, будет, с

Найдите одно слово

> Пример супервизора

В результате будет представлен список всех контактов, содержащих слова "супервизор" или "супервизоры".

Поиск по нескольким словам

> ПРИМЕР разговора супервизора

Поиск состоит из двух или более слов, между ними нет оператора и кавычек. Поиск выполняется так, как будто присутствует оператор ИЛИ. В результате выдается список контактов, которые содержат слово "супервизор", слово "говорить" или оба слова в отдельном порядке.

Text Preview
They are depot right now as we speak wh
I want to speak with your supervisor. Of C
But first I'll need to verify your identity to
Speaking, I lived in Chicago to spend som

Выполните поиск точной фразы

ПРИМЕР "отменить подписку"

Поиск состоит из двух или более слов в кавычки без оператора между ними. Поиск выполняется так, как будто присутствует оператор И. В результате выдается список контактов, которые содержат слова "отменить подписку" в точном порядке.

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...

Поиск нескольких точных фраз

ПРИМЕР "поговорить с супервизором" "отмените подписку"

При поиске два отдельных фразы помещается в кавычки. В результате выдается список контактов, в который входит любая из этих точных фраз.

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

Выполнять поиск с помощью односимового знака-подстановки

Пример te?t

Знак вопроса (?) выполняет поиск замены одного символа. В этом поиске находятся хиты с "палатка", "проверка" и "текст".

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,

Выполнять поиск с помощью многосимового знака-подстановки

ПРИМЕР теста*

Знак подстановки (*) выполняет поиск нескольких символов. Этот поиск находит хиты с "тестировать", "тесты", "испытано", "тестер", "тестирование" и даже "свидетельствовал".

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

Бесконтактный поиск

ПРИМЕР "говорить супервизор"~2

Этот поиск в непрямом окне ищет слова "говорить" и "супервизор" не более двух слов. В этом примере показываются результаты, которые определяют два поиска: два слова друг от друга.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА При написании запроса бесконтактного поиска необходимо указать условия поиска в порядке, который ожидается найти в стенограмме. Если вы ищете такие фразы, как «поговорить с супервизором»

и "говорить с супервизором", написать запрос как "говорить супервизор"~2, а не "супервизор говорить"~2. Бесконтактный поиск с произвольно упорядоченными условиями поиска может дать вам непредсказуемые результаты.

ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА Ограничьте поиск в бесконтактном расположении на расстоянии в два слова. Бесконтактный поиск
~3 или больше может дать вам непредсказуемые результаты.

Исключить слова

ПРИМЕР (отмена || обновление)!подписка

При поиске можно найти контакты со словом "отменить" или "обновить", но без слова "подписка".

ПРИМЕЧАНИЕ Вы не можете начать запрос с помощью! (NOT) оператор. Тем! оператор должен следовать условие в запросе.

Чтобы продемонстрировать, как работает логика NOT, на рисунке ниже показаны результаты запроса, который содержит слово "подписка", использующий и логику (&&), а не логику NOT, (отмена || обновление) && подписка.

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

Если изменить логику И обратно на «NOT», (cancel || renew)!subscription, в результатах поиска покажутся только контакты, у которых есть слова «отмена», «обновление» или и то, и другое, и в результатах нет слова «подписка».

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

В следующей таблице определены все поддерживаемые операторы и приведены краткие примеры использования этих операторов для формирования поискового запроса.

Оператор	Определение	Пример запроса	Описание запроса
~	Используйте этот оператор сопряжения , чтобы найти слова или фразы в пределах определенного количества речь. Не было места до или после этого оператора. И логика применяется ко всем словам в кавычки бесконтактного поиска.	"говорить супервизор"~2	Слова "говорить" и поиск "супервизоров" происходит в два слова друг друга, с "говорить" перед "супервизором". Тем число 2 означает максимальное количество отображаемых слов между "говорить" и "Супервизор"."
&&	Работает, как логическое И логический оператор. Добавить пробел до и после.	"отмена подписка"~2 &&"обновить подписка"~2	Этот запрос выполняет поиск вхождение слов "отмена" и "подписка" в двух словах друг друга, которые находятся рядом с вхождение слов "обновление" и "подписка" в двух словах друг о друге.
||	Работает, как логическое или логический оператор. Используйте свободное место до и после. Логика ИЛИ — это логика по умолчанию, используемая при поиске двух независимых слов.	супервизор по разговору "отмена подписки"~2 || "продление подписки"~2	В первом примере выполняется поиск либо обоих слов «говорить» или «супервизор». Во втором примере выполняется поиск слов "отмена" и "подписка" в пределах двух слов или случаев слов "обновить" и "подписка" в пределах двух слов или сопряжения обоих слов.

Операция	Определение	Пример запроса	Описание запроса
!	Работает как оператор Boolean NOT (выполняет поиск с отрицательной точки). Не добавляйте места до или после этого оператора. Этот оператор и сопутствующее условие или фразу самостоятельно использовать нельзя. Необходимо комбинировать этот оператор с положительным поиском там, где расположены определенные условия или фразы. Вводя указанное сопутствующее слово становится словом со штембом, и его варианты распознаются иные варианты.	(обновлени е или обновление)!бесплатно привет!" благодарств енной связи"~2	При поиске можно найти контакты со словами "обновить" или "обновить" без слова "свободен" в любом месте контакта. Во втором примере показан поиск по слову "привет" без возникновения слов "спасибо" и "вызов" в двух словах друг о друге.
()	Скобки используются для группировки или вложении слов.	(премиум || золотой) && (обновление || обновление)	Выполняется поиск по любой из следующих комбинаций двух слов: ▪ премиум обновление ▪ продление премии ▪ обновление "золотой" ▪ обновление золота

Знаки подстановки

Условия запроса можно изменить с помощью одного или нескольких символов подстановки в рамках одного условия (но не в фразах).

? (один символ) ДЭ? Т находит ТЕСТ и ТЕКСТ

* (с несколькими символами) TEST* находит "ТЕСТЫ", "ТЕСТИРОВЩИК", "ТЕСТИРОВАНИЕ" и "ТЕСТ"

ВАЖНЫЕ знаки подстановки могут дать вам неожиданные результаты, если вы положить их в слова с суффиксами. Например, "тесты", "тестер" и "тестирование" добавляют разные суффиксы в один корень:
"проверка". При поиске по "te*ting" могут не найти все случаи возникновения слов "текстовые сообщения" и "тестирование". Если вы получаете неожиданные результаты с подстановочными знаками, попробуйте удалить суффикс и использовать только корневое слово.

ПРИМЕЧАНИЕ В качестве первого символа поиска нельзя использовать ни один из символов подстановки.

Настройте столбцы на странице "Взаимодействия"

В таблице контактов есть столбцы с информацией о каждом контакте. Вы можете настроить отображаемые столбцы и порядок их появления на странице.

Предварительные условия

- У вас есть разрешение на просмотр контактов.
- В пределах вашей области есть записи.
- Для некоторых столбцов требуются определенные разрешения. Для получения дополнительной информации см . описание столбцов .
- Для некоторых столбцов требуется Webex WFO Analytics. Для получения дополнительной информации см . описание столбцов .

Расположение страницы

Взаимодействия

Процедуры

отображение или скрытие столбцов;

1. **Щелкните значок "Параметры списка"** (в правом верхнем углу страницы) и выберите " **Показать/скрыть столбцы** " в раскрывающемся списке. Откроется **окно «Показ/скрытие столбцов** ».
2. Чтобы отобразить столбец, щелкните его имя на панели " **Скрытые столбцы** ". Чтобы скрыть столбец, щелкните его имя на панели " **Показаны столбцы** ".

3. Нажмите кнопку « **Применить**». Окно " **Показ/скрытие столбцов"** закрывается.

Изменение порядка столбцов

- Нажимайте и перемещайте столбцы, чтобы изменить их порядок.

Описание столбцов

В следующих таблицах описаны все столбцы, которые отображаются в таблице контактов. Если контакт переработан, но еще не окончательно удален, во всех полях, кроме идентификатора контакта, отображается «######».

Организация

Имя столбца	Описание
Идентификатор ACD оператора	Идентификатор оператора в ACD. Имя оператора. ПРИМЕЧАНИЕ . Поля "Имя", "Фамилия", "Группа" и "Группа" имеются пустой, запись является корневой вызов. Корневой вызов — это неконцепируемый контакт, который появляется как архивный контакт. При согласовании вызов назначается оператору (см . как работают корневые вызовы и сверка).
Имя группы	Имя группы.
Фамилия	Фамилия оператора.
Имя группы	Имя группы, которой принадлежал оператор на момент записи контакта.

Оценка

Имя столбца	Описание
Утверждено	Лицо, утвердившего оценку. Это значение отображается, если вы являетесь оценщиком или у вас есть разрешение View Valueor Details.
Калиброванный	Был ли контакт отмечен для калибровки.
Дата оценки	Дата оценки контакта. Это значение отображается, если вы являетесь оценщиком или у вас есть разрешение View Valueor Details. При наличии этого разрешения этот столбец отображается #####.

ПРИМЕЧАНИЕ Если вы ищете записи, оцениваемые в определенный день, выполните следующие

Оценка (после)

Имя столбца	Описание
	возможно, вам придется искать записи за предыдущий или следующий день в зависимости от часового пояса. Для вычисления оценки даты Webex WFO использует значение времени с плюсом или минусом смещения, связанное с вашим часовым поясом. Например, 24 марта 2022 2:00 AM в формате GMT преобразуется в 23 марта 2022 9:00 центральное время светового дня (CDT). Вызов, оцениваемый поздно вечером в часовом поясе CDT 23 марта 2022 года, может быть отфильтрован как вызов, который был оценен 24 марта 2022 года.
Дата ответа	Дата ответа оператора на оценку. ПРИМЕЧАНИЕ Если вы ищете ответы, сделанные в определенный день, вам также придется искать записи за предыдущий или следующий день день, в зависимости от вашего часового пояса. Для вычисления даты ответа Webex WFO использует значение времени с плюсом или минусом времени, связанное с вашим часовым поясом. Например, 24 марта 2022 2:00 AM в формате GMT преобразуется в 23 марта 2022 9:00 центральное время светового дня (CDT). Ответ, сделанный поздно вечером в часовом поясе CDT 23 марта 2022 года, может быть отфильтрован как ответ, сделанный 24 марта 2022 года.
Форма оценки	Оценка или форма оценок, используемая для оценки
разговора. Ответ на оценку	Реакция оператора на оценку: ▪ Ожидание — оператор еще не ответил. ▪ Признано — оператор признал оценку. ▪ Обжаловано — оператор обжаловал оценку.
Имя оценщика	оценщик или калибратор. Это значение отображается, если вы являетесь оценщиком или у вас есть разрешение View Valueor Details.
Счёт	Оценка контакта. ПРИМЕЧАНИЕ Оценки калибровки не отображаются в этом поле. Для оценок калибровки используйте параметр "Оценка

калибровки".

Дата

Имя столбца	Описание
Дата	Дата фиксации контакта. Формат зависит от языка, выбранного на экране входа или в раскрывающемся списке настроек.
Время	Время начала контакта в ЧЧ:ММ. По умолчанию Webex WFO отображает это время в часовом поясе источника захвата (например, на сервере записей или ПК с умным рабочим столом). Если флажок «Отображать контакты в часовом поясе пользователя» установлен на странице QM глобальные параметры, Webex WFO отображает это время в часовом поясе экрана пользователя. См. раздел «Настройка QM глобальных параметров».
Часовой пояс	Часовой пояс для полей даты и времени. По умолчанию Webex WFO использует часовой пояс источника захвата (например, сервера записей или ПК с Smart Desktop). Если флажок "Отображать контакты в часовом поясе пользователя" установлен на странице "QM глобальные параметры", Webex WFO использует часовой пояс экрана пользователя. См. раздел «Настройка QM глобальных параметров».

Контакт

Имя столбца	Описание
Идентификатор связанного контакта	Идентификатор контакта, связанного с этим контактом.
Состояние передачи аудиофайла	Статус аудиофайла контакта. Возможные значения для этого столбца: ▪ Значение null/blank — запись этого контакта отсутствует. ▪ Файл на ожидании выгрузки — аудио записано, но еще не выгружено. ▪ Файл выгружен — аудио загружен и может воспроизводиться. ▪ Файл удаляется — звук записан, но запись выполнена

Контакт (после)	Описание
	удаленный. ▪ Файл недопустим — файл записи недопустим и не может воспроизводиться. ▪ Файл переработан — аудиофайл помечается для удаления, но по-прежнему может быть восстановлен. ПРИМЕЧАНИЕ . Этот столбец не является сортируемым.
Вызываемый номер	Номер службы идентификации набранного номера (DNIS) на телефоне, на который поступил вызов. Отображает «Неизвестно», если вызываемый номер не указан или заблокирован. Это поле относится только к вызовам.
Номер вызываемого абонента	Идентификатор вызывающего абонента или автоматическая идентификация номера (ANI) вызывающего абонента. Отображает «Неизвестно», если номер вызова не указан или заблокирован. Это поле относится только к вызовам.
Канал	Канал, по которому произошло взаимодействие. Этот столбец отображается, если в вашей организации используется поддерживаемая интеграция с контактами социальных сетей. Возможные значения для этого поля различаются в зависимости от типов социальных медиа, которые использует ваша организация.
Длительность контакта	Продолжительность времени между ответом на вызов и его окончанием, включая время звонка и расширенное экранное время (если оно есть) в ЧЧ:ММ:СС. Эта информация поступает от службы сигнализации. Это поле относится только к вызовам. Длительность вызова, показанная в таблице контактов, может не совпадать с длительностью, показанной в медиаплеере, поскольку "длительность события" (время между событиями) и "длительность записи" (длительность фактического записанного файла) могут отличаться. В следующих сценариях длительность вызова отличается: ▪ При использовании элементов управления записью API для приостановки, возобновления или перезапуска

Контакт (после)	Описание
	при записи длительность записи меньше, чем длительность фактического вызова. Например, если запись приостановлена на одну минуту, длительность записи на одну минуту меньше, чем длительность вызова. ▪ При архиве или очистке вызова с длительным временем звонка в таблице контактов отображается продолжительность события, а в проигрывателе Media Player — длительность записи.
Идентификатор контакта	Уникальный идентификатор
разговора. Тип контакта этого столбца:	Возможные значения для ▪ Вызов — контакт с записью вызова. ▪ Чат — письменный контакт, произошедший с помощью программы чата вашей организации. Это может быть с агентом-человеком или с чат-ботом. ▪ Электронная почта — контакт по электронной почте без записи вызова. Этот тип контакта появляется только тогда, когда в вашей организации используются и управление качеством, и аналитика. ▪ Без вызова — контакт без записи вызова, созданного кем-либо при щелчке "Создать контакт" на странице "Взаимодействие". ▪ «Только экран» — запись контакта на экране без записи вызова. ▪ SMS — письменный контакт, поступивший в программу обмена текстовыми сообщениями в вашей организации. ▪ Текст. В зависимости от того, как организация импортирует записанные контакты в Webex WFO, это могут быть сообщения электронной почты, сообщения чата или другие текстовые контакты.
Ежедневный рабочий процесс	Имя ежедневного рабочего процесса, связанного с этим контактом (см. раздел "Автоматизировать QM рабочие процессы").
Направление	Направление контакта: входящий и исходящий.

Завершение рабочего процесса взаимодействия	Имя рабочего процесса завершения взаимодействия, связанного с этим контактом (см. раздел "Автоматизировать QM рабочие процессы").

Контакт (прод.)

Описание

Контакт (после)	Описание
Внешние стороны	(только чат и SMS контакты) электронная почта, номер телефона или другой идентификатор лица, который взаимодействовал с оператором.
Адрес "От"	(Только электронная почта контактов) Адреса электронной почты в поле "От". Этот столбец доступен только с параметром "Аналитика".
ЧАС	Помечено ли этот контакт как контакт с контактом в области hr.
Предварительный просмотр взаимодействия	Ссылка, открывающая окно с информацией о контакте, операторе и (если использовался фильтр текстового поиска) для предварительного просмотра текста контакта. Если в вашей организации есть Cisco Interaction Summary, в окне будет содержаться сводная информация о контакте.
Причина	Причина разговора была записана. Эта причина задана в правиле записи (см. раздел "Автоматизировать QM рабочие процессы").
Тип записи	Тип записи, связанный с этим устройством.
Политика удержания	Политика, которая определяет, как долго Webex WFO будет сохранять этот контакт (см. раздел Управление политиками хранения данных для QM и аналитики).
Состояние	Состояние формы оценки контакта. Возможные значения для этого столбца: ▪ Scoreed — контакты, которые заявлены оценщиком, полностью оценены и одобрены (если требуется одобрение). ▪ Не записанные — контакты, которые в настоящее время невостребованной оценщиком и не записаны. ▪ В прогрессе — контакты, которые заявлены оценщиком, но еще не полностью оценены. ▪ Не может оценок — контакты, которые заявлены оценщиком, но не могут быть забиты. Оценки с этим состоянием не учитываются в отчетах или показателях производительности. ▪ Нуждается в одобрении — контакты, которые заявлены оценщиком, полностью забил, и ожидает одобрения.

Контакт (после)	Описание
	▪ Потребности не могут оценить одобрение — контакты, которые заявлены оценщиком, не могут быть оценены и ожидают одобрения из-за невозможности оценщика оценки.
Тема	(Только контакты, не являющиеся вызовами) Адреса электронной почты в поле "Получатель" Этот столбец доступен только с параметром "Аналитика".
Название опроса	Форма обследования после вызова контакта.
Индекс опроса	Заполненный опрос контакта.
Предварительный просмотр текста текстового поиска	Предварительный просмотр результатов поиска с использованием фильтра
Отправить на адрес	(Только контакты, не являющиеся вызовами) Адреса электронной почты в поле "Получатель" Этот столбец доступен только с параметром "Аналитика".
Обучение	Помечено ли этот контакт как учебный контакт.
Состояние выгрузки видеофайла	Состояние видеофайла контакта. Ниже приведены возможные значения для этих столбцов ▪ Значение null/blank — запись этого контакта отсутствует. ▪ Файл на ожидании выгрузки — видеоизображение было записано, но еще не выгружено. ▪ Файл выгружен — видеоизображение было выгружено и может быть воспроизведено. ▪ Файл удален — видеоизображение было записано, но запись удалена. ▪ Файл недопустим — файл записи недопустим и не может воспроизводиться. ▪ Файл переработан — видеофайл помечается для удаления, но по-прежнему может быть восстановлен. ПРИМЕЧАНИЕ Эти столбцы не являются сортируемыми.

Поля речи

Имя столбца	Описание
Удержание %	Процент проведенного вызова в состоянии удержания.
% Пауза	Процент проведенного вызова в состоянии паузы.
Молчание %	Процент проведенного вызова в состоянии молчания (в течение которого ни вызывающий абонент, ни оператор не разговаривают).
% Разговор больше	Процент проведенного вызова в разговоре за состояние (в течение которого говорят и вызывающий абонент, и оператор).
Длительность удержания AVG	Среднее время удержания в ЧЧ:ММ:СС.
Длительность паузы AVG	Среднее время паузы в ЧЧ:ММ:СС.
Средняя тишина	Средняя продолжительность замолчавных событий
в ЧЧ:ММ:СС. AvG разговор более	Средний разговор по времени в
ЧЧ:ММ:СС.	
События удержания	Количество обнаруженных событий удержания.
МАКСИМАЛЬНАЯ длительность удержания	Длительность самого
продолжительного события удержания в ЧЧ:ММ:СС. МАКС. длительность	
паузы	Длительность самого длинного события паузы в
ЧЧ:ММ:СС. Макс. молчание	Длительность самого продолжительного
замолчания в ЧЧ:ММ:СС. MAX говорить более	Длительность самого
длинного разговора над событием в ЧЧ:ММ:СС. Минимальное удержание	
	Длительность события кратчайшего удержания в
ЧЧ:ММ:СС. Длительность паузы MIN	Длительность события
останавливаемой паузы в ЧЧ:ММ:СС. Минимальное молчание	Длительность
глухого звука в ЧЧ:ММ:СС. MIN говорить более	Длительность короткого
разговора над событием в ЧЧ:ММ:СС. События паузы	Количество

обнаруженных событий паузы.

Поля речи (конт.)

Имя столбца	Описание
События молчания	Количество обнаруженных замолчавных событий. Разговор о событиях Количество обнаруженных разговоров над событиями.
Общая продолжительность удержания	Общая длительность удержания в ЧЧ:ММ:СС. Общая длительность паузы Общая длительность паузы в ЧЧ:ММ:СС. Общая продолжительность молчания Общая продолжительность молчания в ЧЧ:ММ:СС.
Общее количество разговоров по длительности	Общая продолжительность разговора по времени в ЧЧ:ММ:СС.

Аналитика

Имя столбца	Описание
Индекс прогнозируемой оценки	Прогнозируемая оценка не записанного контакта. Webex WFO основывает эту предсказанную оценку на данных аналитики (включая атрибуты вызовов и операторов, речевые хиты и активность на рабочем столе) и предыдущих оценках.
Прогнозируемый индекс сетевого промоутера	Прогнозируемый индекс сетевого промоутеров для контакта.
Настроение	Общий эмоциональный тон контакта. Возможные значения: "Положительные", "Нейтральные" и "Отрицательные".

Пользовательские метаданные

Имя столбца	Описание

Текст переменных	Пользовательские метаданные, доступные в Webex WFO, зависят от конфигурации ACD и страницы диспетчера метаданных. Можно изменить значения в пользовательских полях метаданных. См. раздел «Изменение пользовательских метаданных , связанных с контактом».

Связанные разделы

- Работа вызовов root и согласования
- Автоматизируйте рабочие процессы QM
- Настройка QM глобальных параметров
- Редактирование пользовательских метаданных, связанных с контактом
- Удаление или обновление нескольких контактов одновременно

Удаление или восстановление контакта

В этом разделе описывается удаление или восстановление записанных контактов.

Предварительные условия

- У вас есть роль и область действия, которые позволяют просматривать записи.
- Имеются разрешения на просмотр корзины и удаление контакта

Расположение страницы

Взаимодействия

Процедуры

Удаление контакта

Данная процедура перемещает контакт в корзину. Вы можете одновременно удалить один контакт.

1. Выберите контакт, щелкнув по его флажку в левой части страницы "Взаимодействия".
2. Щелкните **Удалить** (в правом верхнем углу страницы). Откроется диалоговое окно подтверждения.
3. Нажмите Кнопку "Удалить **".** Диалоговое окно подтверждения закрывается.

Восстановление контакта

Данная процедура перемещает контакт из корзины обратно на страницу Взаимодействия. Вы можете восстановить один контакт за один раз.

1. Щелкните **список** фильтров (в левом верхнем углу страницы). Откроется **панель "Фильтры** ".
2. Если фильтр **области** поиска не указан на панели, нажмите кнопку Добавить **фильтр**. Откроется **окно «Выбор фильтров** ». (Если область поиска включена в список, перейдите к шагу 5.)
3. В столбце **"Доступен** " щелкните **Область** поиска.
4. Щелкните **«Обновить фильтры**». Окно " **Выбрать фильтры** " закрывается.
5. Щелкните **область** поиска и выберите **"Контакты** корзины" в раскрывающемся списке.
6. Нажмите кнопку « **Применить**». Отображаются контакты в корзине.
7. Выберите контакт, щелкнув его флажок в левой части страницы.
8. Щелкните " **Восстановить"** (в правом верхнем углу страницы).

Безвозвратное удаление контакта

Вы можете одновременно удалить один контакт безвозвратно.

ВАЖНО Вы не можете восстановить постоянно удаленный контакт.

1. Найдите контакт в корзине (доступ к корзине см. в разделе "Восстановление контакта" в разделе "Восстановление контакта ").
2. Выберите контакт, щелкнув его флажок в левой части страницы.
3. Щелкните **"Безвозвратно удалить** " (в правом верхнем углу страницы). Откроется диалоговое окно подтверждения.
4. Нажмите Кнопку "Удалить **".** Диалоговое окно закрывается.

Связанные разделы

- Поиск контактов — дополнительные сведения о фильтрации контактов.
- Автоматизировать рабочие процессы QM— узнайте, как автоматически отправлять записи в корзину вместо их перемещения вручную.

Воспроизведение контактов

Предварительные условия

- У вас есть разрешение на просмотр контактов.
- Для некоторых панелей медиаплеера требуются дополнительные разрешения, доступ к данным или Webex функций WFO. Дополнительную информацию см. в разделе "Связанные темы" ниже.

Расположение страницы

Взаимодействие > дважды щелкните контакт

Кроме того, можно открыть медиаплеер, щелкнув контакт в одном из следующих расположений:

- Страница "Проводник оператора"
- На панели сведений виджета "Аналитика"
- В проводнике данных

ЗАМЕТКА
При попытке открыть контакт, хранящийся в AmazonХолеп, откроется окно с просьбой восстановить мультимедийные файлы, необходимые для воспроизведения записи.

- Чтобы извлечь контакт, щелкните " **Восстановить**".
- Чтобы закрыть окно без восстановления контакта, нажмите кнопку **ОК**.

Процедуры

Воспроизведение контакта

Щелкните "Воспроизвести **".**

Воспроизведение контакта быстрее или медленнее

Выберите скорость в раскрывающемся списке «Скорость воспроизведения».

Изменение масштаба контакта

Щелкните значок «Увеличить», чтобы просмотреть дополнительные сведения на панелях «Аудио», «Тональные настроения», «Фразы» и «Рабочий стол».

Щелкните значок «Уменьшить», чтобы вернуться к исходному уровню детализации.

Просмотр связанных контактов

Щелкните значки "Далее" и "Предыдущий", чтобы перейти к контактам, связанным с открытым в данный момент.

Сжатие медиаплеера

Щелкните значок «Компактное представление», чтобы сделать медиаплеер меньше и открыть страницу «Взаимодействие»

Щелкните значок полного просмотра, чтобы вернуться к полноразмерному медиаплееру.

Просмотр информации об операторе, который обрабатывал этот контакт

Щелкните карту профиля.

На этой карточке перечислены роли операторов, группы, группы, сопоставления навыков и следующие статистические данные:

- Чистый индекс репутации — число, которое подсчитывает, насколько положительно или отрицательно оператор повлиял на ваш контакт-центр за последние 30 дней. Оценки варьируются от 1,00 до −1,00, причем 1,00 является самым положительным, а −1,00 — самым отрицательным. Webex WFO вычисляет этот индекс по следующей формуле:

  (A ÷ C) − (B ÷ C) — чистый индекс репутации

  Где

  A = Количество контактов оператора за последние 30 дней с положительным индексом настроений;
  B = количество контактов оператора за последние 30 дней с отрицательным рейтингом настроений
  C = количество контактов оператора за последние 30 дней с любым индексом настроения: положительным, отрицательным или нейтральным

- Средний прогнозируемый NPS — средний прогнозируемый чистый индекс промотеров (NPS) оператора за последние 30 дней. Webex WFO вычисляет это среднее значение по следующей формуле:

  A ÷ B = средний прогнозируемый NPS

  Где

  A = Итого всех прогнозируемых оценок NPS, заданных контактам оператора за последние 30 дней
  B = количество контактов оператора за последние 30 дней с прогнозируемым индексом NPS

- Заполненные контакты пользователей — количество контактов, обработанных оператором за последние 30 дней.

  ПРИМЕЧАНИЕ Это число может не совпадать с количеством контактов, отображаемых оператором на странице "Взаимодействия". Она включает контакты, которые не были загружены, не были переработаны или не были переработаны удаленные и т. д., которые не отображаются на странице "Взаимодействия".

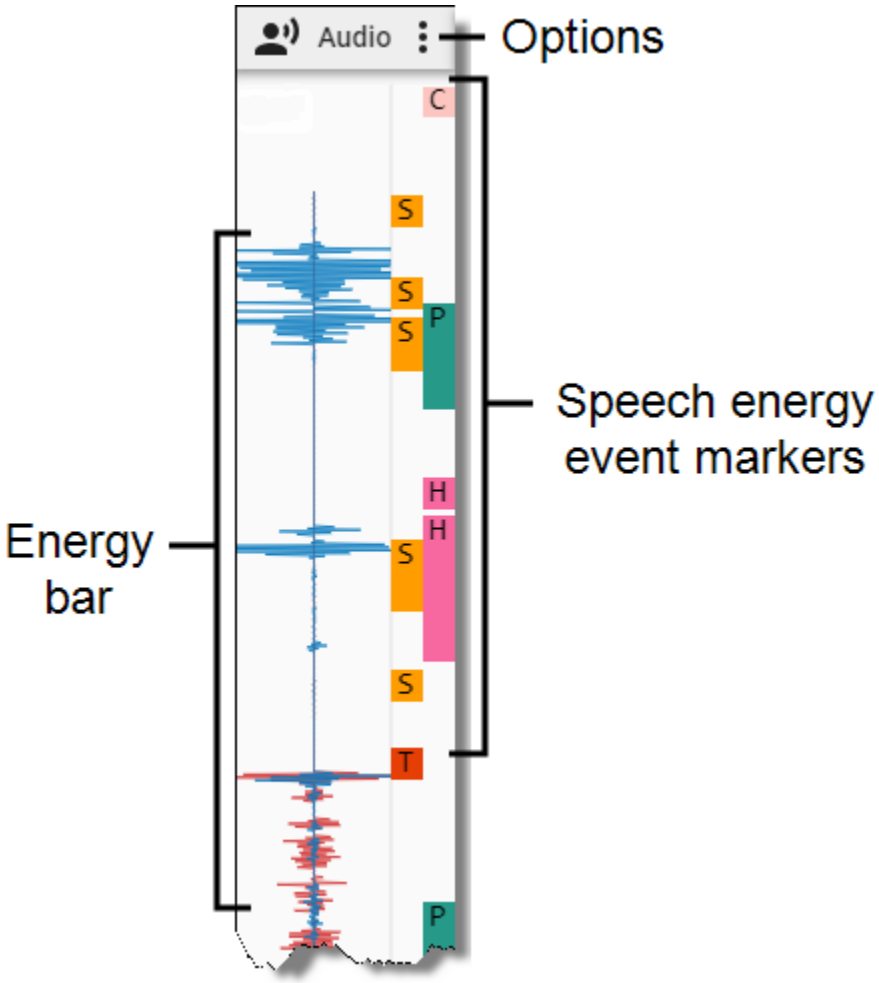
Для оценки чистой репутации и среднего прогнозируемых NPS требуются разрешения на просмотр данных аналитики для контактов и расширенные функции аналитики. Сопоставление навыков отображается, если оператор связан хотя бы с одним сопоставлением навыков.

Связанные разделы

- Прослушивание аудиоконтакта
- Просмотрите снимок экрана контакта
- Пропустите запись вперед и обратно
- Просмотр действий операторов с контактом
- Просмотр данных, связанных с контактом
- Прочитать контакт по электронной почте
- Чтение текстового текста контакта
- Ознакомьтесь с сводкой по контакту
- Ознакомьтесь с записью аудио записи
- Просмотр аналитики фраз для контакта
- Просмотр тональности контакта
- Пометка контактов для тренингов или hr
- -

Прослушивание аудиоконтакта

Звуковая панель медиаплеера визуализирует аудиозапись.



Предварительные условия

- Ваша организация имеет лицензии QM, CR и Webex доступа WFO.
- У вас есть разрешение на просмотр контактов.
- Тип контакта — "Вызов", а содержимое контакта включает "Имеет голос".

Расположение страницы

Взаимодействия > дважды щелкните контакт > панели "Аудио"

Просмотр речевых действий;

Индикатор энергопотребления показывает, где звуковая активность (разговаривает оператор и заказчик) на всем протяжении контакта. Вы можете перетащить слайдер временной шкалы в место, где вас интересует энергия, и прослушать часть звука.

> **Примечание** . Если активность экрана оператора была записана до начала или после завершения вызова (например, из-за конфигурации добавочного номера записи экрана), то индикатор энергопотребления не может быть указан
> часть записи.

Цвет аудиопотоков зависит от типа записи.

Энергия	Тип записи	Описание
	Стерео цветом.	Входящий звуковой поток — синий. Исходящий поток светится красным
	Моно	Звуковой поток светится красным цветом.

просмотр событий;

Речевые энергетические события метки, где Webex WFO обнаруживает значительные звуковые события, например, когда говорили одновременно оператор и заказчик.

Щелкните маркер события, чтобы переместить слайдер временной шкалы на него, или наведите курсор мыши на маркер события, чтобы просмотреть дополнительные сведения. В следующей таблице описаны все маркеры событий.

Значок	Тип	Описание
C	Комментарий	Кто-то прокомментировал оценку во время воспроизведения контакта. ПРИМЕЧАНИЕ Комментарии, оставленные на формах оценки, которые находятся в режиме индикации, не отображаются в качестве маркеров события.
H	Удерж	Оператор перевел вызов на удержание.

Значок	Тип	Описание
P	Пауза	Запись была приостановлена, потому что оператор сделал то, что Webex WFO прекратить запись (см. раздел «Идентификация веб-сайтов и приложений, которые отслеживаются аналитикой»).
S	Тишина	Ни оператор, ни заказчик не говорили (см. о молчании и разговоре по событиям). ПРИМЕЧАНИЕ Краткие шумы фона могут выглядеть как звуковая энергия, но Webex WFO по-прежнему считает эти молчания.
T	Обсуждать	Одновременно говорили и оператор, и заказчик (см. о молчании и разговоре о событиях).

Отфильтровать события

Щелкните значок параметры, чтобы выбрать типы отображаемых событий.

Связанные разделы

- Воспроизведение контактов
- О молчании и разговоре о событиях — узнайте больше о том, как Webex WFO определяет молчание и разговор более.
- Определите веб-сайты и приложения, которые должны отслеживаться с помощью Аналитики— укажите действия операторов, по которым Webex WFO следует приостановить и возобновить запись.
- Настроить QM глобальные параметры — установить, сколько времени должно промолчать или говорить, чтобы Webex WFO, чтобы пометить его как событие.

О молчании и разговоре о событиях

Записанный вызов содержит два аудиопотока, представляющие обе стороны вызова. Входящий поток в проигрывателе Media Player на звуковой панели отображается синим цветом, а исходящий поток — красным цветом. В обычном разговоре энергия чередуется между исходящим и входящим вызовом.

Если пик входящего и исходящего вызова одновременно, это событие является разговором через соединение. На панели «Аудио» отображается значок разговора через панель энергопотребления, где происходит разговор через событие. Если обе стороны молчат во время разговора, это событие молчания. Во время замолчать трубка в индикаторе энергопотребления ровная. На панели «Аудио»

отображается значок молчания в строке энергопотребления, где происходит событие «Молчание».

Обычно в каждом потоке содержится голос одного абонента: оператора или заказчика. Иногда поток включает в себя несколько голосов. Например, конференц-вызов содержит поток, в котором раздается голос оператора, и второй поток, в котором раздается голос всех остальных участников конференции.

Вызовы могут включать не речевые шумы (например, ветер, набор текста, преобразование фона или лай собак). Webex WFO обрабатывает эти шумы в дополнение к речи при поиске молчания и разговора по событиям во время вызова. Краткие фоновые шумы могут отображаться в виде звуковой энергии, но Webex WFO по-прежнему считает эти молчания.

Webex WFO использует модуль обнаружения голосовой активности (VAD) для классификации звука как молчания или речи. VAD предназначен для анализа телефонных вызовов, где вы ожидаете услышать два или более людей, разговаривают друг с другом. VAD анализирует отдельные блоки аудиоданных и вычисляет среднюю громкость для каждого блока. Блоки называются кадрами. (Размер кадра измеряется в миллисекундах аудио. VAD использует один и тот же размер кадра при обработке всех аудио в файле.) VAD использует порог принятия решения, чтобы определить, указывает ли каждый кадр на молчание или речь. Если средний объем кадра падает ниже порогового значения решения VAD, это означает, что кадры отмечаются как взаимные молчания. VAD обрабатывает каждый кадр каждого потока, сравнивает кадры из потока 1 и потока 2 и назначает тип аудио каждой паре кадров. Доступные типы аудио:

- Обоюдное молчание (MC) — оба кадра бесшумные.
- Обычный (N) — один кадр содержит речь, другой — бесшумный. Это означает нормальный разговор.
- Talk Over (TO) — оба кадра содержат речь.

VAD использует эвристические алгоритмы, адаптирующиеся на основе качества аудиоданных. В шумной среде, порог принятия решения VAD поднимается, чтобы отметить только громкие шумы, как речь. В противном случае весь телефонный разговор будет помечен как постоянная речь, даже если шум вызван двигателем автомобиля или другой формой не речевых фоновых шумов. В тихой среде, где человек не говорит громко, порог принятия решения VAD падает, поэтому он может правильно идентифицировать речь на небольшой громкости. Это позволяет весь вызов помечаться как нормальная речь вместо молчания.

Эта адаптивность позволяет VAD быть более точным при определении речи или молчания, но не всегда она является 100% точной. Поскольку VAD использует среднюю громкость звука для определения разницы между речью и молчанием, всегда будут случаи, когда он неправильно определяет нормальную речь или взаимные молчания на кадре аудио. При изменении уровня фонового шума для адаптации VAD требуется несколько секунд. В течение этого времени, он может пометить звук как нормальную речь, когда никто не говорит, или он может метить обоюдное молчание, когда кто-то говорит. Во время взаимного молчания, например, внезапный шум, такой как набор текста на клавиатуре или кашель, может быть достаточно громким, чтобы VAD идентифицировать кадр как разговор, даже если никто не говорит. По сути, VAD не знает разницы

между человеческой речью и звуком двигателя автомобиля.

Также возможно, что VAD может не идентифицирует разговор более или замолчать событие. Например, он может пропустить разговор на мероприятии, даже если два человека явно разговаривают друг с другом по вызову одновременно. Если один из ораторов во время разговора над событием паузы, чтобы подумать или перевести дыхание, по крайней мере, четверть секунды, VAD может отметить кадр как пример молчания. С точки зрения оратора, они постоянно говорили; вы ожидаете, что VAD будет указывать на разговор над событием. С точки зрения VAD, однако, был период молчания во время разговора, поэтому он не может считаться разговором в течение события.

На странице "Глобальные параметры" > QM > QM настройки управления приложениями > странице "Глобальные параметры" можно установить минимальную продолжительность молчания или разговора, чтобы их можно считать событием. Для каждого события, Webex WFO сохраняет тип (молчание или разговор через), длительность события в миллисекундах и начало события как смещ. с начала аудио.

Просмотрите снимок экрана контакта

Панель "Снимок экрана" обеспечивает исчерпывающее представление действий оператора на протяжении всего контакта. Можно воспроизвести программы, которые открыл оператор, кнопки щелкнул оператор, а также текст текста, набранный оператором.

Тип контакта: вызов, экран только

содержимое контакта: имеет экран

Требуются лицензии: QM, Webex требуются

разрешения доступа WFO: просмотр контактов

Панель «Снимок экрана» может отображать записи настроек как одного, так и нескольких мониторов. С записями настроек нескольких мониторов, панель отображает один монитор одновременно. Для отображения другого монитора наведите курсор мыши на панель и щелкните нужный монитор.

Панель "Снимок экрана" можно отобразить в проигрывателе Media Player или в отдельном окне браузера.

- Чтобы открыть панель в отдельном окне браузера, щелкните значок «Отстыковка».
- Чтобы вернуть панель в медиаплеер, щелкните значок «Док» или закройте окно браузера.

ПРИМЕЧАНИЕ Вы не можете отстыковать панели, если используете блокировку всплывающих окон. Для отстыковки панелей отключите средство блокировки всплывающих окон.

Размер экрана для воспроизведения записи на экране составляет 1920 × 1088 гг. Если общий размер экрана записи превышает 1920 × 1088 года, он уменьшится и появится на панели «Снимок экрана». Если вы отстыковали панель и измените размер окна браузера, экранная запись изменится соответствующим образом. Записи с несколькими мониторами по крайней мере в два раза больше,

чем записи с одним монитором.

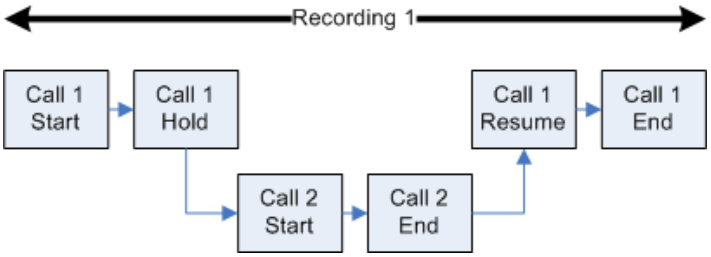
Примеры сценариев контактов

В следующих разделах описывается, как операторы одновременно обрабатывать два вызова: слепую передачу вызова и конференц-вызовы.

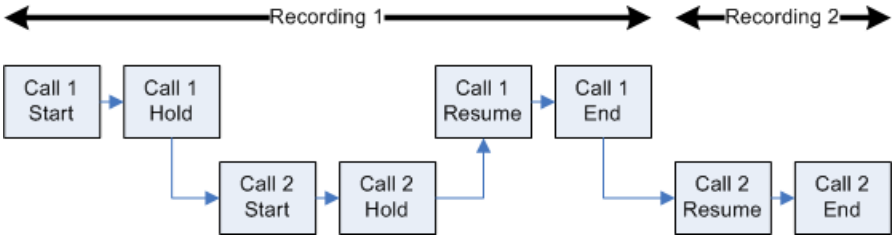
Записи вызовов в квадратных скобках и между вызовами

Когда оператор или работник знания одновременно обрабатывает два вызова, ставя один на удержание и переключаясь между ними, результатом может быть одна или две записи, в зависимости от того, заключены вызовы в квадратные скобки или переключения между ними.

На следующем рисунке запись 1 создается для вызова 1. В нем также содержится весь звук от Call 2. Вызов 2 заключается в вызове 1.



На следующем рисунке запись 1 создается для вызова 1. В нем также содержится часть звука от вызова 2 в течение времени, в течение которого оба вызова являются активными. Запись 2 создается для вызова 2 после завершения вызова 1. Запись 2 содержит только часть звука с вызова 2, начинающегося после завершения вызова 1. Вызов 1 переплетается с вызовом 2. Длительность вызова 2 указывается от времени начала вызова 2 до завершения вызова 2. Однако фактическая длительность записи 2 от времени завершения вызова 1 до завершения вызова 2.



С помощью вкладки "Связанные контакты" на панели проигрывателя Media Player можно воспроизвести любой сегмент вызова между поступлением вызова в контакт-центр и моментом завершения его работы. Нажатие кнопки «Связанные контакты» позволяет видеть каждый сегмент вызова, связанный с вызовом. Дополнительные сведения о связанных контактах см. в разделе «Воспроизведение всех сегментов вызова».

Передача вслепую

Слепая передача происходит в следующих случаях:

- Вызов маршрутизовуется третьей стороне
- Исходный вызов завершается, и никакой проверки на вопрос о том, был ли отвечен переадресованный вызов не выполняется
- Номер телефона стороннего абонента занят

> ПРИМЕР Запись первого оператора останавливается при передаче вызова. Запись продолжается, когда второй оператор ответит на переданный вызов. Если второй оператор не отвечает на вызов, запись заканчивается при передаче вызова первым оператором.

Конференции

Конференц-вызовы обрабатываются иначе, чем одиночные вызовы в мультимедийной записи. В этом разделе описываются конференц-вызовы.

Контролируемая конференция

Контролируемая конференц-связь происходит, когда оператор добавляет к вызову третьего абонента. Оператор может выбрать добавление третьей стороны к вызову без предварительного разговора с третьей стороной или говорить с третьей стороной до фактического завершения конференц-связи.

> ПРИМЕР Вызывающий абонент помещается на удержание, когда первый оператор инициирует конференц-вызов второго оператора. Когда вызывающий абонент находится на удержании, разговор между двумя операторами записывается. Если вызывающий абонент добавляется в конференцию, вызов продолжает записываться. Запись первого оператора прекращается, когда оператор вешает трубку, а разговор между вторым оператором и вызывающим абонентом продолжается.

Удержание при вызове на второй линии

Удержание вызова на второй линии происходит, когда оператор ставит вызывающего абонента на ожидание во время разговора с третьей стороной по второй линии.

> ПРИМЕР , пользователь LV8 ставит вызывающего абонента на удержание. Плоская линия обозначает удержание индикатора энергии идентификатора контакта 1344. Находясь на удержании, пользователь LV8 перехватывает вторую линию и звонит пользователю LV1 в 2471827118. Вызов по второй линии не появляется в связанных контактах для идентификатора контакта 1344, поскольку является отдельным вызовом.

Пропустите запись вперед и обратно

Панель «Временная шкала» позволяет управлять воспроизведением аудио- или

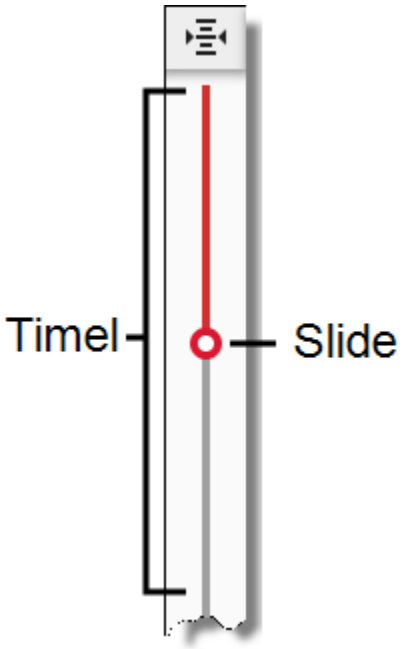
экранной записи. Тип контакта: вызов, только экран

Содержимое контакта: имеет голос, имеет экран

Необходимые лицензии: разрешения CR, QM,

Webex доступа WFO: просмотр контактов

Перетащите ползунок на временной шкале для перемещения вперед или назад к определенным точкам записи.



Красная линия прогресса на индикаторе энергопотребления выстраиывается с регулятором во время воспроизведения записи. Это позволяет увидеть, насколько запись соответствует данным, на любой из доступных вам панелей:

- Аудио
- Настроение
- Хиты фразы
- Настольный ПК

Просмотр действий операторов с контактом

Панель "Рабочий стол" содержит сводную информацию о действиях, которые операторы предприняли над своими телефонами и компьютерами. Это позволяет определить и анализ решений, которые повлияли на обработку контакта.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Из-за того, как обрабатываются данные на рабочем столе, на этой панели не отображается информация при интеграции вашей организации с Cisco Webex Contact Center.

Тип контакта: вызов, экранное

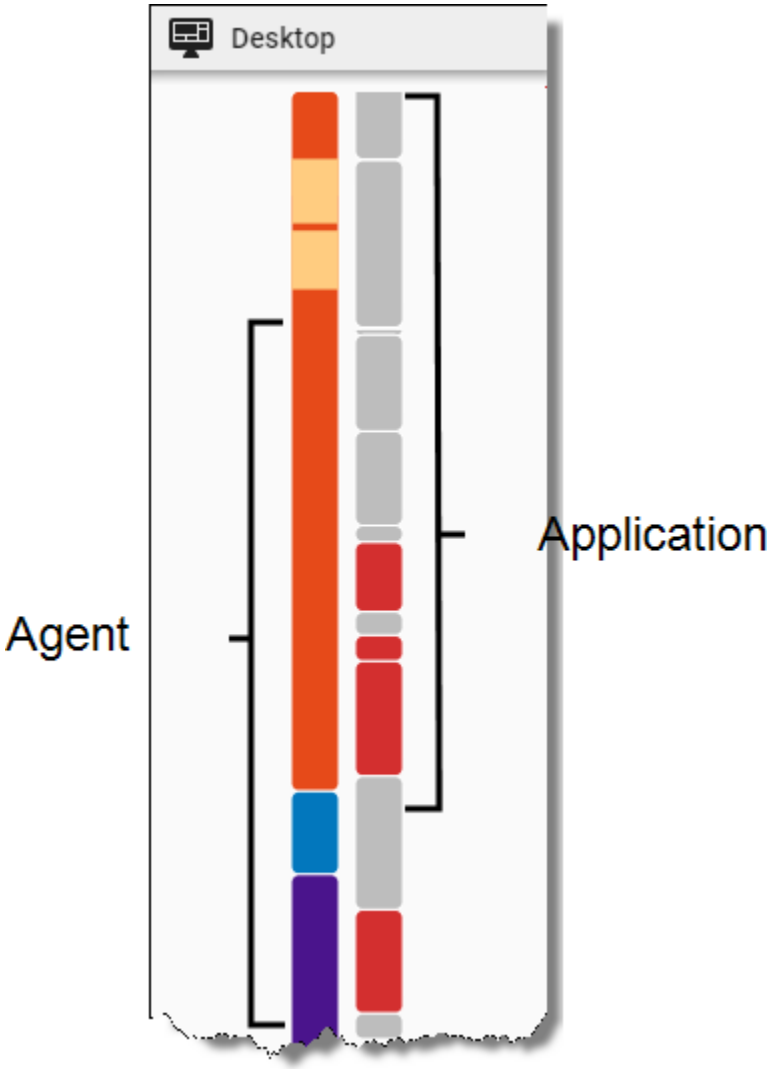
содержимое контакта: имеет голос,

необходимы экранные лицензии:

Webex доступа по WFO

Необходимые права: просмотр контактов, просмотр аналитики рабочего стола

Панель содержит панель контактов оператора и панель использования приложения.



Панель контактов оператора

Панель контактов оператора делит контакт на сегменты с цветом по длительности контакта оператора. Желтые полосы указывают на продолжительность событий на рабочем столе, протекающих во время каждого состояния.

Можно щелкнуть событие или состояние, чтобы переместить ползунок временной шкалы на него, либо навести курсор мыши на событие или состояние, чтобы увидеть всплывающая подсказка с подробной информацией.

В следующей таблице приведены цвета сегментов на панели контактов оператора.

Цвет	Тип состояния	Описание
	Активный	Оператор разговаривал с заказчиком.
	В режиме удержания	Оператора ставят клиента на удержание.
	После работы вызова	Оператор был оторван от заказчика, но завершил работу, связанную с контактом.
	Событие	Оператор вызвал событие на рабочем столе. События на рабочем столе — это моменты, когда Webex WFO вмешивается в запись, когда оператор выполняет предварительно заданную задачу в приложении или на веб-сайте. Например, администратор может настроить Webex WFO на приостановку записи при щелчке определенного поля (см. раздел «Настройка событий элемента элемента рабочего стола»).

Панель использования приложения

Строка использования приложения делит контакт на сегменты по приложениям и веб-сайтам, доступ к которым был доступен оператором.

ПРИМЕЧАНИЕ На строке использования приложения отображаются только активные приложения и веб-сайты во время контакта.

Вы можете щелкнуть сегмент приложения, чтобы переместить на него слайдер временной шкалы, или навести курсор мыши на приложение, чтобы просмотреть всплывающая подсказка с подробной информацией. Если щелкнуть значок «Изменить» на инструментальной панели проигрывателя Media Player, на панели также отображаются имена всех приложений или веб-сайтов.

Приложения имеют цветной код в случае их статуса одобрения (см. раздел "Добавление нового элемента рабочего стола").

Цвет	Состояние	Описание
	Одобрено, Игнорировать или Создать	Оператор использовал приложение, для использования которое ему разрешено, которое еще не имеет статуса одобрения или которое игнорируется.

Не утверждено Оператор использовал приложение, для использования которое ему не разрешено.

Связанные разделы

- Отслеживание фокуса и активности операторов — просмотр приложений и веб-сайтов, используемых оператором в определенную дату, в том числе когда они не были во время вызова

Просмотр данных, связанных с контактом

Панель "Сведения" в проигрывателе Media Player позволяет изучить несколько категорий данных, связанных с данным контактом. Доступные разделы зависят от роли, типа контакта и содержимого, а также функций, доступных в Webex WFO.

Предварительные условия

- Ваша организация имеет лицензию на QM или CR
- У вас есть разрешение на просмотр контактов

Расположение страницы

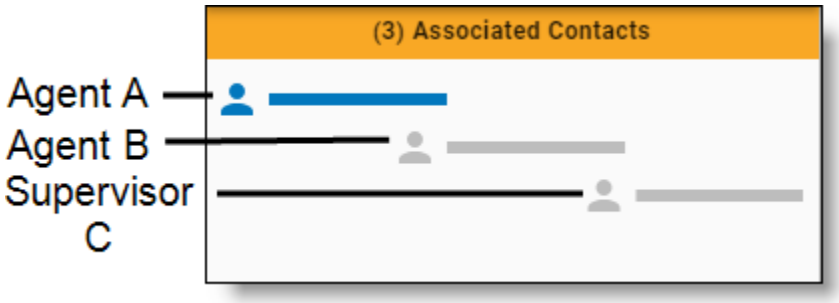
Взаимодействия > дважды щелкните контакт > панели "Сведения"

Связанные контакты

Когда несколько операторов обрабатывают один и тот же вызов клиента (например, когда один оператор переадресует вызов другому), Webex WFO создает для каждого задействованного оператора отдельные контакты и дает этим контактам один и тот же идентификатор контакта. В разделе «Связанные контакты» отображаются такие контакты, позволяющие видеть все сегменты вызова, от момента входа в контакт-центр до завершения вызова.

ПРИМЕР

Клиент звонит оператору A. Оператор A передает пользователя оператору B, а оператор B передает пользователя супервизору C. Webex WFO создает три отдельных контакта и дает им один и тот же идентификатор связанного контакта.



Дополнительные примеры см. в разделе Просмотр снимка экрана контакта.

Webex приказах WFO контакты связаны хронологически и синего цвета, нагруженного в данный момент контакта. Чтобы загрузить связанный контакт, выполните одно из следующих действий

- Щелкните связанный контакт, который необходимо загрузить.
- Нажмите кнопки «Предыдущая» или «Далее» в медиаплеее (см. раздел «Воспроизведение контактов»).

Вы также можете навести курсор мыши на связанный контакт, чтобы отобразить всплывающая подсказка с подробной информацией.

ПРИМЕЧАНИЕ Возможно неправильное выравнивание связанных контактов. Например, если настольные компьютеры не синхронизированы с тем же сервером времени, время системных часов на каждом ПК с smart Desktop может изменяться. Система

Кроме того, время часов может изменяться на каждом ПК при синхронизации одного и того же сервера времени.

ЗАМЕТКА

Возможно, вы не сможете воспроизвести некоторые связанные контакты. Это связано с различными причинами:

- Они были удалены.
- Они не соответствуют критериям рабочего процесса.
- Они были ниже минимальной длины.

Для этого типа контакта индикатор энергии, связанный с контактом, пуст, а запись недоступна. Вы не можете прослушивать эти сегменты вызова, но можете просматривать их и отслеживать то, как перемещался вызов по контакт-центру. При использовании кнопок "Далее" и "Предыдущий" для перемещения по списку контактов медиаплеер автоматически пропускает контакты, которые вы не можете прослушивать.

ПРИМЕЧАНИЕ Вы можете воспроизводить только связанные контакты, относящиеся к вашей области действия. Для вызовов, не входящих в вашу область действия, выявляется сообщение об ошибке.

Контактная информация

В разделе «Информация о контакте» отображаются данные контакта. Показанные данные зависят от типа контакта. Информация для вызовов отличается от информации, например, электронной почты.

В следующих таблицах описаны все возможные данные контактов, которые отображаются в разделе «Информация о контакте» панели «Сведения». В каждой таблице указана информация о контактах в алфавитном порядке.

Контакт

Данные	Описание
Состояние передачи аудиофайла	Статус аудиофайла контакта. Возможные значения для этого поля являются следующими: ▪ Значение null/blank — запись этого контакта отсутствует. ▪ Файл на ожидании выгрузки — аудио записано, но еще не выгружено. ▪ Файл выгружен — аудио загружен и может воспроизводиться. ▪ Файл удален — звук записан, но запись удалена. ▪ Файл недопустим — файл записи недопустим и не может воспроизводиться. ▪ Файл переработан — аудиофайл помечается для удаления, но по-прежнему может быть восстановлен.
Вызываемый номер	Прямой входной набор (DID) или идентификация набранного номера Номер сервиса (DNIS) телефона, на который поступил вызов. Отображает «Неизвестно», если вызываемый номер не указан или заблокирован. Это поле относится только к вызовам.
Номер вызываемого абонента номера (ANI) для	Идентификатор вызывающего абонента или автоматическая идентификация вызываемая сторона. Отображает «Неизвестно», если номер вызова не указан или заблокирован. Это поле относится только к вызовам.
Канал	Канал, по которому произошло взаимодействие. Это поле отображается, если в вашей организации используется поддерживаемая интеграция с контактами социальных сетей. Возможные значения для этого поля различаются в зависимости от типов социальных медиа, которые использует ваша организация.
Направление контакта	Направление контакта: входящий и исходящий.
Длительность контакта	Продолжительность времени между ответом на вызов и его

Данные	Описание
	сброс, включая время звонка и расширенное экранное время (если оно есть) в ЧЧ:ММ:СС. Длительность вызова поступает от услуги сигнализации. Длительность вызова, показанная в таблице контактов и Медиаплеером, может не совпадать из-за разницы между «длительностью события» (время между событиями) и «длительность записи» (длительность фактического записанного файла). В следующих сценариях длительность вызова будет различаться ▪ При использовании API управления записью для приостановки, возобновления или перезапуска записи длительность записи будет меньше, чем фактический вызов. Например, если запись перезапускается через одну минуту вызова, длительность вызова будет на одну минуту больше, чем длительность записи. ▪ При архиве или очистке вызова с длительным временем звонка в таблице контактов отображается длительность событий в поле «Длительность вызова», а в медиаплеее в поле «Длительность вызова» отображается длительность записи. Это поле относится только к вызовам.
Идентификатор контакта	Уникальный идентификатор разговора.
Тип контакта	Тип контакта. Возможные значения для этого поля: ▪ Вызов — контакт с записью вызова. ▪ Чат — письменный контакт, произошедший с помощью программы чата вашей организации. Это может быть с агентом-человеком или с чат-ботом. ▪ Электронная почта — контакт по электронной почте без записи вызова. Этот тип контакта появляется только тогда, когда в вашей организации используются и управление качеством, и аналитика. ▪ Без вызова — контакт без записи вызова, созданного

Данные	Описание
	кем-либо при щелчке "Создать контакт" на странице "Взаимодействие".

Данные	Описание
	▪ «Только экран» — запись контакта на экране без записи вызова. ▪ SMS — письменный контакт, поступивший с помощью программы обмена текстовыми сообщениями в вашей организации. ▪ Текст. В зависимости от того, как организация импортирует записанные контакты в Webex WFO, это могут быть сообщения электронной почты, сообщения чата или другие текстовые контакты.
Ежедневный рабочий процесс	Имя ежедневного рабочего процесса, связанного с этим контактом (см. Автоматизируйте рабочие процессы QM).
Завершение рабочего процесса взаимодействия	Имя рабочего процесса завершения взаимодействия, связанного с этим контактом.
Внешние стороны	(только чата и SMS контактов) номер телефона, адрес электронной почты или другое идентификатор лица, взаимодействующего с оператором.
Адрес "От" Этот	(Только электронная почта контактов) Адреса электронной почты в поле "От". этот параметр доступен, только если включена аналитика.
ЧАС	Указывает, помечено ли этот контакт как контакт в области hr.
Причина	Причина разговора была записана. Эта причина задана в правиле записи (см. раздел Просмотр данных, связанных с контактом).
Тип записи	Тип записи, связанный с этим устройством.
Состояние	Текущее оцениваемого состояния контакта. Возможные значения для этого поля: ▪ Scoreed — контакты, которые заявлены оценщиком, полностью оценены и одобрены (если требуется одобрение). ▪ Не записанные — контакты, которые невостребованной оценщиком и не записаны. ▪ В прогрессе — контакты, которые заявлены оценщиком, но

которые еще не полностью забили.

Данные	Описание

Данные	Описание
	▪ Не может оценок — контакты, которые заявлены оценщиком, но не могут быть забиты. Оценки с этим состоянием не учитываются в отчетах или показателях производительности. ▪ Нуждается в одобрении — контакты, которые заявлены оценщиком, полностью оценены и ожидают одобрения. ▪ Потребности не могут оценить одобрение — контакты, которые заявлены оценщиком, не могут быть оценены и ожидают одобрения из-за невозможности оценщика оценки.
Тема	Фильтрует электронную почту, связанную с контактами, не вызывающими вызовов, на основе адресов электронной почты в поле "Получатель". Этот параметр доступен, только если включена функция аналитики.
Название опроса	Имя опроса.
Индекс опроса	Оценка завершенного обследования.
Отправить на адрес вызова, на основе сообщения электронной почты	Фильтрует электронную почту, связанную с контактами, не вызывающими адресов в поле "Получатель". Этот параметр доступен, только если включена функция аналитики.
Обучение	Указывает, помечено ли этот контакт как учебный контакт.
Состояние выгрузки видеофайла	Состояние видео- или аудиофайлов. Возможные значения для этого поля ар: ▪ Значение null/blank — запись этого контакта отсутствует. ▪ Файл на ожидании выгрузки — видеоизображение было записано, но еще не выгружено. ▪ Файл выгружен — видеоизображение было выгружено и может быть воспроизведено. ▪ Файл удален — видеоизображение было записано, но запись удалена. ▪ Файл недопустим — файл записи недопустим и его невозможно воспроизвести

Данные контакта	Описание
	Назад. ▪ Файл переработан — видеофайл помечается для удаления, но по-прежнему может быть восстановлен.

Организация

Данные контакта	Описание
Идентификатор ACD оператора	Идентификатор оператора в ACD.
Имя	Имя оператора. ПРИМЕЧАНИЕ . Если поля "Имя", "Фамилия", "Группа" и "Группа" пусты, запись является корневой вызовом. Корневой вызов — это неконцепируемый вызов контакт, отображающийся как QM архивный контакт. После согласования вызов назначается пользователю (см . как работают корневое соединение и согласование вызовов).
Группа	Имя группы.
Фамилия	Фамилия оператора.
Группа	Имя группы, которой принадлежал оператор на момент записи контакта.

Оценка

Данные контакта	Описание
Утверждено	Имя человека, одобрившего оценку. Эта информация отображается, если верно одно из следующих вариантов: ▪ Вы - оценщик. ▪ У вас есть разрешение на просмотр сведений о преумно ценитее. ▪ У вас есть разрешение на редактирование любой оценки.

Данные	Описание
Калиброванный	Указывает, был ли контакт помечен как ухо- м.
Дата оценки	Дата оценки контакта. Это значение отображается при необходимости являются оценщиком или если разрешено разрешение "Просмотр сведений о преценщике". Если это разрешение не включено, будет отображено ##### значение. ПРИМЕЧАНИЕ . Дата и время, используемые для вычисления значения, оцениваемого даты, вычисляются с помощью универсального координированного времени (GMT) время плюс-минус — смещ. значение, связанное с вашим часовым поясом. Например, 09/22/2019 2:00 AM в формате GMT преобразуется в 09/21/2019 9:00 PM центральное время светового дня (CDT). В фильтре "Дата оценки" используется время в формате ОТГ (ОТГ) того времени, когда оценивается вызов. Это означает, что в зависимости от вашего часового пояса вызов, записанный поздно вечером в часовом поясе CDT 21.09.2019, фильтруется как вызов, записанный на 22/09/2019. Если выполняется поиск в записях, произошедших 21.09.2019, с помощью фильтра "Дата оценки", может быть также придется искать в записях предыдущий или следующий день в зависимости от вашего часового пояса.
Дата ответа	Дата ответа оператора на оценку.
Форма оценки	Название оценки или бланка для оценки на основе оценок разговор клиента.
Ответ на оценку	Указывает состояние ответа контакта ▪ Ожидание — ответ оператора на оценку оценки требуется, но еще не выполнен. ▪ Признано — оператор подтвердил забитый ответ. ▪ Обжаловано — оператор обжаловал оценок.
Имя оценщика	Имя оценщика или калибратора. Это отображается сведения, если одно из указанных вариантов соответствует следующим:

Данные контакта	Описание
	▪ Вы - оценщик или калибратор. ▪ У вас есть разрешение на просмотр сведений о преумно ценитее. ▪ У вас есть разрешение на редактирование любой оценки.
Счёт	Оценка контакта. ПРИМЕЧАНИЕ Оценки калибровки не отображаются в этом поле. Для оценок калибровки используйте параметр "Оценка калибровки".

Поля речи и речи (таблица контактов)

Данные контакта	Описание
Удержание %	Процент проведенного вызова в состоянии удержания.
% Пауза	Процент проведенного вызова в состоянии паузы.
Молчание %	Процент проведенного вызова в состоянии молчания (в течение которого ни вызывающий абонент, ни оператор не разговаривают).
% Разговор больше которого)	Процент проведенного вызова в состоянии разговорной передачи (в течение говорят и вызывающий, и оператор).
События удержания	Количество обнаруженных событий удержания.
События паузы	Количество обнаруженных событий паузы.
События молчания	Количество обнаруженных
замолчавных событий. Разговор о событиях	Количество обнаруженных событий разговоров.
Общая продолжительность удержания	Общая продолжительность удержания.
Формат = ЧЧ:ММ:СС. Общая длительность паузы	Общая длительность паузы. Формат = ЧЧ:ММ:СС. Общая продолжительность молчания	Общая продолжительность молчания. Формат = ЧЧ:ММ:СС. Общее количество

разговоров по длительностиОбщая продолжительность разговора. Формат = ДД:ММ:СС.

Данные	Описание

Аналитика

Данные контакта	Описание
Прогнозируемый индекс оценки	прогнозируемый индекс оценки незаписанного контакта. Webex WFO основывает этот прогнозируемый индекс на данных аналитики и предыдущих оценках. Webex WFO использует следующие данные аналитики: атрибуты вызовов и операторов, речевые хиты и активность на рабочем столе.
Прогнозируемый индекс сетевого промоутера	Прогнозируемый индекс сетевого промоутеров для контакта.
Настроение	Оценка тональности контакта. Возможные значения: "Положительные", "Нейтральные" и "Отрицательные".

Метаданные, пользовательские метаданные (таблица контактов)

Данные контакта	Описание
Текст переменных параметром	Пользовательские метаданные, доступные в Webex WFO, различаются настройка ACD и страницы диспетчера метаданных. Можно изменить значения в пользовательских полях метаданных. См. раздел «Изменение пользовательских метаданных, связанных с контактом».

Пост-вызововый опрос

В разделе «Опрос после вызова» отображаются результаты обследования, проведенного заказчиком после завершения контакта. Данные послевызововового обследования отображаются только тогда, когда ваша система настроена на доставку опросов и клиент направил ответ.

Связанные разделы

- Поиск контактов
- Воспроизведение контактов

Редактирование пользовательских метаданных, связанных с контактом

Если с контактом связаны пользовательские метаданные, вы можете изменить эти метаданные, если они не зашифрованы. В этом случае поля пользовательских метаданных будут отключены.

Максимальная длина символа зависит от типа.

Тип метаданных	Максимальная длина символа
Данные	2056 символов
Дата	На основе стандартного формата даты
Гиперссылка	2056 символов
Номер	—

Редактировать пользовательские метаданные, связанные с контактом

1. Щелкните контакт, метаданные которого необходимо изменить. Откроется медиаплеер.
2. В разделе «Информация о контакте» на панели «Сведения» щелкните категорию **«Метаданные** ». Откроется категория «Метаданные».
3. Введите нужные значения в поля метаданных.
4. Щелкните Сохранить **метаданные**.

Связанные разделы

- Удаление или обновление нескольких контактов одновременно — изменение пользовательских метаданных для нескольких контактов одновременно.

Прочитать контакт по электронной почте

На панели "Электронная почта" можно просмотреть сообщения электронной почты,

полученные операторами от клиентов. Тип контакта: электронная почта

Содержимое контакта: не/а

Необходимые лицензии: QM, CR, Webex доступ к WFO. Для анализа тональности требуется

текстовая аналитика. Необходимые разрешения: просмотр контактов

Контакты, отображаемые на этой панели, имеют тип электронной почты контакта. Хиты фраз в задачах текстовой аналитики выделены желтым цветом.

Чтение текстового текста контакта

На панели "Текст" можно просмотреть текстовые контакты, обработанные

операторами. Тип контакта: текст

Содержимое контакта: не/а

Необходимые лицензии: CR, QM, Webex доступ к WFO. Для анализа тональности требуется

текстовая аналитика. Необходимые разрешения: просмотр контактов

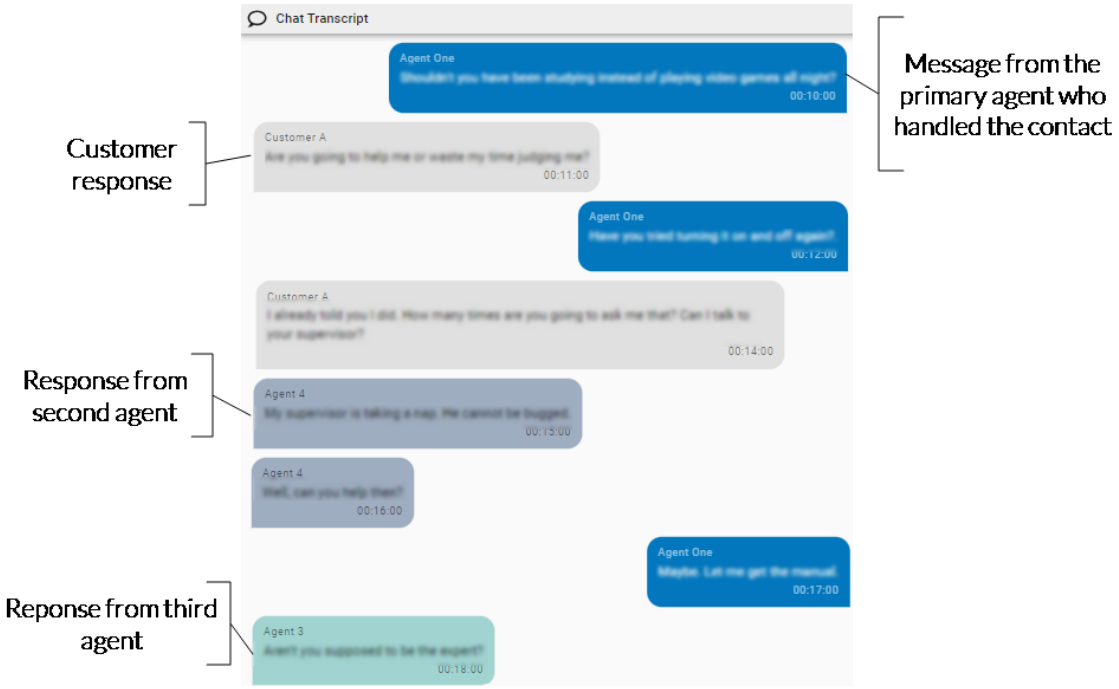
Контакты, отображаемые на этой панели, имеют текстовый текст контактов определенного типа. Хиты фраз в задачах текстовой аналитики выделены желтым цветом.

Чтение контакта в чате

Панель "Стенограмма чата" содержит разговоры в чате. Ответы оператора, который обрабатывал контакт, находятся справа, а ответы заказчика и любых других операторов, участвующих в разговоре, — слева. Сообщения от каждого участника разговора имеют свой цвет для четырех различных участников. (Если в разговоре участвуют пять или более участников, цвета повторяться.)

Участником может быть "Пользователь системы". Эти сообщения автоматически генерируются программой чата, использующейся в вашей организации, и обычно говорят такие сообщения, как «Оператор Джейн Доу присоединилась к чату» или «Сеанс чата закрыт в 10:36 AM».

Если щелкнуть сообщение, соответствующий значок на панели «Текстовая карта» будет выделен.



Предварительные условия

- Ваша организация импортирует контакты чата в Webex WFO с помощью поддерживаемой интеграции.
- У вас есть разрешение на просмотр контактов.

Расположение страницы

Взаимодействия > дважды щелкните контакт > панели "Стенограмма чата"

Процедуры

Поиск слов в разговоре в чате

1. Щелкните значок параметров в правом верхнем углу панели.
2. Выберите « **Найти**».
3. В поле "Найти " введите поиск. Текст, соответствующий поиску, выделен.

Печать разговора в чате

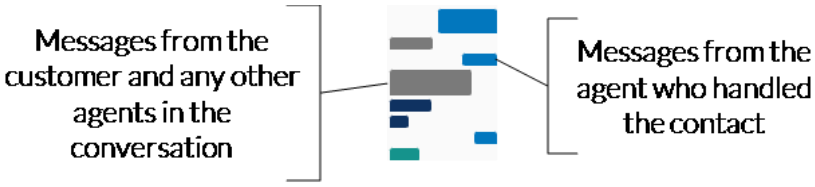
1. Щелкните значок параметров в правом верхнем углу панели.
2. Выберите « **Печать**». Откроется окно распечатки в браузере. Здесь вы также можете сохранить разговор как PDF.

Связанные разделы

- Поиск контактов
- Просмотр обзора контакта в чате

Просмотр обзора контакта в чате

Панель «Текстовая карта» содержит цветные прямоугольники, представляющие сообщения контакта в чате. Эта панель дает вам высококачественную картину разговора без необходимости прокрутки. Ответы оператора, который обрабатывал контакт, находятся справа, а ответы заказчика и любых других операторов, участвующих в разговоре, — слева. Сообщения от каждого участника разговора имеют свой цвет для четырех различных участников. (Если в разговоре участвуют пять и более участников, цвета повторяться.).



Предварительные условия

- Ваша организация импортирует контакты чата в Webex WFO через поддерживаемую интеграцию, а не с помощью API «Общий импорт текста».
- У вас есть разрешение на просмотр контактов.

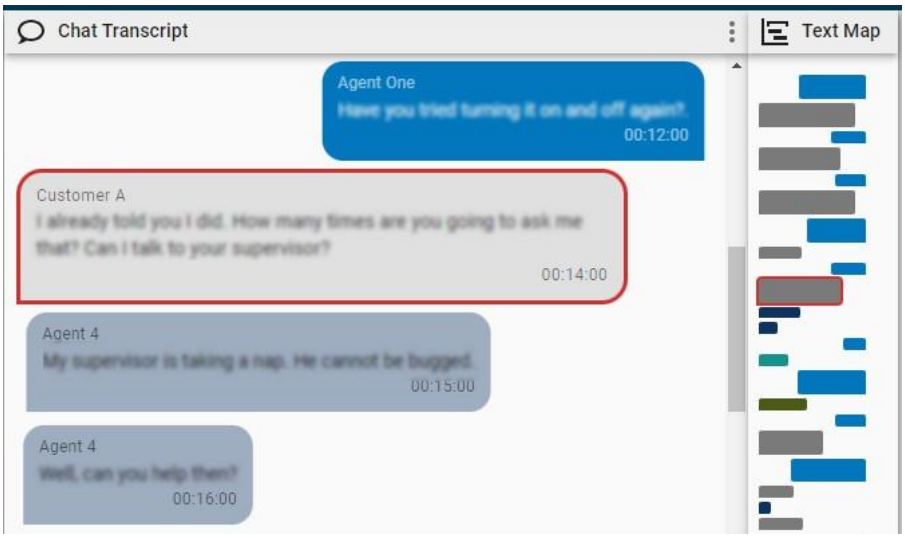
Расположение страницы

Взаимодействия > дважды щелкните контакт > панели «Текстовая карта»

Процедура

Перейдите в определенное место разговора

- Щелкните прямоугольник, чтобы перейти к соответствующему сообщению в разговоре. Сообщение отображается красным цветом на панели "Стенограмма чата".



Связанные разделы

- Поиск контактов
- Чтение контакта в чате

Ознакомьтесь с сводкой по контакту

Панель "Сведения о данных" в проигрывателе Media Player содержит сводную информацию о вызовах длиной не более 150 слов.

Предварительные условия

- Ваша организация имеет лицензию Analytics Essentials или Analytics Enterprise
- Администратор создал текущую голосовую задачу аналитики с включенной функцией взаимодействия с ИИ (см. раздел "Создание задач аналитики").
- У вас есть разрешения на просмотр контактов и просмотр речи с помощью текстовой аналитики

- В пределах вашей области есть записи.
- Контакт имеет стенограмму.

Расположение страницы

Доступ к сводке о взаимодействии можно получить двумя способами:

- Взаимодействия > дважды щелкните контакт > панели "Сведения о данных"
- Предварительный просмотр столбца взаимодействия > взаимодействия > представлении

Процедуры

Копирование сводки

- Щелкните значок **"К ровать** "

Связанные разделы

- Воспроизведение контактов
- Ознакомьтесь с записью аудио записи
- Создать задачи аналитики — создать текущую задачу с включенной сводкой по взаимодействию с ИИ.

Ознакомьтесь с записью аудио записи

На панели "Преобразование" можно просмотреть запись аудиозаписи. Тип

контакта: вызов

Содержимое контакта: имеет преобразование

Необходимые лицензии: Webex доступ по WFO, аналитические компоненты или

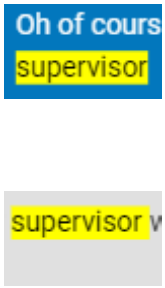
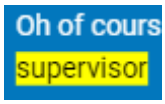
корпоративные разрешения аналитики: просмотр контактов, просмотр голосовой

информации и текста

На панели отображается эта запись в виде текстовых пузырьков. При воспроизведении записи, Webex WFO выделяет текстовый пузырь текущего динамика. Вы можете щелкнуть определенный пузырь текста, чтобы перейти к нему. Кроме того, можно щелкнуть значок параметров, чтобы выполнить следующие действия:

- Найти — найти преобразование.
- Распечатать — распечатать преобразование.

Фразовые хиты из задач голосовой аналитики выделены желтым цветом. Цвет и расположение пузырьков текста различаются в зависимости от типа записи.

Цвет	Тип записи	Описание
	Стерео	Текстовые пузыри входящего звукового потока синим цветом и выровняются по правой стороне, а текстовые пузыри в исходящем потоке серого цвета и выровнены по леве.
	Моно	Пузырьки звукового потока синие, выровнены по левую сторону.

Если на вашем компьютере установлены функции Cisco Analytics, в текстовых пузырях также отображаются значки, представляющие любые связанные с этим негативные или положительные оценки настроения.

Связанные разделы

- Создавать задачи аналитики — настроить Webex WFO для transcribe контактов

Просмотр аналитики фраз для контакта

На панели Phrase Hits показано, где в контакте клиент или оператор упоминают слова или фразы, имеющие значение для вашего контакт-центра. Эти слова или фразы находятся в задачах Аналитики и называются "хитами фразы".

> Хиты **NOTE** Phrase также выделены желтым цветом в записи, если она есть.

Тип контакта: вызов

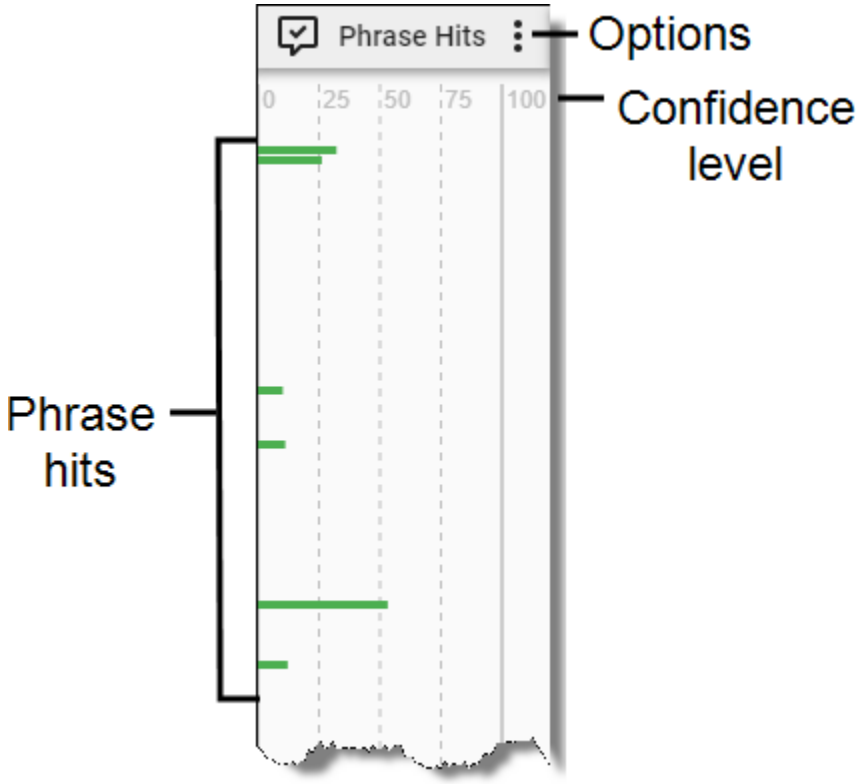
Содержимое контакта: имеет преобразование

Необходимые лицензии: требуется разрешение на аналитику

или Webex доступ к WFO: просмотр контактов, просмотр

речевой аналитики

Webex WFO присваивает уровень доверия каждому хиту фразы. Этот уровень доверия показывает, по шкале 0–100, насколько определенный Webex WFO является задача точно детектировать фразу. Фраза хитов с более высокими уровнями доверия появляются дольше, чем фразы хитов с более низкими уровнями доверия.



Вы можете щелкнуть хит на фразу, чтобы переместить на нее слайдер «Временная шкала», а также навести курсор мыши на хитовую фразу, чтобы увидеть всплывающая подсказка с подробной информацией. Если щелкнуть значок «Увеличить» на инструментальной панели проигрывателя Media Player, в каждом хите фразы будут отображаться слова или фразы, которые Webex обнаружен WFO.

Используйте значок «Параметры», чтобы выбрать нужные категории хитов.

Определение хитов фразы

Фразы настраиваются и классифицируются на странице Phrase Manager (см. раздел " Создание фраз и категории фраз и управление ими") и поиск их выполняется по задачам, запланированным на странице "Диспетчер задач" (см. раздел "Создание задач аналитики").

Каждая фраза имеет текстовое значение. Он также может иметь телефонное значение, если оно настроено.

- Задачи с речью о тексте расписывающие аудиозаписи и поиск текстовых значений в полученном тексте.
- Аналитика задачи поиска аудиозаписей на основе телефонных значений.

Результаты обоих заданий отображаются на панели Phrase Hits ("Хиты фразы").

> ПРИМЕЧАНИЕ На панели не отображаются хиты, уровень доверия которых ниже минимального уровня доверия, присвоенного фразе во время настройки. Например, если назначен уровень доверия
> 20 к фразе "плохое обслуживание клиентов", панель отображает фразу хитов для "плохое обслуживание клиентов" только там, где уровень доверия 20 или больше.

Каждое попадание фразы начинается за две секунды до попадания и заканчивается через две секунды после него. Уровень доверия основан на вероятность, поэтому точный удар не может выстраивать ровно с выделенной областью. Webex WFO может разрешить несколько хитов фразы. Если две похожие фразы обнаружены в течение 200 мс друг от друга, хит с наивысшим уровнем доверия становится основным хитом, а все остальные хиты становятся вторичными хитами, и они индексируются по-разному.

Заголовок всплывной подсказки содержит фразу, обнаруженную задачей. В следующей таблице описаны другие поля этой подсказки.

Поле	Описание
Категория	Категория, к которой принадлежит фраза, назначенная на странице Phrase Manager.
Источник	Тип задачи Аналитики, которая обнаружила хит фразы. Возможные значения: ▪ Телефоника — фраза была найдена в аудиозаписи. ▪ Речь о тексте — фраза была найдена в записи аудиозаписи.
Начало	Смещ. от начала аудио к моменту, когда фраза была найдена. Используется формат ЧЧ:ММ.
Продолжительность	Длительность фразы. Используется формат ЧЧ:ММ:СС. ПРИМЕЧАНИЕ В этом поле не отображаются значения в миллисекундах. Если длительность не превышает одной секунды, в поле отображается 00:00:00.
Уверенность	Уровень доверия хит фразы.
Канал	Был обнаружен звуковой поток, в котором был найден хит фразы. Для аудиомагнитной записи возможны следующие значения: ▪ 1 — исходящий поток. ▪ 2 — входящий поток.

Связанные разделы

- Создавать фразы и категории фраз и управлять ими — настройте фразы для поиска в контактах
- Создать задачи аналитики — настроить Webex WFO для анализа контактов для хитов фраз

Просмотр тональности контакта

Настроение — это общий эмоциональный тон (положительный, негативный или нейтральный) разговора оператора и клиента на протяжении всего контакта. Webex WFO поддерживает анализ тональности вызовов, сообщений электронной почты и текстовых контактов на английском языке. Для вызовов тональность требует преобразования речи в текст. Для электронной почты и текстовых контактов, тональность требует аналитики текста.

Тип контакта: вызов

Содержимое контакта: имеет преобразование

Требуется лицензия: аналитика или Webex доступ к WFO

Необходимые разрешения: просмотр контактов, просмотр речи с помощью текстовой аналитики

Тональный настроений для вызовов

Панель «Настроения» показывает тональность к вызовам. На панели показаны высказывания, которые имеют положительный или отрицательный индекс настроения в качестве цветных кодовых сегментов в звуковом потоке, где они были высказаны.

> ПРИМЕЧАНИЕ Произнесение — это неразрывная серия слов, сказанных одним человеком. Произнесение может содержать несколько предложений.

Щелкните на произнесение, чтобы переместить ползунок временной шкалы на него. При этом Webex WFO выделяет пузырь текста в преобразованиях, проанализированных задачей настроения для получения положительной или отрицательной оценки. В текстовом пузыре содержится значок, указывающий также индекс тональности (см. таблицу ниже). Наведите курсор мыши на произнесение, чтобы увидеть предварительный просмотр этого текста.

Произнесение и описание каналов

В следующей таблице приведены цвета сегментов произнесения и соответствующие значки.

ПРИМЕЧАНИЕ На панели «Настроения» не отображаются высказывания с нейтральной оценкой настроения.

Цвет	Описание	
	Сведения	Произнесение имеет положительный
	индекс настроения	☺ чок текстовых пузырьков

Цвет	Описание	
	Сведения	Произнесение имеет отрицательное
	настроение оценки	ачок текстовых пузырьков

Доступные потоки зависят от типа записи.

Запись Тип	Описание
Стерео	Звуковые потоки делятся на следующие аудиопотоки: ▪ 1 — произнесение происходит в исходящем звуковом потоке. ▪ 2 — произнесение происходит в исходящем звуковом потоке.
Моно	Единственным аудиопотоком является 1. В этом потоке имеются все входящие и исходящие высказывания.

Тональные настроения для сообщений электронной почты и текстовых контактов

Письменные контакты имеют общий индекс тональности в разделе "Аналитика" панели "Сведения".

Связанные разделы

- Ознакомьтесь с записью аудио записи
- Создать задачи аналитики — настроить Webex WFO для анализа контактов на предмет тональности

Загрузка контактов по запросу

Некоторые данные о контактах вызова (аудио- и/или экранные записи) могут быть изначально недоступны при двойном щелчке для воспроизведения вызова из-за состояния хранения данных.

Если какая-либо запись вызова или вовсе отсутствует, вам будет предложено выбрать, воспроизводить ли часть, которая немедленно доступна, или загрузить часть, которая недоступна. Состояние каждого компонента отображается в диалоговом окне с информацией о аудиосхвате и экранном хранилище

- N/A — с этим контактом отсутствуют аудио- или экранные данные.
- Холодное хранение — данные находится в холодном режиме хранения. Возможно, возникает задержка при извлечении данных.

- Немедленное хранение — данные доступны для немедленного воспроизведения.

Если вы загрузите части, которые не доступны, то вы будете получать уведомление о доступности записи.

Назначать контакты и обмениваться ими

Назначение контактов и общий доступ к контактам влечет за собой следующее:

- Просмотрите назначенные вам записи.
- Создайте унифицированный локатор ресурсов (URL) для записи и отправьте ее другим пользователям в качестве гиперссылки с помощью сообщения чата или электронной почты.
- Экспорт мультимедийных файлов, связанных с контактом.
- Экспорт нескольких контактов во внешние хранилища.

Доступ к назначенным вам контактам

Страница "Очередь контактов" содержит все контакты, назначенные для изменения состояния, оценки или проверки. Контакты могут быть назначены вам с помощью *задач* цели контакта или *специальных задач*.

Тип задач	Определение
Задача «Цель контакта»	Если администратор уже создал для вас цель контакта, Webex WFO автоматически назначает количество контактов для каждого дня, недели или месяца. Вам также может быть назначена цель контакта на определенную дату.
Специальная задача	Контакты, которым руководители или администраторы группы специально назначили ты.

ПРИМЕЧАНИЕ Для того, чтобы контакты отображались в очереди контактов, не более года. Если администратор назначает специальную задачу для контактов старше года, она не отображается в вашем
очередь.

Предварительные условия

- В вашей организации используется система управления качеством Cisco.
- У пользователя имеются следующие права:

  - Просмотр контактов
  - Просмотр цели контакта
  - Оценка контакта (требуется для достижения целей оценки)
  - Калибровать контакт (требуется для выполнения целей по калибровке)
- Руководитель группы назначил вам контакты в специальной задаче либо создал цель контакта и назначил ее вам.

Расположение страницы

Очередь контактов

Процедуры

Работа с назначенными вам записями

1. Ознакомьтесь с информацией в столбцах "Действие **",** "Дата **выполнения" и**"Инструкции **".** Возможно, вам придется прокрутить страницы в стороне, чтобы увидеть эти столбцы. Действия следующих типов:

Действие	Необходимые действия
Калибровка	Оценить контакт. Ваша оценка сравнивается с заявками других оценщиков для обеспечения последовательности среди преценщиков.
Оценка	Оцените качество контакта.
Рассмотрение документа	Воспроизведение записи или части записи согласно указаниям пользователя, создавшего задачу.

2. Дважды щелкните задачу. Контакт откроется на новой вкладке.
3. В случае необходимости введите в игру контакт и закройте вкладку.
4. Вернитесь на страницу "Очередь контактов" и нажмите " **Обновить".** Если задача завершена, она исчезает со страницы.

> Примечание Цели контактов могут содержать несколько контактов. Страница "Очередь контактов" отображает один контакт одновременно для каждой назначенной вам цели. После завершения работы с первым контактом
> из цели, Webex WFO назначает другой контакт до завершения всех задач для этой цели.

Добавьте или удалите столбцы на странице "Очередь контактов"

1. Щелкните **"Настройки** ". Откроется **окно «Настройка полей** ».
2. Для добавления столбца установите его флажок. Для удаления столбца снимите его флажок.
3. Нажмите кнопку « **Применить**». Окно « **Настройка полей** » закрывается.

Очередь контактов содержит те же столбцы, что и на странице "Взаимодействия" (см. раздел "Настройка столбцов на странице "Взаимодействия") а также следующие поля:

Имя столбца	Описание
Действие	Тип задачи
Идентификатор специальной задачи	Идентификатор специальной задачи для этого контакта
Срок	Дата, к которой необходимо завершить эту задачу
Имя задачи	Имя задачи или цели контакта
Инструкции	Любые конкретные инструкции для задачи, предоставленные абонентом создал задачу

Связанные разделы

- — Информация о заполнении и представлении оценок и оценок, а также о калибровочных заявлениях.
- Настройте столбцы на странице "Взаимодействия" — определения для других столбцов, которые отображаются в очереди контактов.
- Назначать обзоры, оценки и калибровки вручную — инструкции для руководителей групп по созданию специальной задачи.
- Автоматическое назначение обзоров, оценок и калибровок — инструкции для администраторов по созданию цели контакта.

Пометка контактов для тренингов или hr

Маркировка контактов для обучения или hr позволяет легко находить эти контакты в дальнейшем для использования в качестве примеров обучения или перерасти в человеческие ресурсы.

ПРИМЕЧАНИЕ При маркировке контактов контакты не отправляются автоматически в тренинговую или HR-систему. То, что произойдет с этими контактами, зависит от того, как в вашей организации используется Webex WFO.

Предварительные условия

- У вас есть разрешение на просмотр контактов.
- У вас есть знак разрешения на обучение и/или знак разрешения на hr.
- В пределах вашей области есть записи.

Расположение страницы

Взаимодействие > дважды щелкните контакт

Кроме того, можно открыть медиаплеер, щелкнув контакт в одном из следующих расположений:

- Страница "Проводник оператора"
- На панели сведений виджета "Аналитика"
- В проводнике данных

Процедуры

Пометить контакт для обучения

1. Дважды щелкните контакт, чтобы открыть его.
2. Щелкните значок параметров ⋮ (правый верхний угол страницы).
3. Выберите **отметку для обучения**.

Пометить контакт для HR

1. Дважды щелкните контакт, чтобы открыть его.
2. Щелкните значок параметров ⋮ (правый верхний угол страницы).
3. Выберите **отметку для HR**.

Связанные разделы

- Найти контакты — найти помеченные контакты позже с помощью фильтра «Флаги записи».
- Воспроизведение контактов
- Пометить контакт по тегам. Тегирование контактов — еще один способ выделить контакты, которые необходимо найти позже.

Пометить контакт

Как долго контакты доступны на странице "Взаимодействие", контролируется администратором Webex WFO. Однако если требуется сохранить контакт дольше, чем стандартный срок хранения в вашей организации, можно пометить его тегом. Тегирование контакта применяет новое время хранения к этой записи. В зависимости от того, как организация использует теги, Webex WFO сохраняет помеченные контакты дольше или дольше, чем контакты без тегов (см. раздел «Управление политиками хранения данных для QM и аналитики»).

> ПРИМЕЧАНИЕ Пометка контакта имеет приоритет над некоторыми QM правилами рабочего процесса. Если тег применяется до выполнения рабочего процесса QM, то Webex WFO сохраняет этот контакт и все связанные с ним мультимедиа, такие как аудио и экранирование записей независимо от политик хранения рабочего процесса. Если применить тег после выполнения QM рабочего процесса, он влияет только на звук контакта, а не на экранную запись. Это означает, что политика QM рабочего процесса применяется к записи экрана этого контакта, но тегирование переопределяет политику рабочих процессов для аудио. Если Webex WFO утилизировал аудиозапись с выполнения QM рабочего процесса, звук восстанавливается. Дополнительные сведения о QM рабочих процессах см. в разделе«Автоматизировать QM рабочие процессы».

Предварительные условия

- У пользователя есть разрешения на тег контакта или разрешение на снятие с метки контакта.
- Ваша роль и область действия позволяют просматривать записи.

Расположение страницы

Взаимодействия

Процедуры

Пометить контакт

1. Выберите контакт (не открывайте его).
2. Щелкните **Тег контакта** (в правом верхнем углу страницы). Этот значок изменится на значок отмены пометки контакта.

Снятие тегов для контакта

При настройке тегов для контакта применяется стандартный период хранения контакта в вашей организации.

1. Выберите контакт (не открывайте его).
2. Щелкните помечению **контакта** (в правом верхнем углу страницы). Этот значок будет изменен на значок контакта в теге.

Связанные разделы

- Управление политиками хранения данных для QM и аналитики — установите сроки хранения контактов с тегами и без тегов.
- Автоматизировать рабочие процессы QM — создайте правила для Webex WFO для автоматического управления записями.

Создайте гиперссылки на записи

Можно создать унифицированный локатор ресурсов (URL) для записи и отправить ее другим пользователям в качестве гиперссылки с помощью сообщения чата или электронной почты. Ссылка указывает в браузере получателя на взаимодействия после аутентификации получателя на странице Webex входа в WFO. После аутентификации адресата запись открывается в медиаплеее.

Основной формат URL::

Сервер http://<web>/index.html#/recordings/<contactID>

или

https://<web сервер>/index.html#/recordings/<contactID>

где:

сервер <,> содержит имя хоста или IP адрес сервера, на котором работает Webex WFO

<contactID> является идентификатором контакта для записи.

ПРИМЕЧАНИЕ URL-адреса имеют /ccr после идентификатора для всех записей, кроме корневой записи. Корневой записью является представлением администраторов для арендаторов, которые используют только запись шлюза. URL без /ccr на конце перенаправляется на адрес with /ccr на конце.

Экспорт контакта

Вы можете загрузить контакт для воспроизведения за пределами медиаплеера Webex WFO. Webex WFO экспортирует записи в формате WebM. Эти записи могут воспроизводиться автоматически на вашем устройстве, или вам придется загрузить медиаплеер с открытым исходным кодом, например VLC Media Player (доступен по ссылке videolan.com).

Расположение страницы

Взаимодействия

Предварительные условия

- У вас есть разрешение на экспорт записей.
- Вы подписаны на уведомление "Экспорт записи".
- ваше устройство может воспроизводить файлы WebM.

Процедуры

Экспорт записи

1. Выберите запись.
2. Щелкните **Экспорт контакта** . Откроется **окно Экспорт контакта** .
3. Выберите формат для экспорта мультимедийных файлов.
4. Нажмите « **Экспорт**».
5. Нажмите кнопку **OK**. По завершении экспорта контакта будет получено уведомление.

   ПРИМЕЧАНИЕ . Время, необходимое для экспорта, зависит от длины записи, а также от того, содержит ли он экранную запись.

6. Откройте список оповещений (значок звонка) в верхней части своего окна и выберите **Экспорт контакта <ID> готов к отправке уведомлений о загрузке** . Откроется окно уведомления об **оповещении** .
7. Следуйте указаниям по загрузке записи.

Связанные разделы

- Управление ролями и разрешениями — дополнительные сведения о разрешениях.
- Настройка уведомлений — дополнительная информация об уведомлениях.

Экспорт контактов пакетным пакетным

Экспорт нескольких контактов во внешнее хранилище с помощью функции массового экспорта контактов После назначения лицензии клиенту любой пользователь, имеющий разрешения на пакетный экспорт, может создать экспорт. Эта функция создает каталог в выбранном внешнем хранилище, содержащий аудиофайлы или видеофайлы указанного формата, CSV файл с метаданными контакта и, если применимо, данные аналитики с преобразованиями.

ПРИМЕЧАНИЕ Администратор Webex WFO определяет метаданные, которые можно экспортировать. В CSV формате сохраняются только экспортируемые метаданные.

ПРИМЕЧАНИЕ . Пакетный экспорт контактов из корневой записей не поддерживается.

ВАЖНО С помощью функции Массового экспорта контактов можно экспортировать до 1000 контактов в день на одного арендатора. Чтобы экспортировать более 1000 контактов в день, добавьте лицензию на экспорт расширенных пакетных контактов в вашего арендатора. Обратитесь к диспетчеру успехов пользователей, чтобы запросить эту лицензию.

Предварительные условия

- У вас есть разрешение на массовый экспорт контактов См. раздел «Управление ролями и разрешениями ».
- Имеется настроенное местоположение внешних хранилищ. См. раздел «Добавление внешних мест хранения».

Расположение страницы

Взаимодействия

Процедуры

Настройте функцию пакетного экспорта контактов на автоматический запуск через заданные интервалы времени или немедленное выполнение пакетного экспорта контактов. Контролируйте состояние запроса на экспорт на странице "Пакетный аудит экспорта контактов" (управление приложениями > глобальный > контроль > пакетный аудит экспорта контактов)

Запланировать повторяющийся пакетный экспорт контактов

1. Создайте и сохраните набор фильтров на странице "Взаимодействия" (см. раздел " Поиск контактов").

   ВАЖНО Вы должны полностью настроить все фильтры, добавленные в свой набор фильтров. Если не полностью настроить все фильтры, пакетный экспорт контекстов не приведет к успеху.

   ПРИМЕР Вы добавляете **фильтр Predictive Net Promoter Score** в свой набор фильтров. В раскрывающемся списке «Оператор» вы **выбираете «Равно», но не вводите число в поле «** Оценка **».** Не полная настройка этого фильтра приведет к сбою при экспорте пакетных контактов.

2. **Щелкните значок параметров** , затем щелкните **"Экспорт** пакетных контактов".
3. Перейдите на **вкладку "Новый экспорт** ".
4. Настройте экспорт так, как указано в описанных ниже полях.

   Экспорт имени — введите имя файла экспорта пакетных контактов.

   Сохраненный поиск — выберите сохраненный набор фильтров.

   Местоположение хранилища — выберите внешнее место хранения, в которое необходимо экспортировать контакты.

   Тип мультимедиа — выберите формат файла, в котором Webex WFO экспортируют аудио- и видеофайлы.

   - **Форматы** аудио/видео — выберите формат файлов, в котором должны быть экспортированы аудио/видеофайлов. Доступно только для контактов, имеющих как аудио, так и экранные записи.
   - **Только аудиоформаты** — выберите формат файлов, в котором должны быть экспортированы аудиоданные мультимедиа. Доступно только для контактов с аудиозаписями.
   - **Нет** — выбрать **преобразований только** для экспорта только преобразований.

   Формат вывода аналитики — выберите формат файла, в котором требуется экспортировать данные преобразования аналитики: CSV или XML. Если выбрать «Нет», Webex WFO не будет экспортировать данные преобразования аналитики. Выберите « **Нет»** для экспорта только CSV файла с метаданными.

5. Выберите **Send Scheduled Export (Отправить запланированный экспорт**) и запланируйте экспорт, как описано ниже.

   Еженедельно — выберите один или несколько дней недели, а затем выберите время в те дни, в которые Webex WFO будет экспортировать контакты.

   Ежемесячно — выберите день месяца, а затем выберите время того дня, в который Webex WFO будет экспортировать контакты.

6. Нажмите Кнопку " **Создать**".

При создании запланированного пакетного экспорта контактов, Webex WFO сохраняет экспорт. Для редактирования экспорта перейдите на вкладку **"Экспорт сохраненных контактов"** и выберите экспорт в **раскрывающемся списке "Имя** сохраненного файла для экспорта".

Примечание . Первый запланированный экспорт (еженедельный или ежемесячно) должен происходить после следующего запланированного выполнения задачи «Обновление приложений в динамике приложений». В противном случае первый запланированный экспорт не произойдет,
хотя будущий экспорт будет. По умолчанию задача App Dynamic Refresher выполняется каждые пятнадцать минут. Обратитесь к своему системному администратору, чтобы сверить это расписание.

Немедленно экспортировать контакты

1. Создайте и сохраните набор фильтров на странице "Взаимодействия" (см. раздел " Поиск контактов").

   ВАЖНО Вы должны полностью настроить все фильтры, добавленные в свой набор фильтров. Если не полностью настроить все фильтры, пакетный экспорт контекстов не приведет к успеху.

   ПРИМЕР Вы добавляете **фильтр Predictive Net Promoter Score** в свой набор фильтров. В раскрывающемся списке «Оператор» вы **выбираете «Равно», но не вводите число в поле «** Оценка **».** Не полная настройка этого фильтра приведет к сбою при экспорте пакетных контактов.

2. **Щелкните значок параметров** , затем щелкните **"Экспорт** пакетных контактов".
3. Перейдите на **вкладку "Новый экспорт** ".
4. Настройте экспорт, как описано ниже.

   Экспорт имени — введите имя файла экспорта пакетных контактов.

   Сохраненный поиск — выберите сохраненный набор фильтров.

   Местоположение хранилища — выберите внешнее место хранения, в которое необходимо экспортировать контакты.

   Тип мультимедиа — выберите формат файла, в котором Webex WFO экспортируют аудио- и видеофайлы.

   - **Форматы** аудио/видео — выберите формат файлов, в котором должны быть экспортированы аудио/видеофайлов. Доступно только для контактов, имеющих как аудио, так и экранные записи.
   - **Форматы** только для аудио — выберите формат файлов, в котором должны быть экспортированы аудиоданные мультимедиа. Доступно только для контактов с аудиозаписями.
   - **Нет** — выбрать **преобразований только** для экспорта только преобразований.

Формат вывода аналитики — выберите формат файла, в котором требуется экспортировать данные преобразования аналитики: CSV или XML. Если выбрать «Нет», Webex WFO не будет экспортировать данные преобразования аналитики. Выберите « **Нет»** для экспорта только CSV файла с метаданными.

5. Выберите **"Отправить экспорт немедленно**".
6. Нажмите Кнопку " **Создать**".

Требования к лицензированию для пакетного экспорта контактов

Cisco требует, чтобы вы выбрали тип лицензии для массового экспорта контактов.

- **Стандартная лицензия** — экспорт до 1000 контактов в день через интерфейс пользователя.
- **Лицензия на** производительность — пакетный экспорт контактов путем периодический настройки нескольких контактов для экспорта заданий на каждый день.

ПРИМЕЧАНИЕ По умолчанию для каждой экспортной партии ограничено 10 000 контактов на задание, а максимальное количество контактов в день — 40 000 с лицензией «Производительность». Если необходимо их увеличить обратитесь к специалистам службы Cisco или службам технической поддержки Cisco.

Данные, включенные в файл CSV экспорта пакетных контактов

В следующей таблице описаны поля данных, включенные в файл пакетного экспорта CSV контактов. Если контакт переработан, но еще не окончательно удален, во всех полях, кроме идентификатора контакта, отображается «######».

Поле	Тип	Макс Длина	Описание
Идентификатор контакта	Целое число	64	Уникальный идентификатор контакта.
Фамилия	Строки	60	Имя оператора.
Имя	Строки	60	Фамилия оператора.
Имя группы	Строки	60	Имя группы оператора.
Имя группы	Строки	60	Имя команды оператора.
Номер вызываемого абонента	Строки	64	Идентификатор вызывающего абонента или автоматическая идентификация номера (ANI) вызывающего абонента. Отображает «Неизвестно», если номер вызова не указан или заблокирован. Это поле относится только к вызовам.
Вызываемый номер	Строки	64	Номер службы did или службы идентификации набранных номеров (DNIS) телефона, на который поступил вызов.

Пол	Тип	Макс Длина	Описание
			Отображает «Неизвестно», если вызываемый номер не указан или заблокирован. Это поле относится только к вызовам.
Дата	Дата	10	Дата контакта. Имеет формат ДД/ММ/ГГГГ.
Время	Время	5 + 2	Время начала контакта. Используется формат ЧЧ:ММ AM или PM.
Часовой пояс	Строки	60	Часовой пояс, в котором был создан контакт и был записан вызов. Пример Америка/Чикаго Примечание Это поле не имеет формата GMT.
Счёт	Целое число		64 Оценка контакта.
Причина	Строка	64	Причина разговора была записана. Эта причина устанавливается в правиле записи.
Тип записи	Строка	64	Тип записи, связанный с этим устройством. Допустимый Значения: ▪ Запись AACC MLS ▪ Запись пакета Acme ▪ Запись аудиокодов ▪ Запись AWS Connect ▪ Запись BroadSoft ▪ Запись CUBE ▪ Запись о конечной точке ▪ Уведомление о событии ▪ Пять записей VCC 9

Пол	Тип	Макс Длина	Описание
			▪ Запись Genesys ▪ Запись IP офиса ▪ Запись MediaSense ▪ Запись с несколькими регистрациями ▪ Сетевая запись ▪ None ▪ Примирение ▪ Запись RTP средств ведения журнала ▪ Запись Серенова ▪ Запись одноступенчатой конференции ▪ Запись Sonus ▪ Неизвестный тип записи Вам доступны не все типы записей.
Длительность вызова вызов и	Продолжительность	8	Продолжительность времени между ответом на сброс вызова, в том числе время звонка и расширенное экранное время (при наличии) в ЧЧ:ММ:СС. Длительность вызова поступает от услуги сигнализации. Это поле относится только к вызовам. Длительность вызова, показанная в таблице Контактов и Медиаплеер, может не совпадать из-за разницы между «длительностью события» (время между событиями) и «длительность записи» (длительность фактического записанного файла). В следующих сценариях длительность вызова будет различаться ▪ При использовании элементов управления записью API для паузы:

Пол	Тип	Макс Длина	Описание
			длительность возобновления или перезапуска записи будет короче, чем фактический длительность вызова. Например, если запись перезапускается через одну минуту вызова, длительность вызова равна одной минуте больше, чем длительность записи. ▪ При архиве или очистке вызова с длительным временем звонка в таблице контактов отображается длительность события в поле «Длительность вызова», а в медиапле в поле «Длительность вызова» отображается длительность записи.
Идентификатор оператора	Строки	64	Системный идентификатор оператора.
ЧАС	Булева переменная	3	Указывает, был ли контакт помечен для HR. Используется формат «Да/Нет».
Обучение	Булева переменная	3	Указывает, помечен ли контакт как тренировка. Используется формат «Да/Нет».
Состояние	Строки	32	Текущее оцениваемого состояния контакта. Допустимый Значения: ▪ Без записки; ▪ Забил ▪ Выполняемые ▪ Требуется одобрение
Тип контакта	Строки	60	Тип контакта. Возможные значения: ▪ ЗВАТЬ ▪ NON_CALL

- SCREEN_ONLY
- ОТПРАВИТЬ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ

Поле	Тип	Максимальная длина	Описание
			▪ CMC ▪ ЧАТ ▪ SMS
Внешний абонент	Строки		Для чата или SMS контактов, адреса электронной почты, номера телефона или другого идентификатора лица, взаимодействующего с оператором.
Адрес "От"	Строки	512	Фильтры электронной почты, связанных с контактами, не вызывающими вызова, на основе адресов электронной почты в поле "От". ЗАМЕТКА Этот параметр доступен, только если включена аналитика.
Отправить на адрес	Строка	нет ограничения	Фильтры электронной почты, связанных с контактами, не вызывающими вызова, на основе адресов электронной почты в поле "Получатель". ЗАМЕТКА Этот параметр доступен, только если включена аналитика.
Тема	Строки	1000	Фильтры электронной почты, связанные с не вызывающими контактами, на основе поля "Тема".
Имя оценщика	Строки	256	Имя лица, оценившего контакт.
Дата оценки	Строки	10	Дата оценки контакта. Формат ММ/ДД/ГГГГ.
Утверждено	Строки	256	Имя человека, одобрившего оценку.
Форма оценки	Строки	64	Название оценки или бланка для оценки диалога с заказчиком.
Калиброванный	Булева переменная	3	Указывает, был ли контакт помечен как индиктивный. Используется формат «Да/Нет».

Макс. молчание	Продолжительность	8	Максимальная продолжительность паузы в контакте. Используется формат ЧЧ:ММ:СС.
Минимальное молчание	Продолжительность	8	Минимальная длительность события молчания в контакте. Используется формат ЧЧ:ММ:СС.
Средняя тишина	Продолжительность	8	Средняя продолжительность события молчания в контакте. Используется формат ЧЧ:ММ:СС.
Общая продолжительность молчания	Продолжительность	8	Общая продолжительность всех событий молчания в контакте. Используется формат ЧЧ:ММ:СС.
События молчания	Целое число	64	Количество событий молчания в контакте.
Молчание %	Десятичные	3	Процент проведенного вызова в состоянии молчания (в течение которого ни вызывающий абонент, ни оператор не разговаривают). Формат 0.99.
MAX говорить более	Продолжительность	8	Максимальная продолжительность разговора в событии контакта. Используется формат ЧЧ:ММ:СС.
MIN говорить более	Продолжительность	8	Минимальная продолжительность разговора в событии контакта. Используется формат ЧЧ:ММ:СС.
AvG разговор более	Продолжительность	8	Средняя продолжительность разговора о событиях в контакте. Используется формат ЧЧ:ММ:СС.
Общее количество разговоров по длительности	Продолжительность	8	Общая продолжительность разговора по событиям в контакте. Используется формат ЧЧ:ММ:СС.

Пол	Тип	Макс Длина	Описание
Разговор о событиях	Целое число	64	Количество разговоров о событиях в контакте.
% Разговор больше	Десятичные	3	Процент от вызова, который разговаривает. Формат 0.99.

Поле	Тип	Макс Длина	Описание
События удержания	Целое число	—	Количество обнаруженных событий удержания.
Минимальное удержание	Продолжительность	—	Продолжительность события кратчайшего удержания. Формат = ЧЧ:ММ:СС.
МАКСИМАЛЬНАЯ длительность удержания	Продолжительность	—	Длительность самого продолжительного мероприятия удержания. Формат = ЧЧ:ММ:СС.
Общая продолжительность удержания	Продолжительность	—	Общая продолжительность удержания. Формат = ЧЧ:ММ:СС.
Длительность удержания AVG	Продолжительность	—	Среднее время удержания в ЧЧ:ММ:СС.
Удержание %	Десятичные	—	Процент проведенного вызова в состоянии удержания.
Окончание Взаимодействие Рабочий процесс	Строки	64	Имя рабочего процесса завершения взаимодействия, используемого для контакт.
Ежедневно Рабочий процесс	Строки	64	Имя ежедневного рабочего процесса, используемого для данного контакта.
Автоматический Оценка Счёт	Десятичные	3	Прогнозируемый индекс контакта без оценки счёт. Webex WFO основывает этот прогнозируемый индекс на Данные аналитики и предыдущие оценки. Webex WFO использует следующие данные аналитики: вызовы атрибуты, атрибуты операторов, речевые хиты и рабочий стол активность. Формат 0.99.
Сетевой промоутер	Десятичные	—	Индекс сетевого промоутера для контакта, предоставленного пользователем

Счёт			посетитель.
Прогнозируемая ценность	Десятичный	3	Прогнозируемый индекс контакта без сетевого промоутера
Индекс промоутеров			счёт. Webex WFO основывает этот прогнозируемый индекс на

Поле	Тип	Длина	Описание
		Макс	

Поле	Тип	Максимальная длина	Описание
			Данные аналитики и предыдущие оценки чистых промоутеров. Webex WFO использует следующие средства аналитики данные: атрибуты вызова, атрибуты операторов, рабочий стол приложения, работа с рабочим столом, речевые хиты и вызовы метаданные. Формат 0.99.
Настроение Счёт	Строки	—	Оценка настроения контакта: позитивная, отрицательная или нейтральный.
Индекс опроса	Десятичные	3	Если для контакта есть связанный опрос, предоставляется опросный индекс, выраженный в виде процентного соотношения в десятичном формате форма.
Название опроса	Строки	255	Если для контакта есть связанный опрос, предоставляется название опроса.
Идентификатор ACD оператора	Строки	256	ACD идентификатор оператора.
Связанный вызов Идентификатор	Строки	256	Если вызов связан с конференц-связью или переводом вызова, необходимо увести идентификатор другого оператора.
Предварительный просмотр текста	Строки	—	Предварительный просмотр результатов поиска с использованием фильтра текстового поиска
<кусство метаданные>	Меняется	—	Пользовательские метаданные, связанные с контактом.

Связанные разделы

- ~~Добавить внешние хранилища — узнайте, как настроить внешнее местоположение хранения.~~

- Поиск контактов — создание и сохранение набора фильтров.
- Отслеживать запланированный пакетный экспорт контактов — просматривать состояние экспорта.

Оценка контактов

Управление формами оценки

Оценщики используют формы оценки для оценки контактов операторов с заказчиками с целью обеспечения эффективного общения операторов и следовать политике компании.

Предварительные условия

- У вас есть разрешение на администрирование пробных форм.
- Для каждой формы имеется план разделов, вопросы в каждом разделе и все возможные ответы на каждый вопрос.
- Если вы весовые формы вручную, вы знаете, сколько веса каждый раздел способствует общей оценке и сколько очков стоит каждый вопрос.

Расположение страницы

Form Manager > управления > QM > QM конфигурации приложений

Процедуры

Формы оценки имеют три основных компонента: разделы, вопросы внутри разделов и варианты ответов на каждый вопрос.

РЕКОМЕНДУЕТСЯ часто щелкать сохранить **черновик** . При щелчке мыши форма предварительного просмотра обновляется
Сохранить черновик.

Шаг 1: Создайте форму оценки (требуется)

Чтобы заполнить форму, выполните следующие действия, а затем перейдите к шагу 2: Создание разделов (обязательно), шаг 3: Создание вопросов (обязательно) и 4: Создание ответов на вопросы (требуется).

1. Щелкните "Создать форму **".**
2. Введите название формы в поле Name **("Название** ").
3. Введите описание в поле " **Описание** ".
4. (Необязательно) Чтобы потребовать одобрения завершенных оценок, выберите значение **«Требуется** утвердить». Чтобы не требовать одобрения, очистите это поле.

5. Выберите вариант ответа на оценку.
   - Нет ответа оператора на оценки с оценкой — операторы не могут отвечать на оценки, набранные оценки.
   - Разрешить операторам признавать оценок — операторы могут указывать, что они получили оценки.
   - Разрешить оператору признавать и притягать оценок — операторы могут запросить повторное проведение оценки, если они не согласны с оценкой.
6. Общая оценка оператора подпадает под одну из трех категорий: "Соответствует ожиданиям", "Превышает ожидания" или "Потребности в улучшении". Чтобы настроить оценки разреза между этими категориями (необязательно), перемещайте ползунки в **разделе "Диапазоны** оценок полосы".
7. Выберите тип формы.
   - Процент — оценка оценивается на основе процента. Разделы и вопросы взвешиваются (0–100%), итоговый балл составляет процент.

     ПРИМЕР Оператор оценивает 4 из пяти вопросов правильно, и вопросы одинаково взвешены. Итоговый балл оператора составляет 80%.
   - Очки — оценка оценивается на основе балльной системы. Разделы не взвешиваются; вместо этого, количество точек в сечении стоит определяет его вес.
8. (Необязательно, только процентное забили) Чтобы весить секцию и значения вопросов вручную, выберите « **Вес вручную**» Чтобы вес WFO вычислять автоматически Webex, пропустите этот шаг.

Шаг 2: Создание разделов (обязательно)

Разделы — это группы вопросов. Например, в пробной форме могут быть разделы «Приветствие», «Безопасность», «Резолюция» и «Закрытие». Форма может иметь несколько разделов или только одну. Дополнительные сведения о создании эффективных разделов см. в разделе Рекомендации по формам оценки.

1. Щелкните **"Добавить раздел".**
2. Введите название первого раздела в поле « **Название** раздела».
3. (Только ручное взвешивание) Введите, насколько этот раздел влияет на общий индекс формы, в поле "Вес раздела в **%** ". Вес для всех секций должен прибавить до 100 %.
4. Повторяйте шаги 1–3 до добавления разделов.
5. (Необязательно, только ручное взвешивание) Чтобы дать всем разделам одинаковый вес, щелкните «Вес раздела баланс **»**

Шаг 3: Создайте вопросы (обязательно)

1. Щелкните Добавить **вопрос**.
2. Введите текст вопроса в поле " **Новый вопрос** ".
3. (Необязательно, только ручное взвешивание) Введите, насколько этот вопрос влияет на общий индекс раздела, в поле «Вес вопроса » %». Веса для всех вопросов в этом разделе должны быть на 100 %.
4. (Необязательно) Введите описание вопроса в поле " **Описание** ". Оценщики видят это описание, поскольку используют форму для оценки контактов.
5. Повторите шаги 1–4, пока все разделы не будут добавлять вопросы.
6. (Необязательно, только ручное взвешивание) Чтобы дать всем вопросам в разделе одинаковый вес, щелкните **«Вес вопроса** баланс».

Шаг 4: Создайте ответы на вопросы (обязательно)

На этом шаге вы создаете варианты, которые оценщики могут выбирать при ответе на вопросы о формах оценки. Вы можете добавить возможные ответы на вопросы двумя способами: путем добавления каждого ответа вручную или путем выбора предварительно определенной группы ответов.

Вариант 1: добавление ответов вручную

1. Щелкните **Добавить ответ**.
2. Введите текст ответа в **поле «Новый ответ** параметра 1».
3. (Необязательно) Чтобы создать вариант ответа «Не применяется», выберите « **Нет/A»**. Неприменимые варианты ответа не имеют процентного или точеного значения и не влияют на общую оценку раздела или формы.
4. (Необязательно) Чтобы сделать ответ ключевым индикатором производительности, выберите **KPI** .

   ПРИМЕЧАНИЕ Если на вашей форме есть несколько ответов на KPI, необходимо задать приоритет для каждого параметра. См.
   Определение приоритета ответов на KPI (требуется для форм с несколькими вариантами ответа на KPI).

5. Введите значение процента или очков для параметра ответа в поле « **Процент»** или **«Очки** ».

   ПРИМЕЧАНИЕ С процентными формами, процент 100 дает оператору полный кредит за его работу, связанную с этим вопросом. Процент 0 не дает оператору кредита. В процентном соотношении от 1 до 99
   дает оператору частичный кредит.

6. Повторите шаги 1–5, пока ответы не будут добавляться.
7. (Необязательно) Чтобы изменить ответ на вопрос по умолчанию, выберите его из параметра «Ответ по умолчанию»

раскрывающийся список.

ПРИМЕЧАНИЕ Все вопросы имеют ответы по умолчанию. Оценщики могут ответить на все вопросы в форме с их заданными по умолчанию ответами в то время как оценки контакта.

Параметр 2: добавление ответов из группы ответов

Группа ответа — это предварительно определенный набор параметров ответа.

- Выберите группу в **раскрывающемся списке "Добавить группу** ответа".

Шаг 5: Опечатка формы оценки (требуется)

ВАЖНО Публиковать форму только тогда, когда вы полностью закончили ее создание. Редактировать опубликованную форму нельзя.

- Щелкните " **Опубликовать".** Форма немедленно опубликована и доступна оценщикам.

Создайте новую группу ответа

Создаваемые вами группы ответов отображаются всем, кто создает формы оценки. Webex WFO поставляется с пятью группами ответов по умолчанию:

- Создать новую группу ответов — два пустых ответа с возможностью добавления.
- Одиночный ответ по умолчанию — один пустой ответ с возможностью добавления.
- Ответ по умолчанию «Да/нет» — ответы идут «Да» и «Нет».
- По умолчанию «Как поступают операторы?» — ответы на них: «Превышение ожиданий», «Соответствие ожиданиям» и «Потребность в улучшении».
- Шкала (1–5) Вопрос — Ответы позволяют операторам заработать частичный кредит. Шкалу можно настроить для использования большего или меньшего количества уровней.

1. Выберите **"Создать новую группу** ответа" в **раскрывающемся списке "Добавить группу** ответа". Также можно выбрать существующую группу ответов и изменить ее.
2. Составьте и настройте варианты ответа при необходимости.
3. Щелкните значок гибких
4. Введите название новой группы ответов в поле " **Название** группы ответов".
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Определение приоритета ответов на KPI (требуется для форм с несколькими вариантами ответа на KPI)

Если форма имеет несколько вариантов ответа на вопросы, их необходимо ранжировать по приоритету. Ответ с наивысшим приоритетом, который выбирает оценщик, становится итоговой оценкой оператора.

ПРИМЕР . Форма имеет два варианта ответа на индикатор качества (KPI): оранжевый и желтый. Значение «оранжевый» выше в списке приоритетов KPI, чем желтый, но организатор оценки не выбирает «оранжевый» при оценке контакта.

Однако, оценщик выбирает желтый. Итоговая оценка оператора для этого контакта становится процентным или процентным значением, назначенным желтому цвету.

1. Прокрутите **вниз до раздела «Приоритеты KPI»** в нижней части страницы.
2. Нажимайте на стрелки, чтобы переместить вопросы вверх или вниз в списке приоритетов.

Перемещение раздела

- Щелкните стрелки рядом с заголовком раздела.

переместить вопрос в раздел

- Щелкните стрелки рядом с заголовком вопроса.

Переместить вопрос в другой раздел

1. Щелкните три точки рядом с заголовком вопроса.
2. Выберите **Move to [название раздела]**.

Удаление раздела

1. Щелкните три точки рядом с заголовком раздела.
2. Щелкните **"Удалить раздел**".
3. Нажмите кнопку « **Подтвердить**».

Удалить вопрос

1. Щелкните три точки рядом с заголовком вопроса.
2. Выберите **Удалить вопрос**.
3. Нажмите кнопку « **Подтвердить**».

Изменить форму оценки

ВАЖНО Опубликованные формы редактировать нельзя. Если вам необходимо отредактировать опубликованную форму, клонируйте ее и измените клонирование. См. раздел "Клонирование формы оценки".

1. В списке форм щелкните **"Изменить форму** " (значок карандаша).
2. Измените форму при необходимости.

Клонирование формы оценки

Если требуется создать новую пробную форму, похожую на существующую, клонировать ее намного проще, чем создать форму с нуля.

1. В списке форм щелкните **"Клонировать форму** " (значок прямоугольника)
2. Введите в это поле имя клона.
3. Нажмите Кнопку "Сохранить".

Архив формы оценки

Формы, которые опубликованы, можно архивировать. Архивные формы не могут использоваться для будущих оценок.

1. В списке форм щелкните **Архивная форма** (значок окна с файлом)
2. Нажмите кнопку «Да **».**

Удалите форму оценки

Формы, доступные для редактирования, можно удалять. Если форма опубликована, удалить ее невозможно. Чтобы деактивировать опубликованную форму, см . архив пробной формы.

1. В списке форм щелкните "Удалить форму " (значок корзины).
2. Нажмите кнопку «Да **».**

Формы фильтрации оценки

1. В списке форм щелкните "Фильтры " (значок воронки вверху слева от страницы). Откроется **панель "Фильтры** ".
2. Щелкните « **Добавить фильтр».** Откроется **диалоговое окно "Выбор фильтров** ".
3. Щелкните фильтр в столбце " **Доступен** ", чтобы добавить его, или фильтр в столбце "Выбранные " , чтобы удалить.
4. Щелкните **«Обновить фильтры**». Диалоговое **окно "Выбор фильтров** " закрывается.
5. Щелкните каждый фильтр и выберите его критерии.
6. Нажмите кнопку « **Применить**». Отображаются пробные формы, которые соответствуют всем критериям набора фильтров.

Примечание Для очистки всех фильтров и отображения всех форм нажмите « **Сбросить».**

Описание фильтров

В таблице ниже приведены фильтры и их критерии.

Фильтр	Описание
Создано	Лицо, создавшем форму.
Дата создания	Когда форма была создана.
Имя формы	Название формы.
Последнее обновление	Когда форма была последней отредактирована.
Последнее обновление	Лицо, последнее изменение которого было
изменено. Состояние	Состояние формы: редактируемая,
архивирована или опубликована.	

Экспортировать пробные формы как CSV файл

Для работы с формами оценки в автономном режиме можно экспортировать пробные формы CSV файл, добавить или изменить формы, а также импортировать файл.

1. В списке форм щелкните три точки в верхней части страницы.
2. Выберите **"Экспорт"**. На ваше устройство загружается файл CSV, содержащий информацию обо всех пробных формах.

Импорт формы оценки

1. В списке форм щелкните три точки в верхней части страницы.
2. Выберите **"Импорт"**.
3. Выберите файл для импорта. В списке отображаются импортированные формы.

Импортированный файл должен иметь все столбцы в таблице ниже(слева направо). Форма оценки "Первый экспорт" формируется как файл CSV, изменить экспортируемый файл и импортировать его.

> ВАЖНЫЙ
> При добавлении новой пробной формы через CSV импорта все поля, включающие идентификаторы (formId, sectionId, questionId и answerId), должны иметь значение 0 (ноль). Webex WFO добавляет эти идентификаторы автоматически при импорте формы.
>
> При редактировании существующей формы не меняйте идентификаторы.

Столбец	Описание
formId	Идентификатор оценки Это число.

Столбец	Описание
formName	Наименование формы оценки. описание
формы	Текст с описанием формы оценки.
формаСтатус	▪ Активный — форма опубликована: доступна для оценок и не может быть изменена. ▪ Редактируемый — форма может быть отредактирована. ▪ Неактивен — форма архивирована, не может использоваться для оценок.
формаПрименить запрос	▪ TRUE — оценки, заполненные этой формой, должны быть одобрены. ▪ FALSE — одобрение не требуется.
formScoreType	▪ Процент — оценка оценивается на основе процента. ▪ Очки — оценка набирается на основе балльной системы.
формаОтвет на адрес	▪ Признать — операторы могут указывать, что они получили их Оценки. ▪ Апелляция — операторы могут запросить повторной оценки, если они не согласны с оценкой. ▪ Нет — операторы не могут отвечать на оценок.
formBandBreakOne	Самый низкий индекс для "соответствует ожиданиям".
формаBandBreakTwo	Самый высокий индекс для категории "соответствует
ожиданиям". Ручной вес	False — ручное взвешивание не используется на бланке. ▪ TRUE — взвешивание используется вручную.
раздел.	Идентификатор раздела. Это число.
разделИм.	Название раздела.
раздел.Заряд	Число, определяющее порядок появления раздела. Разделы сначала упорядочены по наименьшему номеру.

Столбец	Описание
вес раздела	Вес, назначенный участку от 0 до 100.
вопрос иД;	Идентификатор вопроса. Это число.
вопросТекст	Текст данного вопроса.
вопросПрипись	Описание вопроса.
вопрос.Заряд	Число, определяющее порядок появления вопроса. Вопросы сначала упорядочены по самому низкому номеру.
вопрос Вес	Вес вопроса от 0 до 100. answerId
	Идентификатор ответа. Это число.
answerType	▪ Накопительный — очки для этого параметра суммируются для получения окончательного балла при условии, что варианты KPI не выбраны. ▪ KPI — если оценщик выбирает этот вариант, итоговая оценка формы меняется на это значение. ▪ Неприменимо — этот параметр не имеет процентного или точеного значения и не влияет на общую оценку раздела или формы.
ответИтьМарка	Y — Да. ▪ H — Нет. ▪ N/A — не применимо. ▪ <text> — индивидуальный ответ.
answerIsDefault	False — этот ответ не является ответом по умолчанию на данный вопрос. ▪ TRUE — этот ответ является ответом по умолчанию на данный вопрос.
ответзаряд	Число, определяющее порядок появления ответа. Ответы сначала упорядочены по наименьшему номеру.
точки ответа	Количество очков, назначенных ответу.

Связанные разделы

- Консультации по формам оценки — подробная информация о том, как работают формы оценки, и рекомендации для создания эффективных оценок.
- Настройка KPI — настройка целей KPI и назначение их группам и группам.

Консультации по формам оценки

Руководящие принципы эффективной оценки

Оценка — это конечный результат, который вы получаете от решения по управлению качеством записи. «Качество» в управлении качеством исходит из оценки методов и языка, используемых операторами при работе с клиентами. При оценке вызываются элементы, которые необходимо использовать операторам в вызове.

> **Пример** Оператор отвечает на вызов, сказав: "Доброе утро, это Боб из компании XYZ, как я могу помочь вам сегодня?" На бланке оценки есть три вводных вопроса: использовал ли оператор один из вопросов
> приветствие? Агент идентифицирует себя и компанию? Оператор задал открытый вопрос? Оценщик отвечает на каждый из этих вопросов с «да».

Оценка показывает отличное поведение операторов и области, где операторы нуждаются в улучшении

или подготовке. При реализации оценок следует учитывать следующие рекомендации:

- Определение приоритета для ваших инициатив — начните с наивысшей ценности или наивысшего приоритета.
- Установите, как выглядит успех — это желаемое поведение.
- Создайте журнал показателей и сравните оценки с течением времени — выберите форму оценки и оставайтесь с ней как минимум на четверть, чтобы вы могли измерить улучшение с течением времени и проверить, улучшают ли ваши тренировки и инструктаж производительности.
- Просмотрите оценки операторов и воспроизводит вызовы, чтобы определить их первопричины. Выясните, где у вас возникают проблемы, и улучшить обучение с помощью анализа их первопричин.
- Сравнивайте показатели операторов, групп и организаций — измеряйте прогресс на всех уровнях.
- Перейдите к успеху. Когда проблемы в одном разделе оценки (например, приветствия оператора) больше не возникают, его можно удалить из оценки. По мере изменения бизнес-целей контакт-центра вы можете добавить новые разделы к форме, чтобы постоянно повысить производительность операторов.

Указания по вопросам, связанным с формами оценки

При написании вопросов о пробных формах учитывайте следующие советы.

Воспользуйтесь простыми вопросами. Простые вопросы позволяют менеджерам и супервизорам исследовать причину низкой оценки оператора.

- Сделайте каждый вопрос одним вопросом (не используйте в них вопросы).
- Ограничьте масштабы вопроса одним из измерительных событий.

> **ПРИМЕР** "Оператор перешел дополнительную милю?" - плохой вопрос. Что означает пройти дополнительную милю? Идет ли дополнительная миля выглядит одинаково для каждого контакта? Наверное, нет.
> Вместо этого, определите конкретные действия, которые могут сделать операторы, которые проходят дополнительную милю. Например, предложил ли оператор следить за вызывающим абонентом, чтобы убедиться, что проблема решена? Этот вопрос задает о конкретном действии, и каждый будет знать, что означает ответ "да" или "нет".

- Напишите вопрос, чтобы и оценщик, и оператор ясно понимали, как это происходит.

По возможности используйте вопросы, требующие **ответа** «да» или «нет». Да или нет вопросы обеспечить четкие и краткие ответы. Они также требуют меньше документации и усилий по совместной работе для получения последовательных оценок. Ответы на них более объективны. Напротив, рядовые диапазоны требуют установления критериев для каждого номера в диапазоне. Это затрудняет сотрудничество между несколькими оценщиками.

Организуйте свои вопросы, разместив их в **отдельные разделы**. Вопросы по классификации позволяют создавать подробные отчеты о производительности операторов и групп по каждой категории.

- Совокупьте вопросы и разделы с потоком типичного вызова, чтобы облегчить для измученных участников оценку характеристик оператора.

  > ПРИМЕР Вы можете создать три раздела под названием "Приветствие", "Запись о порядке" и "Закрытие".

- При использовании оценки на основе процентного соотношения необходимо указать более высокие веса для наиболее важных вопросов и разделов.
- Используйте не более десяти разделов в форме оценки.
- Используйте не более десяти вопросов в разделе.

Решить, есть ли какие-либо **ключевые точки неудачи**. Пометьте вопросы, которые касались критического поведения (например, courtesy), как ключевые индикаторы производительности (KPI). Если такой вопрос имеет отрицательное значение, вся оценка терпит неудачу.

Если вы используете **прогнозируемые оценки**, составьте вопросы, которые относятся к типу данных, которые Webex WFO вытягивает и анализирует. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка прогнозов ».

ПРИМЕР Вы используете QM для измерения количества молчания в каждом контакте. На бланке оценки спрашивается: «У оператора было оперативное внимание к заказчику?»

ПРИМЕР У вас есть категория фраз для аналитики под названием "Приветствие" с такими фразами, как "спасибо за звонок", "меня зовут" и "как я могу помочь вам сегодня". На бланке оценки спрашивается: «Сделал ли
оператор надлежащим образом приветствовать вызывающего абонента?"

Вопросы по ключевому индикатору производительности

Чтобы использовать вопросы по KPI, необходимо сначала определить бизнес-цели контакт-центра. Когда вы разбиваете бизнес-цели, вы должны определить сложные области и как можно измерять успех в достижении этих целей. Например, бизнес-цели можно разбить на следующее:

- Разрешение первого контакта (FCR)
- Процесс и навыки продаж
- Знания о продуктах— оценки контактов можно использовать для определения операторов, которые не обладают достаточными знаниями о продуктах, а затем проведения тренингов по повышению их знаний о продуктах. Например, при оценке оператора могут возникнуть следующие вопросы:
    - Оператор имеет глубокие знания продукта?
    - Это критически важный индикатор или проблемная область?
- Умение операторов работать с инструментами. Иногда операторам приходится иметь дело с различными инструментами, когда они имеют дело с заказчиками (например, средства ввода заказов, инструменты повышения производительности операторов, инструменты баз данных или пользовательские программные средства, предназначенные для организации). Вы можете использовать эту оценку для мониторинга умения операторов с помощью инструментов контакт-центра, а затем провести обучение для повышения их умения в инструментах.
- Средняя длительность вызова — некоторые вызовы дольше, чем другие. Результаты оценки позволяют понять, какие факторы приводят к более длинным вызовам, а затем предоставить решения, которые приводят к уменьшению продолжительности вызовов и повышению средней продолжительности вызовов.

Когда вы знаете, каковы ваши бизнес-цели, вы можете включить эти цели в качестве ответов на вопросы в форме оценки и назначить им KPIs. Это позволяет вам соотносить цели операторов с бизнес-целями контакт-центра. Затем вы можете использовать формы оценки для оценки эффективности работы ваших операторов с бизнес-целями контакт-центра.

KPI может оказать положительное или отрицательное влияние на бизнес-цели контакт-центра. Это воздействие отражает значение, присвоенное ответу на KPI.

> **Бизнес-цели** контакт-центра – увеличить доход, повысить удовлетворенность клиентов и снизить общие затраты. Оператор, который превращает несчастливого клиента в счастливого клиента
> положительно влияет на бизнес-цели контакт-центра. Оператор, проигравший потенциальную продажу, оказывает негативное влияние на бизнес-цели вашего контакт-центра.

Способ забитых вопросов по KPI

Вопрос с одним или несколькими ответами на KPI в **поле "Тип** " помечен KPI. Итоговый индекс оценки имеет приоритет от KPI. При наличии нескольких ответов на KPI при создании формы установите приоритеты для ответов на KPI, для которых ответ на KPI определяет итоговый индекс.

Если вопрос о KPI отображается в каком-либо разделе, QM индекс индексирует его как любой другой вопрос. Общее значение для этого раздела отображается в оценке раздела, включая вопрос по KPI. QM сохраняет оценки, присвоенные всем вопросам и разделам. Эти оценки доступны для просмотра.

При ответе на KPI выдается окончательный рейтинг, необходимо продолжить оценку всей оценки.

Оценка на основе процентного соотношения

При создании пробной формы необходимо выбрать оценку на основе процентного соотношения или с точки зрения оценки. Процентный подсчет базируется на диапазоне целых цифр от 0 до 100. Когда оценщик оценивает раздел на основе процентной формы оценки, в этом разделе отображаются скользящей итого и процент.

Сведения о разделах, основанных на процентах

Каждая процентная секция имеет свой вес, который определяет, насколько он влияет на общий балл для формы оценки. Вес каждого раздела отображается на вкладке. Сумма всех весов секции должна быть 100. Эти веса применяются после того, как набраны оценки по всем разделам для получения общего показателя в виде процентного соотношения для оценки. Общий балл рассчитывается следующим образом:

> Индекс раздела в виде процентного соотношения × вес раздела = взвешемый индекс раздела Сумма всех взвешованных оценок разделов = общий индекс в виде процентного соотношения

ПРИМЕР

Форма имеет два раздела: "Приветствие" и "Оценка". Раздел "Приветствие" имеет возможное общее количество 15 очков и стоит 40% от общей оценки. Оператор заработал 8 из возможных 15 очков, или 60%, за этот раздел. Раздел "Оценка" имеет возможное общее количество 10 очков, а его стоимость составляет 60%.

За этот раздел оператор заработал 8 очков, или 80 %. Общий балл рассчитывается следующим образом:

Раздел приветствия = 60% × 0,4 = 24%

Раздел Оценки = 80% × 0,6 = 48%

24% + 48% = 72% общий балл

Сведения о вопросах, основанных на процентах

Каждый вопрос, основанный на процентах, имеет свой вес, который определяет, насколько он влияет на общий индекс по данному разделу. Вес преобразуется в точки. Максимальный балл для раздела составляет 100 % (или 100 пунктов) независимо от количества вопросов в нем. Webex WFO использует эту формулу для вычисления взвешнутого показателя для одного вопроса, основанного на процентах:

(фактический балл ÷ максимальный балл) × вес = взвешемый индекс

В разделе с тремя вопросами вопрос 1 имеет вес 50 %. Вопросы 2 и 3 имеют вес 25 %. Это означает, что вопрос 1 стоит максимум 50 пунктов, а вопрос 2
и 3 — стоимость каждого из них не более 25 очков.

В следующей таблице показаны потенциальные точки, которые могли заработать вопрос с шкалой ответов от 0 до 5, если он имеет вес 25% или 50%. Если превалатор отвечает N/A, Webex WFO обрабатывает индекс раздела так, как будто вопрос не существует.

Шкала **Ответ**	**Набранные очки (вес вопроса — 25 %)**	**Набранные очки (вес вопроса 50 %)**
Н/Д	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

В следующей таблице показаны потенциальные точки, которые мог бы заработать вопрос "Да/Нет", если он имеет вес 25% или 50%.

Ответ	**Набранные очки (вес вопроса — 25 %)**	**Набранные очки (вес вопроса 50 %)**
Да	25	50

Ответ	Набранные очки (вес вопроса — 25 %)	Набранные очки (вес вопроса 50 %)
Нет	0	0
Н/Д	—	—

В следующих таблицах представлены результаты по нескольким разделам, приведенных в примерной форме оценки.

Пример с индексом для раздела из трех вопросов

Вопрос	Масса	Тип	Счёт	Взвешаемая оценка
1	50%	шкала 0–5	4	40
2	25%	шкала 0–5	3	15
3	25%	Да или нет	Да	25
Оценка разделов				**80%**

Пример с индексом для раздела с четырьмя вопросами

Вопрос	Масса	Тип	Счёт	Взвешаемая оценка
1	60%	шкала 0–5	3	36
2	15%	шкала 0–5	4	12
3	20%	Да или нет	Нет	0
4	5%	Да или нет	Да	5
Оценка разделов				**53%**

Пример с "неприменимо" (N/A) в качестве ответа

Вопрос	Масса	Тип	Счёт	Взвешаемая оценка
1	60%	шкала 0–5	NA	—
2	15%	шкала 0–5	4	12
3	20%	Да или нет	Нет	0

Вопрос	Масса	Тип	Счёт	Взвешаемая оценка
4	5%	Да или нет	Да	5
Оценка разделов				**42.5%**

> ПРИМЕЧАНИЕ Ответ N/A удаляет этот вопрос из общей возможной оценки. Например, оценка 43% основывается на 17 из 40 вместо 100.

Как оцениваются оценки, основанные на процентах

При сохранении формы оценки она вычисляет значения "Возможные очки", "Заслуженные очки" и "Процент" (или индекс). Эти формулы основаны на количестве разделов в форме оценки.

Возможные точки

Общее возможное количество очков для набранной формы оценки представляет собой сумму возможных очков каждого раздела, помноженное на общее количество очков:

Форма возможных точек =
Вес раздела 1 × Раздел 1 Возможные точки
+ Вес раздела 2 × Раздел 2 Возможные точки
+ Вес раздела 3 × Раздел 3 Возможные точки
+ Весовая часть 4 × Раздел 4 Возможные точки

В следующем примере показано, как Webex WFO вычисляет общее возможное количество пунктов для оценки оценки с четырьмя разделами:

Секция	Масса	Возможные точки для раздела	Точки, за которые раздел вносит свой вклад бланка;
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Общее количество возможных точек			**88.75**

Набранные очки

Общее количество очков, набранных за оценку, рассчитывается по следующей формуле:

Форма общего количества набранных очков =
Вес раздела 1 × Раздел 1 «Общее количество набранных очков»
+ Весовая часть 2 × Раздел 2 «Общее количество набранных очков»
+ Весовая часть 3 × Раздел 3 «Общее количество набранных очков»
+ Весовая часть 3 × Раздел 3 «Общее количество набранных очков»

В следующем примере показано, как Webex WFO вычисляет количество очков, набранных на пробной форме, включив в себя четыре раздела:

Секция	Масса	Набранные очки	Точки, за которые раздел вносит свой вклад общий индекс
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25
4	25%	90	22.5
Общее количество набранных очков			**75**

Процентный индекс

Процент для баллируемой формы оценки рассчитывается по следующей формуле:

Процент формы =
Набранные ÷ формы баллы за возможные баллы

В следующем примере показано, как Webex WFO вычисляет процентный индекс в двух предыдущих таблицах

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Балл-на основе очков

При создании пробной формы необходимо выбрать либо точечное, либо процентное оценок. Точечное оценка базируется на диапазоне целых цифр. Минимальное число может быть меньше нуля.

> **Пример** . Минимальное количество точек на форме равно −50, а максимальное количество точек — 150. Оценка 0 считается адекватной или средней. За исключением исключения, положительные очки начисляются
> обслуживание, когда выполнение оператором результатов выходит за пределы нормального ожидаемого результата. Негативные точки вычитаются за плохое обслуживание и указывают, что оператор нуждается в дополнительном инструктаже.

Минимальным индексом для формы оценки на основе точек является сумма всех минимальных оценок, назначенных вопросам.

Максимальный балл для формы оценки, основанной на точках, представляет собой итого всех максимальных оценок, назначенных вопросам.

Автоматическое назначение анализов, оценок и калибровок

Цель контакта — это список контактов, назначенных оценщикам для обзора, оценки или калибровки. При создании цели необходимо указать критерии для контактов и даты выполнения. Цели отображаются на странице "Очередь контактов" оценок.

Предварительные условия

- В вашей организации используется система управления качеством Cisco
- Для некоторых критериев контакта требуется система Cisco Analytics (см. шаг 10 ниже)
- У вас есть разрешения на администрирование целей контактов и хотя бы одно из следующих разрешений:
  - Создать цель оценки (требуется для создания целей оценки)
  - Создать цель для калибровки (требуется для создания целей для калибровки);
  - Создать цель проверки (необходимо для создания целей обзора)
- Людям, которым назначены эти цели, доступны следующие разрешения:
  - Просмотр контактов
  - Просмотр цели контакта
  - Оценка контакта (требуется для достижения целей оценки)
  - Калибровать контакт (требуется для выполнения целей по калибровке)

Расположение страницы

Управление > QM > QM потоками контактов > цели контактов

Процедуры

Просмотр всех целей

- Выберите **«Просмотр целей контактов».** Цели сортируются по идентификатору цели.

Создайте цель

1. Выберите **"Создать новую цель**".
2. Введите имя цели в поле Name ("Название **").**
3. Выберите тип задачи в раскрывающемся списке **«Действие** ».
4. Введите количество контактов, включенных в цель, **в поле «Количество контактов** ».
5. Выберите тип контакта в **раскрывающемся списке "Тип** контакта".
6. **В раскрывающемся списке "Уровень** контакта" выберите количество контактов в цели для каждого оператора или группы по сервисам.

   > Пример Цель состоит в том, чтобы оценить 10 контактов на группу. В раскрывающемся списке «Уровень контакта» вы выбираете группу по сервисам.

7. Выберите дату выполнения цели в раскрывающемся списке **«Частота** целей». Ниже приведены следующие варианты выбора:
   - День, неделя или месяц — Webex WFO назначает цель каждый день, неделю или месяц.
   - Определенная дата — организаторы оценки должны достичь цели к определенной дате и времени. После этой даты цель становится неактивной. Если выбрать этот вариант, появятся поля даты и времени.
   - Диапазон дат — организаторы оценки должны достичь цели между определенным диапазоном дат. После даты окончания цель становится неактивной. Если выбрать этот вариант, то поля "Эффективная дата начала" и "Дата окончания действии" отображаются.
8. (Необязательно) Чтобы ограничить цель контактами, полученными в определенный период времени, выберите " **Только назначение контакта между этими датами** ", а затем выберите дату начала и окончания.
9. (Необязательно) Введите инструкции для оценщиков в **поле «Инструкции** ».
10. **В раскрывающемся списке "Классификатор** " выберите первый критерий, Webex WFO использовать при выборе контактов для цели. В зависимости от выбранного поля отображаются дополнительные поля. Ниже приведены следующие варианты выбора:
    - Вызовы меньше — (только для вызовов) вызовы, которые меньше определенной продолжительности. Введите продолжительность или щелкните значок часов, чтобы выбрать ее.
    - Вызовы больше — (только для вызовов) вызовы более длительности. Введите продолжительность или щелкните значок часов, чтобы выбрать ее.
    - Имеет поле метаданных — контакты, имеющие определенное поле метаданных независимо от значения в этом поле. Выберите поле метаданных.

- Имеет поле метаданных со значением — контакты, у которых есть поле метаданных с определенным значением. Выберите поле метаданных и введите значение.
- В — (только текст и электронная почта) контакты, отправленные определенному получателю. Введите адресатов.
- От — (только текст и электронная почта) контакты, полученные от определенного отправителя. Введите отправителя.
- Тема — (только электронная почта) Контакты с определенным ключевым словом в строке темы. Введите ключевое слово.
- Произвольный вызов /Текст/Электронная почта — любые контакты, которые находятся в пределах компетенции организатора.
- Причина — (только вызов) контакты с определенным значением в поле «Причина». Выберите причину.
- Прогнозируемый индекс net Promoter Less Than — контакты с прогнозируемым чистым промоутером меньше определенного числа. Введите оценку. (Требуется Cisco Analytics)
- Прогнозируемый индекс сетевого промоутера Больше, чем — контакты с прогнозируемым индексом сетевого промоутера больше определенного числа. Введите оценку. (Требуется Cisco Analytics)
- Прогнозируемый индекс оценки Меньше — контакты с прогнозируемым индексом оценки меньше определенного числа. Введите оценку. (Требуется Cisco Analytics)
- Прогнозируемый индекс оценки Больше — контакты с прогнозируемым индексом оценки меньше определенного числа. Введите оценку. (Требуется Cisco Analytics)
- Канал — (только электронная почта, чат и SMS) контакты, имеющиеся на определенном канале. Выберите канал. Этот параметр появляется, если в вашей организации используется поддерживаемая интеграция с контактами социальных сетей. Варианты каналов различаются в зависимости от типов социальных сетей, которые использует ваша организация.

11. Нажмите кнопку **Добавить**.
12. (Необязательно) Выберите дополнительные критерии в **раскрывающемся списке "Классификатор** " и нажмите кнопку " **Добавить**". Если Webex WFO не находит контактов, соответствующих выбранному первому классификатору, она будет искать контакты, соответствующие второму классификатору и т. д., пока не найдет хотя бы один контакт. Если обнаруживается хотя бы один контакт, соответствующий классификатору, он прекращает поиск контактов, соответствующих другим классификаторам, которые находятся ниже в списке.

ПРИМЕЧАНИЕ Если Webex WFO не обнаруживает контактов, которые соответствуют ни одной из классификаторов цели, она не назначает цель оценщикам. Становится доступным контакт, соответствующий классификатору цели

позже, затем Webex WFO назначает цель оценщикам. Эта задержка в назначении целей может помешать оценщикам достичь этой цели на определенный период времени.

13. (Необязательно) Чтобы изменить порядок классификаторов, выберите классификатор и щелкните стрелки вверх или вниз. Чтобы удалить классификатор, выберите его и нажмите " **Удалить**".
14. В разделе "Пользователи" переместите оценщиков, которые должны завершить цель, из **"Доступен** для назначенных ".
15. Выберите « **Активный» в разделе «Состояние** цели».

    ВАЖНО Активировать цель только тогда, когда вы полностью закончили ее создание. Невозможно изменить активную цель.

16. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Копирование цели

Если необходимо создать новую цель, похожую на существующую, скопировать цель легче, чем создать цель с нуля.

1. Выберите **"Скопировать имеющуюся цель**".
2. Выберите исходный цель из **раскрывающегося списка «Выбрать существующую цель для копирования** ».
3. При необходимости измените копию.
4. Выберите « **Активный» в разделе «Состояние** цели».

    ВАЖНО Активировать цель только тогда, когда вы полностью закончили ее создание. Невозможно изменить активную цель.

5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Изменить людей, назначенных для активной цели

В активной цели можно изменить только людей, которые ей назначены.

1. Выберите **изменить имеющуюся цель**.
2. Выберите цель **в раскрывающемся списке "Выбрать существующую цель для изменения** ".
3. В разделе "Пользователи " переключите пользователей в столбец "Положено **" или из нее** .
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Изменить цель

Вы можете редактировать цели только со статусом "Редактируемая".

1. Выберите **изменить имеющуюся цель**.
2. Выберите цель **в раскрывающемся списке "Выбрать существующую цель для изменения** ".
3. Измените цель и нажмите " **Сохранить".**

Удаление цели

Вы не можете удалить цель, но вы можете деактивировать ее. Деактивированые цели больше не отправляют контакты в очереди контактов оценщиков.

> ВАЖНО , деактивация цели постоянна. Повторно активировать или отредактировать неактивную цель невозможно, но можно скопировать его. См. раздел «Копирование цели».

1. Выберите **изменить имеющуюся цель**.
2. Выберите цель **в раскрывающемся списке "Выбрать существующую цель для изменения** ".
3. **В разделе "Состояние** цели" выберите " **Неактивен"**.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Связанные разделы

- Доступ к назначенным вам контактам — информация о целях контактов с точки зрения оценщика

Назначьте оценки, оценки и калибровки вручную

Можно создать задачу, в которой один или несколько пользователей смогут откалибировать, оценить или просмотреть один или несколько контактов. Webex WFO добавляет контакты, назначенные этой задачей, в очередь контактов для этих пользователей (см. раздел "Назначенные вам контакты в доступе").

> Примечание Контакты, которые вы используете для создания задач, должны быть менее года. Контакты старше года не отображаются в очереди контактов. Сведения о совместном доступе к контакту старше года см. в разделе "Создание" гиперссылки на записи.

Создайте специальную задачу

1. Выберите один или несколько контактов.
2. Щелкните **"Создать задачу**". Откроется страница «Конфигурация специальных задач».
3. Введите имя специальной задачи.
4. Выберите тип задачи. Выбранная задача определяет, какие пользователи доступны в поле " **Назначить** ". Webex WFO отображает только пользователей, имеющих разрешения для выполнения указанной задачи.

- **Калибровать** — нескольким пользователям может быть назначена задача калибровки выбранных контактов. Поле " **Форма для** оценки" отображается при выборе флажка **"Калибровать**". Выберите форму, которую требуется использовать для калибровки контакта.

  ПРИМЕЧАНИЕ . Если выбрать этот параметр, все контакты, не отмеченные для определения калибровки, после создания задачи будут помечены как «уха».

- **Оценить** — для оценки выбранных контактов может быть назначен только один пользователь. Поле " **Форма для** оценки" отображается при выборе " **Оценить**". Выберите форму, которую необходимо использовать для оценки контакта.

- **Просмотр** — для проверки (прослушивания) вызова может быть поручено нескольким пользователям. Ползунок **«Конфигурация** длительности воспроизведения» отображается, когда вы выбираете " **Просмотр**". Слайдер определяет процент вызова (с начала), который должен просмотреть назначенец для выполнения задачи. По умолчанию установлено значение 100 %. Можно выбрать процент с прибавлением 10 %.

5. Выберите пользователей, для которых вы назначаете задачу. При назначении калибровки или проверки щелкните " **Выбрать все** " для добавления всех пользователей группы к задаче.
6. Введите дату завершения задачи или щелкните значок календаря и выберите дату завершения.
7. (Необязательно) **Установите флажок "Уведомлять о завершении** ", чтобы получать уведомление, когда каждый назначаемый адресат завершает задачу.

   Примечание . Для получения уведомлений вы также должны быть назначены в уведомление «Цель контакта завершена».

8. (Необязательно) Введите все определенные инструкции для назначаемого.
9. Щелкните **"Создать задачу**".

Пометить контакт для мецентации

Если пометить контакт с помощью калибровки, любой пользователь, роль которого включает разрешение калибровать контакт и имеющий область действия над контактом, может оценить его в режиме калибрации.

Оценки, выполненные в режиме калибровки, включены в отчет об оценке калибровки, в котором можно сопоставить и противопоставить оценки, которые все изумылители дали контакту. Это позволяет вам увидеть, ваши оценщики дают последовательные оценки.

Дополнительные сведения о калибровочных системах см.

Пометить контакт для мецентации

1. На странице "Взаимодействия" выберите контакт из таблицы контактов.
2. Щелкните значок «Отметка **для калибровки** ».
3. Выберите нужную форму оценки.
4. Нажмите **OK**.

Оценка контакта

Участники оценки используют панель "Оценка" в проигрывателе Media Player для оценки работы операторов с контактами. При ответе на вопросы в форме оценки формируется оценка работы оператора над одним контактом. Можно оценить контакты любого типа и с любым типом содержимого (голосовые, экранные, текстовые сообщения и т. д.). Статистические данные о производительности в отчетах QM, проводника данных и идеи основаны на этих оценках.

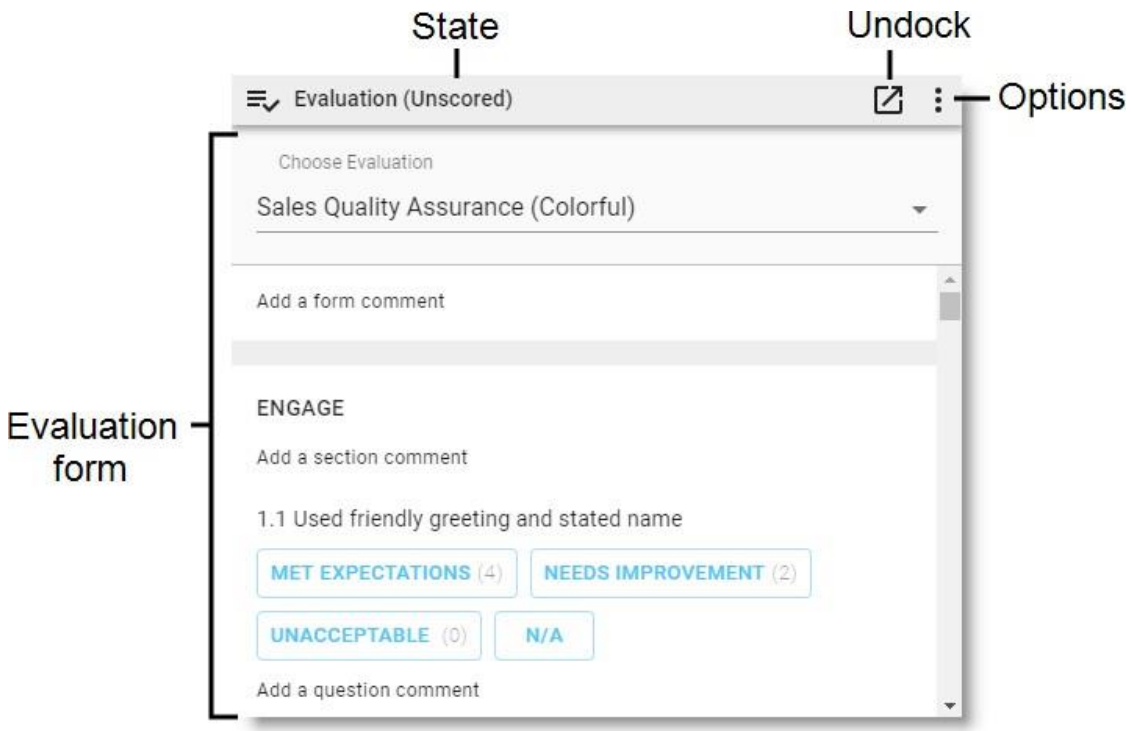
Предварительные условия

- Ваша организация имеет лицензии QM и Webex доступа WFO.
- В вашей организации уже созданы и опубликованы формы оценки (см. раздел "Управление формами оценки").
- Ваша роль и область действия позволяют просматривать записи.
- Имеется разрешение на просмотр оценок (дает доступ к заполненным формам оценки только для просмотра).
- У вас есть разрешение на оценку контактов.
- Для некоторых действий требуются дополнительные разрешения. Дополнительную информацию см. в разделе «Процедуры » ниже.

Расположение страницы

Доступ к панели "Оценка" можно получить двумя способами:

- Взаимодействия > дважды щелкните панель "Оценка > контакта"
- Очередь контактов > дважды щелкните > панели "Оценка"



Процедуры

Просмотр оценки в увеличенном окне

- Щелкните значок отстыковки. Чтобы вернуть форму на исходное место, щелкните значок повтора или закройте окно.

ПРИМЕЧАНИЕ Вы не можете отстыковать формы, если используете средство блокирования всплывающих окон. Чтобы отстыковывать формы, отключите средство блокировки всплывающих окон.

Оценка контакта вручную

1. На вкладке **"Оценка** вручную" выберите форму оценки в **раскрывающемся списке "Выбрать оценку** ". Иногда форма оценки уже выбирается.

   ПРИМЕЧАНИЕ Вы не можете переключить форму оценки, если оценка была начата другим лицом или находится в состоянии «Нуждается в одобрении» или «Оценка». Изменение формы оценки в состояние "Требуется одобрение" или "Оценка" — лицо с разрешением "Утвердить оценку контакта" должно отклонить оценку, чтобы вернуть ее в состояние "Выполняется".

2. При необходимости щелкните " **Воспроизвести"** и **"Пауза"** , чтобы просмотреть контакт.

3. Ответьте на вопросы в форме оценки. По **мере работы текущие оценки** и **показатели**разделов обновляются.
   - Если не удается набрать контакт, щелкните значок ⋮ параметров и выберите « **Не удается».** Изменится состояние на **«Не удается»** или **«Требуется не удается утвердить** оценку».
   - Чтобы изменить все неотвеченные вопросы к стандартным ответам организации, щелкните значок ⋮ параметров и выберите **значение по умолчанию** для вопросов без ответа.
4. (Необязательно) Чтобы добавить комментарий:
   - Для контакта в целом щелкните " **Добавить комментарий** к форме", введите комментарий, затем щелкните **Добавить комментарий**.
   - Сведения об отдельном разделе в пробной форме щелкните " **Добавить комментарий** к разделу", введите комментарий и нажмите " **Добавить комментарий**".
   - Что касается вопроса в форме, щелкните " **Добавить комментарий к** вопросу", введите комментарий, затем щелкните **Добавить комментарий**.

   Примечание Для добавления комментария к определенному времени в аудио-контакте введите метку времени в **Поля местоположения** перед щелчком " **Добавить комментарий"** На **панели "Аудио** " **в указанном вами местоположении отображается значок C** .

   ПРИМЕЧАНИЕ Для добавления комментариев к оценкам требуется разрешение на создание комментария к оценке.

5. Чтобы завершить оценку, щелкните значок ⋮ параметров и нажмите " **Завершить**". Состояние меняется на "Засказ " или **требует одобрения**, а текущий **индекс** изменится на окончательный .

ПРИМЕЧАНИЕ Если закрыть контакт до завершения оценки, Webex WFO автоматически сохраняет форму и помечает ее как завершенную. Оператор будет видеть оценку только после ее завершения.

Просмотр контакта, оцениваемого ИИ

- На вкладке **"Автоматическая оценка** " просмотрите автоматически созданные оценки.

Редактирование контакта, оцениваемого ИИ

1. **Для переопределения оценки, созданного ИИ, на вкладке "Автоматическая оценка** " нажмите **"Изменить оценку**".

2. Выберите « **Да 100%**», **«Нет 0%»** или **«Нет/а»**.

3. Добавить комментарий.

4. Щелкните **Сохранить оценку**. Это также обновит общую оценку.

   ПРИМЕЧАНИЕ Эту функцию можно использовать только при наличии разрешений на редактирование.

Изменить завершенную оценку

Ответы можно изменить для любой выполненной оценки. Для изменения оценки, выполненной другим абонентом, требуется разрешение "Редактировать любую оценку".

1. Щелкните значок ⋮ параметров и выберите " **Изменить".** Состояние изменится с **«Побито** » на **«Выполняется»**.
2. Измените оценку при необходимости.
3. Щелкните значок параметров и нажмите "Завершить **".** Состояние изменится с **«Во время выполнения»** на **«Забито»**.

Редактирование комментария в оценке

Для этого вам потребуется разрешение на редактирование комментария к оценке.

1. Щелкните комментарий.
2. Нажмите кнопку **"Изменить".**
3. Измените комментарий при необходимости.
4. Щелкните **Обновить комментарий**.

Удаление всех ответов из оценки

Вы можете очистить ответы в случае любой выполненной оценки. Для очистки ответов на оценку, выполненных другим абонентом, требуется разрешение "Редактировать любую оценку". Если состояние оценки — "Оценка", при удалении ответов также удаляются данные, связанные с этой оценкой (например, показатели в отчетах проводника данных).

- Щелкните значок ⋮ параметров и выберите « **Сбросить форму**». Состояние изменится с **«Выполняется»** или **«Набирается оценка»** на

  Без записки.

Оценить контакт для упражнения на калибровку

В упражнении оккупации, несколько оценщиков оценки один и тот же контакт, а затем сравнивают свои оценки. Упражнения на калибровку помогают операторам получать последовательные оценки, независимо от того, кто оценивает их контакты. Ниже приведены требования, которые должны быть частью процедуры по окресации:

- Имеется разрешение на настройку контакта.
  - Для калибровки обработанного контакта требуется разрешение самокалибрировать контакт.
- Контакт отмечен для ареалиации.
- Оператор, контакт которого вы подвергаете оценке, входит в вашу область действия (см. раздел «Пометить контакт», чтобы узнать о калибровочной степени).

1. Щелкните значок ⋮ параметров и выберите **режим**.
2. Щелкните **«Выбрать режим** » и выберите **«Калибровка**». Изменится значение состояния оценки на **"Калибровка" (не записано)**.

   ПРИМЕЧАНИЕ По умолчанию все контакты находятся в режиме оценки, даже если они были отмечены как «ухо».

3. Оцените контакт как обычно. Изменится состояние на **"Калибровка" (выполняется).**
4. Щелкните значок параметров и нажмите "Завершить **".** Изменится состояние на **"Калибровка" (Scored)**.

Распечатать оценку

- Щелкните значок ⋮ параметров и выберите « **Печать»**. Откроется окно распечатки в браузере. Отсюда также можно сохранить оценку как PDF.

Выразить благодарность за оценку вашей работы

(Для операторов) В зависимости от того, как организация использует Webex WFO, вам может потребоваться пересмотреть и подтвердить ваши оценки. Этот параметр доступен, если создающее форму лицо выбрало на бланке функцию «Разрешить оператору признавать оценки».

- Щелкните значок ⋮ параметров и выберите **«Подтвердить оценку»**. Под бланком оценки отображается баннер с вашим именем и датой сегодняшнего дня.

Подать апелляцию для оценки вашей работы

(Для операторов) В случае несогласия с оценкой можно запросить повторную запись вашей работы. Этот параметр доступен, если создающее форму лицо выбрало на бланке параметр «Разрешить оператору признавать и обжаловать оцениваемые оценки».

1. Щелкните значок ⋮ параметров и выберите " **Оценка** привлекательности".
2. Укажите проблему с оценкой в поле « **Указать причину обжалования** ».
3. Щелкните " **Апелляция**". Под бланком оценки отображается баннер с вашим именем и датой сегодняшнего дня. Если вы получаете оповещение или электронную почту о новых оценках, вы получите обновленную информацию при рассмотрении вашего обращения.

Просмотр обжалованной оценки

Чтобы оператор уведомлял вас об обжаловании выполненной оценки, вам должно быть назначено уведомление о запросе на оценку (см. раздел «Настройка уведомлений»). При получении уведомления об апелляции выполните одно из двух действий:

- Просмотрите оценку и нажмите "Завершить **".**
- Щелкните "Завершить" **,** ничего не меняя.

Утвердить завершенную оценку

Этот параметр доступен, если создающее форму лицо выбрало на бланке параметр «Требуется одобрение». Для одобрения оценки, выполненной кем-либо другим, вам потребуется разрешение "Утвердить оценку контактов". Для одобрения оценки, набранной на основе результатов, требуется разрешение "Самопризнание оценки контактов". Для получения уведомлений о необходимости одобрения оценки необходимо назначить уведомление об утверждении потребностей в оценке (см. раздел «Настройка уведомлений»).

- Щелкните значок ⋮ параметров и выберите " **Утвердить**". Состояние изменится с **«Требуется одобрение** » на **«Оценка**».

Отклонение завершенной оценки

Этот параметр доступен, если создающее форму лицо выбрало на бланке параметр «Требуется одобрение». Для этого вам потребуется разрешение "Утвердить оценку контактов". Для получения уведомлений о необходимости одобрения оценки необходимо назначить уведомление об утверждении потребностей в оценке (см. раздел «Настройка уведомлений»).

- Щелкните значок ⋮ параметров и выберите « **Отклонение**». Состояние изменится с **«Требуется одобрение** » на «Выполняется ».

Связанные разделы

- Управлять формами оценки — создавать, изменять, публиковать и архивировать формы, используемые для оценок.
- Метка контакта для калибровки — сделайте контакт частью упражнения по калибрации.
- Настроить уведомления — подписаться на уведомления или назначать уведомления другим людям.
- Управление ролями и разрешениями — создание ролей и назначение им разрешений.

Калибраторы оценщиков

Калибровка — это особый тип оценки, который позволяет нескольким пользователям оценить один контакт. Калибровка помогает обеспечить согласованность между оценщиками, позволяя сравнивать, как разные оценщики выполнили одну и ту же оценку.

Если контакт помечен как для интерсорборалии, оценщик может заполнить форму оценки в качестве пробной и стандартной оценки качества. При оценке контакта выберите соответствующий режим.

Только отчет о оценке калибровки включает в себя оценку калибровки. Ни команды, ни операторов результаты в панели или отчетах не включают в себя оценка калибровки.

ПРИМЕЧАНИЕ Когда контакт оценивается как стандартная оценка качества, он отображается как оценка при поиске по всем оценкам или Моим оценкам. Если он оценивается как калибровка, он появляется как забитый
когда вы выполняете поиск по моим ожидающихся калибровки.

Найти контакты, помеченные как ухо

1. На странице "Взаимодействия" щелкните **значок списка** фильтров. Откроется панель "Фильтры".
2. Настройте набор фильтров, который содержит **фильтр области** поиска, с критерием ожидающих калибровок .
3. Нажмите кнопку « **Применить**». Результаты фильтра отображают все контакты в области вашей области деятельности, отмеченные как «ухо».

Доклад об оценке калибровки

В отчете об оценке отображаются калиброванные баллы оценки. Он сообщает только оценок, отмеченных для калибровки. На нем не отображаются стандартные оценки. Используйте этот отчет для оценки оценщиков.

ПРИМЕЧАНИЕ Для получения доступа к этому отчету требуется разрешение "Просмотр сведений о преувелиторах".

ПРИМЕЧАНИЕ Формирование этого отчета может занять несколько минут.

Анализ данных оценки

Помимо стандартных отчетов об оценке, аналитику можно также использовать для прогнозирования чистых оценок промоутеров или оценок.

Просмотр отчетов об оценке ____ 554
Настройка прогнозов ____ 555

Просмотр отчетов об оценке

В Webex WFO время, связанное с контактом, означает время, когда этот контакт произошел в местоположении оператора. Если часовой пояс, связанный с контактом, неизвестный Webex WFO, то время отображается в разделе «Среднее время по Гринвичу» (GMT).

Оценки округляются по отдельным разделам в формах оценки и опроса. Однако в отчетах, в которых показаны средние значения разделов по операторам, группам и группам, оценки разделов сначала добавляются и усреднятся, а затем округляются. В результате среднее значение, отображаемое в отчетах, будет незначительно различаться по сравнению с числом, вычисляемым путем сложения раздельных оценок, отображаемых в форме оценки или обследования, и их усреднения.

Сведения о стандартных QM и WFM отчетах, входящих в комплект Webex WFO, а также инструкции по выполнению стандартных отчетов см. в разделе QM стандартные отчеты и WFM стандартные отчеты.

Настройка прогнозов

С помощью прогнозов вы можете настроить Webex WFO для оценки сетевого промоутеров контакта или оценки оценки. На основе предсказанной оценки вы можете создать автоматизированный рабочий процесс, в соответствии с которым контакт будет передаваться участнику излишних оценок. Прогнозы помогают вашим оценщикам сосредоточиться на контактах, которые, скорее всего, приведет к коучинг оператора.

Прогнозируемый движок сочетает в себе оценки от контактов за последние шесть месяцев с данными аналитики и создает новую модель каждую неделю. По умолчанию днем создания новой модели является воскресенье, но системный администратор может выбрать другой день.

Предварительные условия

- Ваша организация имеет лицензии Analytics Essentials или Analytics Enterprise.
- У вас есть разрешение на администрирование прогнозной аналитики.
- Имеется область действия над группой операторов, для которую используется прогноз. Область действия должна быть над группой, а не только над группами в ней.
- Для прогнозируемых чистых промоутеров, у вас есть по крайней мере 1000 контактов с соответствующими оценками чистых промоутеров.
- Для прогнозных оценок вы имеете по крайней мере 1000 контактов, оцениваемых в той же форме.

Расположение страницы

Меняется. Для получения дополнительной информации см. процедуры, приведенные ниже.

Процедуры

Настройку прогнозных функций в Webex WFO выполняют два действия: создание модели и ее применение. Для создания модели необходимо сначала предоставить движку прогнозов оценки существующих контактов.

Прогнозируемые оценки сетевого промоутеров

В модели Predictive Net Promoter Score используются контакты клиентов, производительность операторов, речевые хиты и другие факторы для определения вероятного показателя сетевого промоутеров данного контакта. Эти оценки, создаваемая моделью, отображаются в поле Predictive Net Promoter Score на странице "Взаимодействия" и на панели Predictive Net Promoter Score в проводнике данных. Кроме того, их можно добавлять к панелям в проводнике данных и в Cisco Data

Management.

Webex WFO создает прогнозируемые чистые промоутеры оценки только для аудио контактов. Другие типы контактов не поддерживают прогнозируемые чистые промоутеры оценок.

Настройка модели прогнозируемых показателей организатора сети

1. На странице Metadata Manager (управление приложениями > QM > QM конфигурации > Metadata Manager) создайте новое поле метаданных. Дополнительную информацию см. в разделе «Управление полями пользовательских метаданных».

   ВАЖНО Введите "Net Promoter Score" в **поле метки** метаданных. Эта метка не учитывает регистр.

2. Настройте поле метаданных Net Promoter Score (Оценка организаторов сети), созданное вами только что, с помощью информации о net Promoter Score от ваших клиентов.

   ПРИМЕЧАНИЕ См. см. добавление опросов после вызова к контактам для интеграции чистых промоутеров оценок, захваченных в пост-вызововых опросов.

   Прогнозный двигатель потянет необходимую информацию и создадит модель в следующее воскресенье.

Применение модели прогнозируемых показателей организатора сети

- На странице "Диспетчер задач" (управление приложениями > Analytics > Task Manager) создайте новую задачу. Выберите **прогнозируемый индекс** организатора сети в **раскрывающемся списке типов** . Дополнительные сведения см. в разделе «Создание задач аналитики ».

Оценки прогнозной оценки

Модель индексов прогнозируемой оценки использует различные факторы для определения вероятного оценки (на определенной форме оценки) для контакта. Прогнозируемые оценки отображаются в поле «Индекс прогнозируемой оценки» на странице "Взаимодействия" и на панели "Прогнозируемые оценки" в проводнике данных. Кроме того, их можно добавлять к панелям в проводнике данных и в Cisco Data Management.

Webex WFO создает прогнозируемые оценки только для аудио контактов. Другие виды контактов не поддерживают прогнозируемые оценки.

Каждая форма оценки нуждается в своей собственной модели. Чтобы создать модели для нескольких форм, выполните следующие действия для каждой из форм.

Настройка модели оценки прогнозируемой оценки

1. На странице "Управление формами для оценки" (управление приложениями > QM > QM конфигурации > Evaluation Form Manager) создайте активную форму оценки. См. раздел «Управление формами оценки»,

Бланки рекомендаций по оценке для получения дополнительной информации.

2. На странице Phrase Manager (управление приложениями > Аналитика > Phrase Manager) создайте фразы и категории, тесно связанные с вопросами, задаваемыми в форме оценки. Дополнительную информацию см. в разделе «Создание фраз и управление ими и категории фраз».

   ПРИМЕР . В форме оценки спрашивается: «Правильно ли оператор встретил вызывающего абонента?» У вас есть категория фраз для аналитики под названием "Приветствие" с такими фразами, как "спасибо за звонок", "мой" имя есть" и "как я могу помочь тебе сегодня".

3. Используйте форму оценки для оценки не менее 1000 контактов вручную.
4. На странице "Администрирование рабочего процесса" (управление приложениями > QM > QM потоках контактов) создайте рабочий процесс, по которому эта форма будет применена к входящим вызовам.

   Важно Рабочий процесс должен применить пробную форму до или одновременно с загрузкой аудио контакта в Webex WFO. Контакты не получают прогнозируемые оценки, если форма оценки применяется после выгрузки аудио. Дополнительные сведения см. в разделе «Автоматизируют QM рабочие процессы ».

Применение модели оценки прогнозируемой оценки

- На странице "Диспетчер задач" (управление приложениями > Analytics > Task Manager) создайте новую задачу. Выберите **индекс** прогнозной оценки в **раскрывающемся списке типов** . Установите флажок " **Текущий** " Дополнительные сведения см. в разделе «Создание задач аналитики».

Рекомендации

Общая информация

Прогнозируемые оценки предназначены для дополнения (не замены) набранных вручную контактов.

Хотя нет идеального количества оценок, которые будут создавать совершенную модель, сохранение большого количества забранных контактов (по крайней мере 1000) необходимо, чтобы модель стала более точной с течением времени. Прогнозная модель продолжает учиться, получая больше данных, но не использует данные старше шести месяцев. Чтобы сохранить точность модели, необходимо продолжать давать ей данные либо путем получения дополнительных оценок чистых промоутеров, либо путем продолжения использования формы оценки для проведения оценок вручную. Если количество доступных оценок упадет ниже 50, модель перестанет работать.

Вы можете создать специальную задачу аналитики, используя функции прогноза. Однако прогнозные модели используют данные за последние шесть месяцев. Если выполнять специальную

задачу для контактов старше шести месяцев, вероятность получения точных данных меньше.

Для достижения наилучших результатов время удержания аналитики (установленное на странице «Конфигурация аналитики») должно составлять не менее шести месяцев. См. раздел «Настройка аналитики».

Периодически настраивайте свои фразы и категории. Настройка помогает убедиться, что ваши категории и фразы актуальны и вернуть вызовы, необходимые для анализа. Следовать перестройке передовой практики.

Прогнозируемые оценки сетевого промоутеров

WFM данных значительно повышает точность оценки прогнозируемых чистых промоутеров.

Прогнозные оценки

Создавайте фразы и категории на языке, который, скорее всего, будут использовать вызывающие операторы.

Создайте фразы и категории, которые охватывают различные возможные фразы, которые могли бы произнести операторы. Операторы обычно дословно не повторяют сценарии. Использование нескольких фраз помогает увеличить вероятность того, что Webex WFO вернет хит фразы.

Помимо создания фраз и категорий, связанных с вопросами, задаваемыми формой оценки, следует рассмотреть создание фраз и категорий для ответов, которые вызывающие абоненты, скорее всего, будут предоставлять. Например, в ответ на вопрос «Были ли у вас несчастные случаи за последние пять лет?» ответы вызывающих абонентов, скорее всего, будут чем-то вроде: «Нет, у меня не было несчастных случаев» или «Да, у меня был один несчастный случай». Если оператор существенно отклоняется от сценария, ответ вызывающего абонента может помочь Webex WFO распознать хит фразы.

Если необходимо изменить форму оценки, используемую Webex WFO для создания модели прогнозируемых показателей оценки, создайте новую форму вместо редактирования существующей. Если форма оценки изменена, а идентификатор формы останется неизменным, модель не будет обновляться для учета этого изменения. В результате предсказанные оценки будут менее точными. См. раздел «Управление формами оценки»

Калибруйте своих оценщиков, используя формы оценки, которые используются для прогнозируемых оценок. Модель индексов прогнозируемой оценки со временем станет более точной, если данные, на основе ее данных, точны и последовательны. Например, если в оценках, выполненных вручную, от 10% до 15%, то у прогнозируемых оценок разница будет еще больше. См. калибровочные оценщики.

Во многих контакт-центрах, обычно контакт зарабатывает либо очень высокий балл, либо очень низкий оценка. Тем не менее, отсутствие средних оценок может привести к менее точным прогнозам, потому что модель не имеет достаточно информации, чтобы узнать, как выглядит контакт среднего диапазона. Коучите ваших оценщиков, чтобы дать средний диапазон оценок, когда они уместны, а не забивать контакт либо очень высокий или очень низкий.

Чтобы контакт получил прогнозную оценку, его необходимо обработать с помощью QM рабочего процесса, в результате которого контакт назначает форму оценки либо до, либо одновременно с загрузкой аудио. Если звук контакта загружается на Webex WFO до получения контактом формы оценки, для формирования прогнозных оценок для этого контакта необходимо использовать специальные задачи оценки прогнозов. См. раздел «Создание задач аналитики».

Различия между прогнозными и ручными оценками

Если вы видите значительные различия между прогнозными оценками и оценками, данными людьми изумительными, причиной может быть одна из двух проблем.

Различия между оценщиками человека

Поскольку модель прогнозируемой оценки использует оценки людей для изучения с течением времени, несогласованность в оценках среди оценщиков может спутать модель. Для исправления этой несогласованности рекомендуется выполнять следующие действия:

- Как организация, решить, какое количество вариаций среди людей оценки является приемлемым. Учтите, что модель прогнозной оценки будет различаться чаще.
- Регулярно калибруйте своих оценщиков для поддержания последовательности в оценке.
- Проверьте, чтобы категории и фразы совпадали с вопросами по оценке. Искать распространенные ложные срабатывания или минусы и подстраивайте по мере необходимости.

Оцениваемые различия в вызовах

Webex WFO создает прогнозную оценку для всех вызовов, связанных с формами оценки, используемыми для создания моделей. Если ваши эксперты по оценке людей вручную оценить конкретные типы вызовов вместо случайных, вы можете увидеть различия в оценках, потому что две группы сравниваемых вызовов разные. Другими словами, вы сравниваете яблоки и апельсины. Рассмотрим следующие примеры:

- Для ручной оценки используйте рабочие процессы для выбора вызовов с длительным или коротким интервалом обработки и вызовов, обработанных новыми операторами. Все эти вызовы отличаются от средних и оценка по-разному.
- Ваши оценщики не оценивают очень длинные или очень короткие вызовы. Эти вызовы будут иметь очень разные оценки от средних вызовов.
- Чтобы сократить время удержания, при наличии большого количества вызовов в очереди работают руководители групп или супервизоры. Участники оценки не оценивают вызовы, обработанные руководителями групп или супервизорами.
- Вы недавно переучили своих операторов или оценщиков. Вручную оценки различаются сразу в ответ на обучение, но прогнозируемые оценки могут занять некоторое время, чтобы догнать. Чтобы проверить влияние переобучения, необходимо изменить диапазон дат для прогнозируемых оценок, чтобы соответствовать дате вступления переобучиния в силу.

Чтобы точно сравнивать ручные и прогнозные оценки, обязательно сравнивайте оценки за аналогичные даты и типы вызовов.

Связанные разделы

- Управление полями пользовательских метаданных
- Добавить опросы после вызова в контакты
- Настройка аналитики
- Создание задач аналитики
- Управление формами оценки
- Консультации по формам оценки
- Создавать фразы и категории фраз и управлять ими
- Автоматизируйте рабочие процессы QM
- Калибраторы оценщиков

Отслеживать операторов в режиме реального времени

Страница "Мониторинг операторов" позволяет прослушивать вызовы и просматривать экран оператора в режиме реального времени. Используйте мониторинг в реальном времени для обеспечения качества обслуживания клиентов и умения операторов в работе с контактами клиентов и связанными инструментами.

Благодаря мониторингу аудио в реальном времени вы можете слышать (но не взаимодействовать с) любого абонента в процессе вызова. Благодаря мониторингу с помощью интерактивного экрана вы можете просматривать экранную активность оператора вне зависимости от того, находится ли этот оператор при вызове. Одновременно можно отслеживать только одного оператора.

> ПРИМЕЧАНИЕ Поле «Клиент Smart Desktop Client — приоритет записи экрана» на странице QM «Глобальные параметры» позволяет указать место выполнения записи на экране (в тонком клиенте или в конечной точке/ПК) оператором
>
> используется оба входа. (См. Настройте QM глобальные параметры.)

Предварительные условия

- Ваша организация имеет одно из следующих комбинаций лицензий:
  - Управление качеством (QM) — обеспечивает контроль экрана и аудио
  - Запись о соответствии требованиям (CR) с дополнительной лицензией на мониторинг — обеспечивает контроль экрана
  - Управление рабочей силой (WFM) с дополнительной лицензией на мониторинг — обеспечивает контроль экрана
- У вас есть разрешение на контроль операторов.
- В качестве браузера вы используете Chrome, Firefox или Edge Chromium.
- (для мониторинга с динамическим экраном) И вы, и оператор имеете разрешение на мониторинг экрана в реальном времени.
- (для мониторинга с динамическим экраном) Smart Desktop устанавливается на компьютерах операторов.
- (для мониторинга живой аудиосвязи) И у вас, и у оператора есть разрешение мониторинга живой аудио.
- (для мониторинга живой аудиосвязи) Оператор находится в состоянии вызова.
- (для мониторинга живой аудиосвязи) Webex WFO записывает вызовы операторов с помощью записи на настольном (оконечная точка) или записи на сервере (Cisco BiB или Avaya DMCC). Мониторинг живой аудиодоступен, если в вашей системе используются шлюз записи или решения записи CCaaS, где поставщик CCaaS записывает аудио.
- (только для сред NAT) Среда Webex WFO включает сервер STUN/TURN с конфигурацией.
- Порты TCP/UDP 49152–65535 в брандмауэре открыты.

Расположение страницы

Управление приложениями > глобальный > monitoring > Agent Monitoring

Процедуры

Отфильтровать список операторов

- По умолчанию на этой странице отображаются все подключенные операторы в вашей области с их текущим статусом. Чтобы легче было найти оператора, который необходимо отслеживать, воспользуйтесь **раскрывающимся фильтрами "Группа**" **, "Группа"** и **"Оператор** ", чтобы сократить список операторов.

- Далее сузить список операторов, выбрав окне " **Показывать только подключенных пользователей** " или **"Клиент Desktop"** Флажки.

Флажок	Что вам показано в нем
Отображаются только подключенные пользователи	Операторов, за которыми можно следить прямо сейчас. Это либо ▪ Выполнил вход на компьютер, на котором установлен инструмент Smart Desktop Capture и подключен к серверу *Webex приложений WFO или* ▪ Записано с помощью сетевой записи и связано с устройством с помощью страницы «Связи устройств» (см. раздел «Связь телефонов с операторами», группами записи и типами записи)
Клиент для настольных систем	Операторы, выполнившие вход на компьютер с smart Desktop Захват установлен.
Динамический монитор	Операторы с мониторингом динамических экранов и/или динамическим звуком Разрешение мониторинга.

- Кроме того, можно ограничить результаты, выбрав количество отображаемых в прошлых днях данных.
- В любой момент щелкните « **Сброс»,** чтобы вернуться к настройкам фильтра по умолчанию.

Отслеживание звука оператора

Звук можно прослушивать только в состоянии вызова оператора.

Для мониторинга звука **PREREQUISITE** требуется QM лицензия. Она недоступна с лицензией мониторинга.

ПРИМЕЧАНИЕ Перед запуском звукового монитора с динамическим воспроизведением всегда убедитесь, что оператор выполнил вход в систему.

Примечание Если вы используете телефон Cisco без гарнитуры, то, возможно, вам придется поднять трубку, чтобы начать контроль за звуком в реальном времени.

1. Щелкните значок мониторинга аудио оператора . Цвет значка указывает на состояние мониторинга оператора.

Цвет	Что это означает
Чёрный	Оператора можно отслеживать. ▪ У оператора настроена запись на настольном компьютере, и на его ПК работает клиент Smart Desktop с соответствующими разрешениями для мониторинга динамических аудио. ▪ Оператор настраивается для записи сервера и назначается отслеживаемму устройству на странице «Связи устройств» (управление приложениями > QM > QM конфигурации > связи устройств).
Серый	За оператором невозможно следить. ▪ Оператор настраивается для записи на настольном компьютере, но не выполняется вход, не имеет клиента Smart Desktop на своем ПК или не имеет правильных разрешений для мониторинга в реальном времени. ▪ Оператор настраивается для записи сервера и находится в автономном режиме или не назначается отслеживаемму устройству на странице «Связи устройств» (управление приложениями > QM > QM конфигурации > связи устройств).
Зеленый	Оператор подвергается мониторингу.
мигает желтым цветом;	Оператор доступен, но по какой-либо причине
его отслеживать не удается. Красный	Возникает ошибка подключения,
и мониторинг оператора невозможен.	

Webex WFO не отслеживает сеанс и не обеспечивает управление вызовами, но вы можете перевести вызов на другое устройство как обычный вызов.

2. Чтобы завершить сеанс мониторинга, снова щелкните значок мониторинга аудио.

Контролируйте экран оператора

1. Щелкните значок мониторинга экрана оператора. Откроется**окно мониторинга**динамических экранов. Цвет значка указывает на состояние мониторинга оператора.

Цвет	Что это означает
Чёрный	Оператора можно отслеживать. На их ПК работает клиент Smart Desktop с соответствующими разрешениями.
Серый	За оператором невозможно следить. Они не подключены к сети или не имеют правильных разрешений.

2. Щелкните **Экран,** чтобы начать сеанс мониторинга. Нажмите « **Аудио»,** чтобы отслеживать вызов оператора.
   - Если оператор блокирует свой экран, на индикаторе выполнения в нижней части окна отображается значок паузы.
   - Если ПК оператора переходит в спящий режим, активность в окне перестает отображаться.
   - Контроль не возобновляется автоматически при повторном входе оператора в свой ПК. Чтобы возобновить мониторинг после повторного входа оператора, закройте текущее окно и повторно подключитесь.
3. Чтобы прекратить мониторинг, щелкните **Отключиться**.

Экспорт данных, контролирующих операторов

- Щелкните Экспорт , чтобы экспортировать все данные мониторинга операторов, отображаемые на этой странице в CSV формате. Файл экспорта имеет имя **agents.csv**.

Связанные разделы

- Свяжите телефоны с операторами, группами записи и типами записей
- Настройка QM глобальных параметров

Создайте контакт

Если операторы взаимодействуют с заказчиками не только по телефону, но и другими способами, вы все равно можете оценить их невызовов, создав контакт вручную.

Примеры не-вызовов:

- Контроль экрана оператора
- Выполнение работы счетчика обслуживания клиентов
- Чате

- Отправка по электронной почте
- Взаимодействие в социальных сетях

Оценщик может назначить форму оценки, оценить контакт и вставить метаданные контакта.

Если вы планируете провести оценку контакта, созданного вручную, необходимо также воспользоваться формой оценки, специально созданной для действий, не связанных с вызовами. Это позволяет панели отчетов и отчетов точно сообщать о незвонитьых действиях. Дополнительные сведения о настройке оценок см . в разделе Советы по формам оценки.

Создайте контакт

1. Щелкните значок **параметров** списка.
2. Щелкните " **Создать контакт**".
3. Введите или выберите дату и время возникновения контакта. По умолчанию установлена сегодняшняя дата.

   ПРИМЕЧАНИЕ Этого же пользователя нельзя связать с несколькими созданными одновременно контактами, созданными вручную.

4. Выберите группу, оператора и форму оценки.
5. Нажмите Кнопку " **Создать**".

Планирование расписания людей

Создайте расписания

В расписании указано время обслуживания операторов в очереди. Для каждого оператора расписание включает время начала и окончания рабочих смен, перерывов, обедов, исключений, сверхурочных и проектов.

> Примечание Есть два способа выполнения расписания: стандартный (описан в этом разделе) и специальный. Дополнительные сведения см. в разделе «Добавление оператора к существующему расписанию ».

Расписание основывается на сменах операторов. При создании расписания WFM учитывается рабочие смены операторов и прогноз, связанный с очередью обслуживания операторов. WFM рассматривает требования и доступность операторов для создания наиболее оптимальных графиков для контакт-центра и его операторов.

> **ПРИМЕЧАНИЕ** Расписания формируются с полуночи на неделю в расписании часовых поясов операторов.

WFM также могут использовать показатели усадки при создании расписаний. Усадка применяется к полному 24-часовом периоду и увеличивает число фактических FTE (эквивалента полного дня), запланированных.

При создании расписания WFM сортирует очереди (как отдельно выбранные, так и те, которые назначены выбранным многонавыков группам) по приоритету очереди служб. Затем для каждой очереди служб сортируется операторов по приоритету сопоставления навыков и приоритету многонавыков группы, а затем следует порядок планирования очередей служб.

Операторы, назначенные в фиксированные и динамически запланированные рабочие смены, планируются перед назначением операторов в переменные смены. Операторы, назначенные для назначения рабочих смен, запланированы последними. После сортировки операторов WFM расписание первого оператора, основываясь на предпочтениях его рабочей смены, и оптимизирует перерывы, обеды и проекты операторов, основываясь на минимальных и максимальных задержках ввода. На рабочие смены, перерывы, обеды и проекты влияют требования к охвату. После планирования первого оператора WFM запланировать следующего оператора и т. д.

Даты закрытия и фиксированные рабочие смены

Когда WFM назначает оператору фиксированную или динамически запланированную рабочую смену, то она назначает для оператора дни, часы и время прибытия в соответствии с указанными в конфигурации рабочей смены. В нем не учитывается дата закрытия очереди услуг. В результате оператору с фиксированной рабочей сменой можно запланировать работу на день закрытия контакт-центра (например, на праздничные дни середины недели).

Чтобы предотвратить эту ситуацию, создайте исключение и назначьте его для операторов с фиксированными рабочими сменами, которые обычно работают в день закрытия.

Порядок планирования

WFM позволяет контакт-центрам определять порядок планирования для каждой очереди услуг по следующим критериям:

- Максимальное количество доступных часов
- Доступные минимальные часы работы
- Максимальное количество часов в неделю
- Минимальное количество часов в неделю
- Ранг
- Дата начала работы с компанией
- Дата начала отдела

Это позволяет управлять операциями контактов с клиентами и максимально использовать операторов для наиболее важных операций.

ПРИМЕЧАНИЕ На странице "Служебные очереди" настраивается порядок планирования (см. раздел "Управление очередями служб").

В зависимости от политики контакт-центра вы можете планировать расписание операторов, основываясь на их доступности на рабочую смену, их стажа работы или их ранга в контакт-центре.

Приоритет очереди службы

Назначение номера приоритета очереди служб позволяет WFM разрешать конфликты планирования, когда операторов назначают в несколько очередей служб. Ноль (0) — это наивысший приоритет.

Для формирования расписания для очереди служб WFM находит операторов, которым назначено сопоставление навыков, связанное с нужной очередью служб. Для формирования расписания для многонавыков группы WFM найти операторов, назначенных этой группе. WFM затем определяет, какие операторы имеют смену с указанием доступного времени в указанный день. Если оператор поддерживает несколько очередей служб, WFM использует приоритет очереди служб, чтобы определить, какая очередь будет назначена оператору для этого расписания.

ПРИМЕР . Вы назначаете операторам для поддержки двух очередей служб и назначаете приоритет каждой очереди служб. Если WFM создает расписания для двух очередей служб и обнаруживает их
операторов недостаточно для поддержки всех требований к прогнозу в обеих очередях службы, в нем сравнивается значение приоритета для двух очередей служб и назначается расписание для очереди служб с первым наивысшим приоритетом.

Сведения о процессе планирования

Раздел «Планирование» используется для генерации распределения,

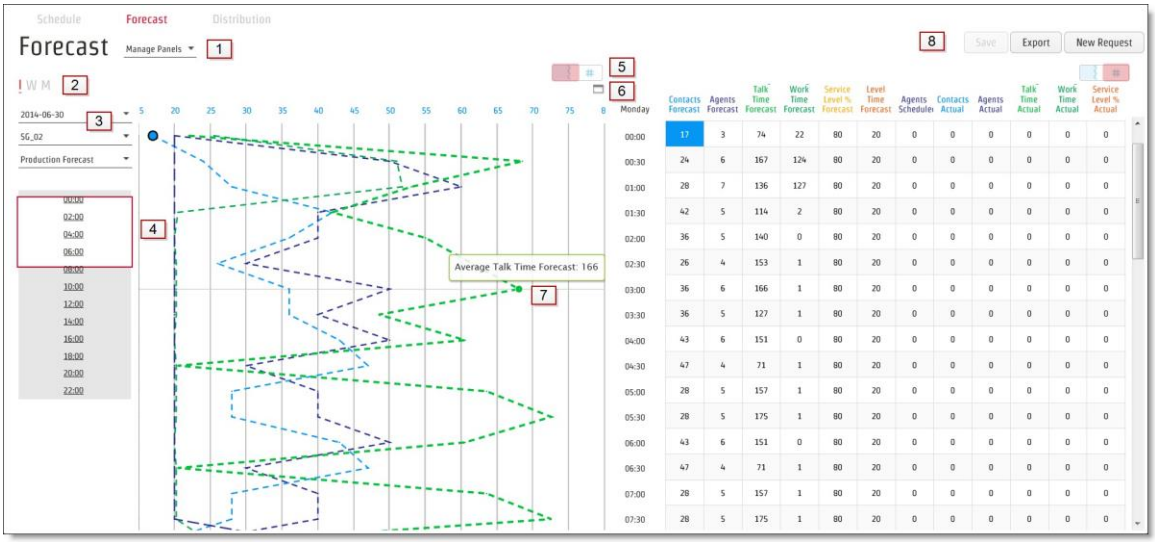
прогнозов и расписаний. Процесс планирования выполняется следующим

образом:

- Для генерации рассылки используются исторические данные (см. раздел "Создание рассылки").
- Для формирования прогноза используются распределения и исторические данные (см. раздел "Создание прогноза").
- Прогноз используется для создания расписания (см. раздел "Создание расписаний").

Сведения о странице "Планирование"

На странице «Планирование» отображаются прогнозы и распределения в табличных и графических форматах.



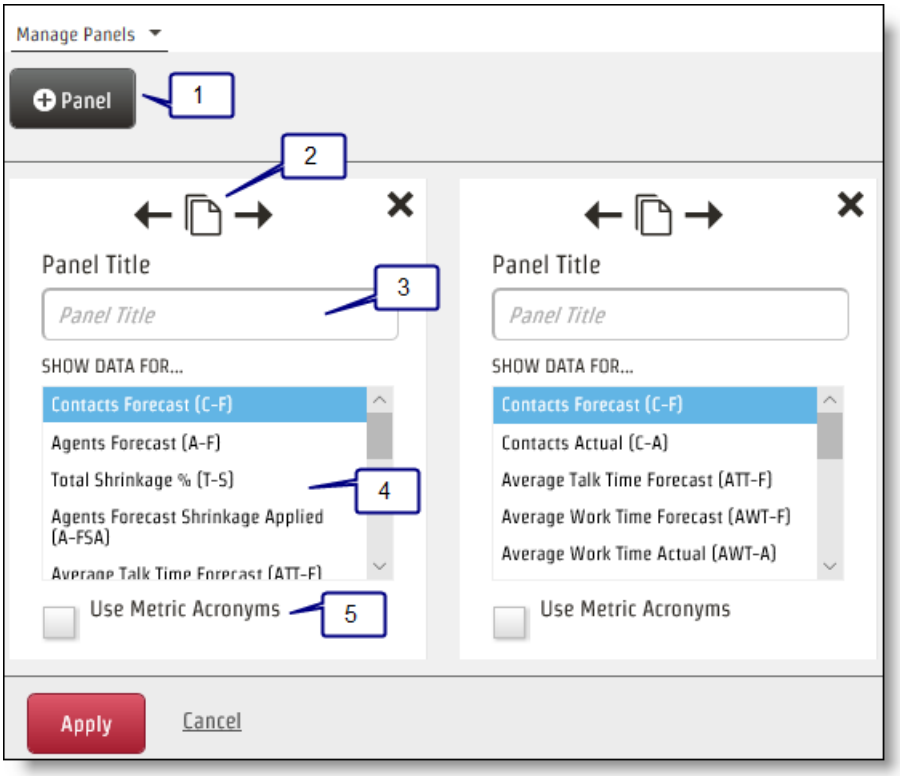
В следующей таблице описаны все нумерованные области на этом рисунке страницы «Прогноз».

Выноска	Описание
1	Щелкните "Управление панелями", чтобы настроить графики и таблицы, отображаемые на этой странице (см. раздел "Панель")

Вынос	Описание
	Менеджер).
2	Управлять уровнем масштаба можно здесь. нажимать D, W или M для просмотра данных путем: ▪ День (D) — данные отображаются с помощью получасового интервала для одного дня ▪ Неделя (W) — данные отображаются трехчасовые интервалы в течение семи дней ▪ Месяц (M) — данные отображаются по дням для каждого дня месяца. Контроль уровня масштаба можно найти только в представлении «Прогноз».
3	В этих раскрывающихся списках выберите тип прогноза, очередь обслуживания, конкретный прогноз или распределение, дату (прогноз) или день (распределение) и часовой пояс, который требуется просмотреть.
4	Слайдер длинного просмотра отображает диапазон просматриваемой информации. Сдвиньте его вверх и вниз, чтобы изменить отображаемые даты (представление недели или месяца) или часы просмотра (представление интервала).
5	Управление графиками/таблицами. Чтобы переключаться между двумя представлениями данных на панели, нажмите левую кнопку (график) или правую кнопку (таблица).
6	Кнопка изменения масштаба. Нажмите эту кнопку, чтобы отобразить график полной ширины экрана в горизонтальном формате, а не в вертикальном формате по умолчанию. Чтобы вернуться к обычному виду, щелкните прямоугольник в правой верхней части экрана.
7	Точки данных. Выбор точки на линии на графике и соответствующее значение в таблице выделяется (также верно обратное: выберите значение в таблице, и соответствующая точка на линии выделяется). Эти линии имеют тот же цвет, что и заголовок столбца с данными, связанными с ней в таблице. При наведении указателя на текст отображаются сведения о точке данных. В представлении "Интервал" можно перетащить точки данных влево и вправо для изменения их значений.
8	Кнопки действий. ▪ Сохранить — сохранить все изменения, внесенные в отображаемый распределения или прогноза. ▪ Сохранить как — сохраните отображаемый рассылку под новым именем. ▪ Экспорт — экспорт отображаемого распределения или прогноза в CSV формате. ▪ Новый запрос — создать новый запрос на распределение или прогноз.

Диспетчер панелей

С помощью Panel Manager настройте информацию, отображаемую на странице прогноза или рассылки.



В следующей таблице описаны все нумеруемые области на этом рисунке диспетчера панелей.

Выноска	Описание
1	Нажмите кнопку, чтобы добавить новую панель.
2	Эти значки позволяют перемещать и копировать панель. Слева направо: ▪ Переместите панель влево ▪ Добавьте копию этой панели ▪ Переместите панель вправо
3	Введите имя панели, идентифицируемой.
4	Это список всех показателей, доступных для отображения на панели. Они выбираются при выделении текста.

Вынос	Описание
5	Установите этот флажок, чтобы в качестве заголовков столбцов таблицы использовать метрические акронимы вместо полных имен. Обратите внимание, что выбор этого для графа не оказывает влияния на график. Это относится только к таблицам.

Сведения о типах расписания

При планировании операторов можно использовать очереди отдельных служб, очереди виртуальных служб и многонавыкове групп. У каждого из них есть атрибуты, которые делают его подходящим для различных ситуаций.

- Отдельные очереди обслуживания подходят в контакт-центрах, где очереди поддерживают квалифицированные операторы. Например, могут быть очереди услуг голосовой связи в Англии и Испании. Операторы, назначенные для очереди услуг голосовой связи на английском языке, ежедневно обрабатывают вызовы от англоговорящих клиентов.
- Виртуальные очереди услуг подходят для объединения аналогичных очередей услуг одного и того же типа контакта (интерактивных или неинтерактивных). Например, можно объединить несколько маломощных очередей голосовой связи в одну очередь виртуальных служб. Таким образом суммируется объем, достаточный для обеспечения возможности точного прогнозирования и планирования. Статистические данные по отдельным маломощным очередям услуг будут доступны только WFM (но будут доступны на ACD). Обратите внимание, что эта недоступность может не иметь значения в вашем контакт-центре.
- Многонавыкове группы подходят, когда требуется агрегировать по нескольким очередям службы и типам контактов, а также для планирования пропорциональной поддержки операторов. Например, группа многонавыков может включать очереди служб для голосовых контактов на английском языке и контакты электронной почты для продукта A, а также испанские голосовые контакты и контакты электронной почты для продукта A. Поскольку группа многонавыков настроена для распределения определенных процентов времени оператора для каждой конкретной очереди служб, прогнозы и расписания покрытия будут более точны для каждой очереди. Статистические данные операторов также распределяются в процентном соотношении между каждой очередью служб и поэтому они более точны.

Оба типа методов планирования (сбалансированный и приоритетный) могут использовать планирование блоков (ранее известное как очередь многонавыков операторов или MSAQ). При планировании блоков оператор выполняет несколько действий, каждое из которых происходит в течение определенного блока времени. В отличие от этого, при безблоковом планировании оператор выполняет только одно действие для всего расписания.

Расписание оператора может включать комбинацию очередей служб, виртуальных очередей и многонавыков групп. Например, оператор может поддерживать одну очередь служб с 8:00 до 11:00

AM и виртуальную очередь с 13:00 до 4:00.

Вынос	Описание

При выборе варианта планирования, который вы используете, будете руководствоваться потребностями контакт-центра. Может оказаться, что виртуальная очередь служб лучше всего служит вашему назначению или что требуется выделить операторов по нескольким типам контактов и очередям служб за один и тот же блок времени.

ВАЖНО . Веса, выделенные очередям услуг, входящим в многонавыковую группу, должны быть максимально точными. Если они не точны, покрытие для определенных очередей услуг будет составлять
слишком высокий или слишком низкий уровень сформированного расписания.

Настройка динамического планирования

Функция динамического планирования позволяет операторам, которые являются частью события динамического планирования, выбирать свои собственные расписания. Эти расписания будут отображаться на странице "Расписания операторов" по завершении события и успешной отправки запроса на расписание на данный период.

Прежде чем операторы смогут запланировать себя, необходимо настроить WFM указанным ниже образом

1. Создайте правило работы динамического планирования. В правиле работы определяются параметры рабочей смены, график работы оператора: отработано часы в неделю, время начала работы, отработаные дни и т. д.
2. Настройте связи динамического планирования между правилом работы, определенной рабочей неделей и оператором. Эта связь дает оператору возможность составить расписание определенной рабочей недели. Имейте в виду, что событие с динамическим планированием может охватывать больше недель, чем у оператора. Например, если у оператора есть связь для недели 1 и недели 2, но событие динамического планирования охватывает недели 1, 2 и 3, оператор может создать расписание только для 1-й и 2-й недели.
3. Настройте событие динамического планирования. Выберите недели, на которые могут запланировать себя операторы, а затем настройте исключение из динамического планирования событий, которое будет добавлено в расписания выбранных операторов, чтобы у них было определенное время для создания собственных расписаний.

ПРИМЕЧАНИЕ При использовании динамического планирования планирование и отображение часовых поясов должны совпадать. Правила динамического планирования интерпретируются в расписании часовых поясов операторов, в то время как
выбор операторов производится в их часовых поясах. Если эти часовые пояса были разные, время смены может выпасть за пределы недели планирования, что может вызвать проблемы. Поэтому отображение и планирование часовых поясов должны быть одинаковыми.

Исключение из планирования события добавляется в расписание каждого оператора в соответствии с рейтингом или стажем оператора и его доступностью в контакт-центре. Оператор с самым высоким рейтингом получает первую возможность запланировать его или себя, второй по высоте оператор получает вторую возможность, и так вниз по списку выбранных операторов.

Существуют факторы, которые влияют на то, что исключение из планирования событий помещается в расписание оператора. Можно настроить, какие действия могут быть перезаписаны исключением из события, а также, если это исключение можно запланировать на период, когда оператор недоступен. Если расписание оператора таково, что добавить в него исключение невозможно, расписание оператора выполняется автоматически, WFM как обычно.

Кроме того, можно указать длительность разрыва между исключениями из последовательных событий. Если оператор B доступен сразу же после окончания запланированного исключения оператора A и пробела больше, чем задано заданное время, то оператор B пропускается, а вместо него запланировано «Оператор C». Исключение из события оператора B будет добавлено в расписание как можно скорее, но оператор B не получит шанса создать расписание в порядке своего ранга.

Управление правилами динамического планирования

Для настройки параметров динамических расписаний для динамических расписаний используется правило. Для операторов правила работы назначаются для определенных недель.

Описание полей

Страница "Правила динамического планирования" позволяет создавать, изменять и удалять рабочие правила, которые применяются к динамическому планированию.

ПРИМЕЧАНИЕ Динамическое планирование не поддерживает разделенные смены (рабочие смены, пересекающие полночь).

Поля на странице, когда вы создаете, редактируете или удаляете правило работы, описаны ниже.

Поле	Описание
Имя правила работы	Уникальное имя правила работы.
Активируйте это правило работы	Установите этот флажок, чтобы активировать правило работы. Для обеспечения возможности использования это правило работы необходимо активировать.
Тип рабочего правила	Выберите тип правила работы. ▪ Унифицированный — рабочая смена оператора начинается в одно и то же время каждый день. Часы работы в день и в неделю устанавливаются по фиксированному графику. ▪ Гибридная — рабочая смена оператора может начинаться в разное время дня. Часы работы в день и в неделю устанавливаются по фиксированному графику. ▪ Переменная — в рамках определенных параметров оператор

выбирает время начала, продолжительность смены и еженедельные часы.

Поле	Описание
Параметры рабочего правила	Параметры правила работы зависят от выбранного правила работы.
Длина сдвига	(Однородные, гибридные) Продолжительность смены, в часах.
Часы работы в неделю	(Однородные, гибридные) Вычисляемое поле только для чтения: длина смены × выбранного количества рабочих дней
Самое раннее время начала	(Однородный, Гибридный, Переменный) Самое раннее время смены может быть запланировано к началу.
Последнее время начала	(Однородный, Гибридный, Переменный) Возможно последнее время смены запланировано к началу.
Минимальные часы в смену	(Переменная) Минимальное количество часов работы оператора в смену.
Максимальное количество часов в смену	(Переменная) Максимальное количество часов работы оператора посменно.
Минимальное количество часов в неделю	(Переменная) Минимальное количество рабочих часов, которые может работать оператор в неделю.
Максимальное количество часов в неделю	(Переменная) Максимальное количество рабочих часов в неделю.
Минимум запланированных последовательных дней	(Переменная) От оператора требуется минимальное количество дней подряд.
Минимальный интервал между рабочими сменами	(Однородный, Гибридный, Переменный) Минимальное количество часов между окончанием одной рабочей смены и началом следующей рабочей смены.
Не является подряд выходными или последовательными выходными днями	(Переменная) Выберите, могут ли выходные дни в течение недели не последовательных или должны быть последовательными.
Рабочие дни	(Однородные, гибридные) Дни недели, которые должны быть запланированы для работы операторов. По умолчанию выбраны варианты с понедельника по пятницу.
Условия работы	Выберите условия работы, которые должны быть применены к смене. Если вы не хотите назначать какие-либо условия работы, при этом общие условия не

применяются, расписание работы операторов может осуществляться без перерывов и обедов.

Управление динамическими связями планирования

Страница «Динамические связи планирования» позволяет устанавливать связи между определенной рабочей неделей, рабочим правилом и операторами и управлять ими. Когда этим операторам предоставляется возможность создавать собственные расписания на определенную рабочую неделю, то правило работы, связанное с этой неделей и соответствующее этим операторам, определяет, какие варианты будут у этих операторов при выборе расписаний. Оператора можно связать только с одним рабочим правилом в неделю.

В таблице операторов показаны операторы, назначенные для какого-либо рабочего правила на выбранную неделю, правило работы, которое они будут использовать для планирования себя, а также дату начала их ранга и начала работы с компанией (используется для определения порядка, в котором они могут запланировать себя). Можно сортировать таблицу по любому столбцу в порядке возрастания/убывания, щелкнув заголовок столбца или отфильтровав таблицу по имени оператора.

> ПРИМЕР : выбрать правило работы A и связать с ним операторов 1, 2, 3 и 4, переместив их имена на панель "Назначенные". Затем выберите правило работы B и свяжите с этой работой операторов 5, 6, 7 и 8
> правила путем перемещения их имен на панель "Назначенные".

После настройки и сохранения динамических связей планирования за определенную неделю вы можете скопировать их на другие недели с помощью функции "Копировать". Вы можете устанавливать связи на столько недель в будущем, сколько вы выберете.

Описание полей

Поля на этой странице описаны ниже.

Рабочая неделя

Выберите дату начала недели, в которой операторы должны выбирать собственное расписание. Если выбрана дата, которая не является настроенным первым днем недели, WFM автоматически изменит выбор на первый день выбранной недели.

Ассоциации

Выберите необходимое рабочее правило в раскрывающемся списке "Имя рабочего правила". Правила работы, перечисленные в раскрывающемся списке, настроены и активны на странице "Правила динамического планирования работы".

В таблице "Операторы" выберите операторов, которые запланировать себя в соответствии с правилом работы на выбранную неделю, и перенесите их имена на панель "Назначено".

Копировать

Выберите дату начала одной или нескольких недель, а не указанную в поле «Дата расписания», и нажмите «Скопировать». Копируются правило работы и операторов, настроенных для этих недель. Функция копирования не активна только после сохранения настроенных связей.

Управление динамическими событиями планирования

Используйте страницу «События динамического планирования» для создания, изменения, удаления и обзора события динамического планирования. Кроме того, с его помощью можно сформировать отчет по планированию стимулов, предлагаемых на указанный диапазон дат.

Это исключение применяется к расписаниям выбранных операторов сразу же после сохранения события.

> **ПРИМЕЧАНИЕ** Если расписание повторно выполняется, исключения из динамического планирования перезаписываются. Можно заново вставить их в расписания операторов, выполнив повторную настройку события. (Сделайте небольшое изменение в событии, на включите кнопку "Сохранить", например, добавьте символ в название события.)

Создание нового мероприятия

Создайте событие динамического планирования;

1. Выберите параметр "Создать новое динамическое событие планирования"
2. Заполните все разделы на странице. Ниже приведены объяснения этих разделов.
3. Нажмите Кнопку "Сохранить ".

Имя события

Введите уникальное имя нового события или выберите существующее событие в раскрывающемся поле «Выбрать событие».

Период планирования

Выберите дату начала периода, который следует запланировать в поле «Дата начала расписания». По умолчанию датой начала является первый день недели, содержащий выбранную дату. В поле "Продолжительность" введите число недель, в которые необходимо установить расписание.

Исключение

Выберите исключение, которое необходимо использовать для данного мероприятия. Это исключение отображается в расписаниях операторов.

Эффективность планирования

Введите процентную часть для увеличения прогнозируемых потребностей по всем интервалам в целях предотвращения недоукомплектованного персонала. Этот параметр используется для моделирования последствий потери времени от идеального FTE вследствие нормального хода работы, такого как перерывы, запланированные действия или переключение задач для многоквалифицированных операторов. По умолчанию это значение равно 20 процентам. Максимальное количество вводов составляет 50 процентов.

> ПРИМЕР . Значение по умолчанию 20 процентов означает, что на долю WFM приходится 1,6 часа нерабочего времени, когда выбирается восьмичасовое расписание.

Отображение среднего числа сотрудников

Установите этот флажок, чтобы таблица динамического планирования, отображаемая оператором, отображала потребности в кадрах как цифры, так и значки.

ПРИМЕЧАНИЕ Аналитики всегда будут видеть номера кадровых потребностей независимо от того, какую настройку вы выберете здесь.

Разрешение на оверстаффинг

Установите этот флажок, чтобы для всех операторов был представлен хотя бы один вариант смены, даже при выполнении кадровых требований. Операторам представлена наименее переполненная смена (или смены, если есть галстук).

Потребность в корректировке кадрового состава

Можно включить сочетание традиционных рабочих смен, существующих расписаний или расписаний, созданных вне события динамического планирования, путем выравнивания потребности в кадрах фиксированным процентом. Например, если в событии динамического планирования участвуют 40 процентов операторов FTE, а 60 процентов участвуют вне этого события планирования, введите в это поле 40 (процентов).

Стимулирование планирования

(Необязательно) Введите описание стимула вы будете предлагать, чтобы поощрить операторов запланировать себя на менее желательную рабочую смену. Максимальное количество символов = 60 символов.

Операторы

В таблице "Операторы" отображаются операторы, которым назначено активное правило динамического планирования работы на недели, заданные в полях "Дата начала и продолжительность расписания", и кому еще не назначено динамическое событие планирования.

Кнопка «Вычисление времени регистрации»

Нажмите эту кнопку, чтобы открыть всплывающее диалоговое окно для настройки события регистрации, добавленного в расписание оператора. Событие регистрации — это период времени, в течение которого оператор может выбрать собственное расписание. В этом диалоговом окне есть три вкладки. По завершении заполнения полей на всех трех вкладках нажмите кнопку « **Применить**».

Вкладка "Длительность"

Поле	Описание
Дата начала мероприятия исключение	Введите дату начала мероприятия. Это первая дата, в которую было добавлено может отображаться в расписаниях операторов.
Время начала события	Введите время начала мероприятия. Это самый ранний раз, когда будут использоваться исключения могут появляться в расписаниях операторов на дату начала.

ПРИМЕР , если дата начала — 23 сентября, а время начала —

Вкладка длительности (cont'd)

Поле	Описание
	08:00, вы можете выбрать 07:00 24 сентября, если это будет в пределах даты и времени окончания.
Дата окончания события исключение	Дата окончания мероприятия. Это дата последней, в которую может быть установлено отображаются в расписаниях операторов.
Время завершения события	Время окончания мероприятия. Это исключение может быть последнее отображаются в расписаниях операторов на дату окончания.
Длительность события (минуты)	Продолжительность мероприятия в минутах. Это интервал времени, в который выполняется оператор должен составить свой график работы.
Разрыв в минутах	Максимальное число минут между окончанием вызова исключение и начало следующего исключения для операторов с порядком в рейтинге. Если расписание оператора B таково, что это исключение не может быть добавлено в его расписание в пределах настроенного пробела после исключения оператора A, исключение оператора B будет запланировано на первый доступный временной интервал и исключение оператора C будет записано в первоначально намеченном временном интервале оператора B.

Вкладка «Действия»

Поле	Описание
Действия, которые могут быть перезаписаны	Выберите расписание действий, которые могут быть переписаны с помощью данного исключения. Если вы выберете "Не доступен", необходимо заполнить поля "Время начала" и "Время окончания".
Время начала	(Не доступно только действие) Время начала диапазона, в течение которого может быть перезаписано действие "Недоступен".
Время окончания	(Не поддерживается только акимтивность) Время окончания диапазона, в течение которого может быть перезаписано действие "Недоступен".

Вкладка "Расписание операторов в группы"

Поле	Описание
Максимальный процент операторов для планирования групп	Максимальный процент операторов, которые могут быть запланированы в группы. Это означает, что у этих операторов в одном и том же временном интервале будет добавлено динамическое событие планирования, и все эти операторы одновременно создают свои расписания. Введите в поле пример 75, чтобы указать 75 процентов операторов в группы. Это означает, что 25 процентов ваших операторов будут запланировать как индивидуал.
Максимальный процент размера группы	Максимальный размер группы планирования в виде процентного соотношения от общего числа запланированных операторов ПРИМЕР : Требуется запланировать 100 операторов в группы, но в каждой группе должно быть не более 20 операторов. Чтобы получить этот результат, выполните в этом поле вводится 20 (процент).

Проверка состояния события

Планировщики и администраторы могут использовать функцию «Проверить, изменить или удалить существующее событие динамического планирования», чтобы отслеживать текущее состояние события динамического планирования и просматривать и изменять расписания представленных операторов. В таблице операторов перечислены все назначенные этому событию операторы, а также их статус.

При необходимости можно изменить список назначенных операторов, а затем вычислить время исключений для недавно назначенных операторов и операторов, которые пропустили событие или всех назначенных операторов. После выбора операторов, которых вы хотите включить в пересмотренное событие, перейдите по вкладкам во всплывающем окне "Вычислять время регистрации" и по мере необходимости исправьте информацию в нем. При нажатии кнопки "Вычислять время регистрации" во всплывающем окне для выбранных операторов будут сформированы новые события регистрации.

Вы также можете просмотреть представленные расписания операторов и изменить их. Редактирование расписаний должно быть выполнено до выполнения фактического расписания. Чтобы просмотреть или изменить расписание, щелкните ссылку операторов "Ожидает" или "Завершено" в столбце "Состояние", чтобы открыть страницу динамического планирования операторов. Если расписание изменено, щелкните "Отправить" по завершении.

Если оператор пропустил мероприятие, можно создать расписание для этого оператора и отправить его, щелкнув ссылку «Пропущенный статус».

Формирование отчета о планировании стимулов

Функция «Сформировать отчет о планировании стимулов» используется для просмотра списков всех плановых стимулов, предлагаемых и принятых для определенного диапазона дат и для указанных операторов.

Отчет можно просмотреть на странице «Динамические события планирования» или экспортировать в виде электронной таблицы CSV формате.

Сформировать отчет о планировании стимулов;

1. На странице "События динамического планирования" выберите **"Сформировать отчет о планировании стимулов"**

   выбор.

2. Выберите диапазон дат и операторов, для которых необходимо отправить отчет.

3. Щелкните « **Отобразить отчет»,** чтобы просмотреть отчет на странице или

   Экспортировать как CSV для создания файла, который можно открыть в Excel или других приложениях электронных таблиц.

Редактирование страницы динамического планирования оператора

Если операторы настроены для создания своих собственных расписаний с помощью функции динамического планирования, администраторы и планировщики могут проверить и изменить расписания, запрашиваемые операторами, перед выполнением фактического расписания.

Чтобы просмотреть и изменить страницу динамического планирования оператора, выполните следующие действия

1. На инструментальной панели выберите **«Расписания и планирование > мое расписание**».

2. Выберите оператора, для которого необходимо просмотреть страницу динамического планирования, а затем перейдите к расписанию на день получения оператором исключения из события динамического планирования.

3. Чтобы просмотреть страницу, щелкните ссылку в исключении.

4. Просмотрите и измените нужным образом, затем нажмите Кнопку " **Отправить**".

Дополнительные сведения о динамическом планировании операторов см. в разделе «Динамическое планирование для операторов»

Настройка динамической доступности

Динамическая доступность позволяет операторам настраивать свою рабочую доступность в течение определенных недель.

Для настройки параметров оператора используется правило динамической доступности.
Динамические правила доступности назначаются операторам на определенные недели или для начала с определенной недели и продлеваются на неопределенный период.
Операторы настраивают свою доступность в течение этих периодов в соответствии с параметрами, установленными правилом. После утверждения эти доступности используются в качестве переменных типа рабочей смены для планирования операторов в сочетании с назначенными для них условиями минимального/максимального времени.

Управление правилами динамической доступности

Страница "Динамические правила доступности" позволяет создавать, изменять, удалять, назначать рабочие правила, а также управлять ими, которые применяются к доступности операторов.

Поля на странице, когда вы создаете, редактируете или удаляете правила, описаны ниже.

Поле	Описание
Имя правила	Введите уникальное имя правила.
Применить к	Выберите один или несколько настраиваемых дней недели. Используйте клавишу Ctrl и щелчок для выбора нескольких несмежных дней.
Тип	Настройте, если оператор должен работать, может работать или не может работать в выбранные дни недели. Дни, которые должны работать операторы, кажутся темно-серыми, дни могут работать — светло-серым, а дни, когда оператор не может работать, остаются пустыми. Выбранные дни выделены на диаграмме синими цветами.
Продолжительность	Настройте самое раннее время начала и самое последнее время завершения рабочей смены в выбранный день. Введите время в 24-часовом формате. При щелчке за пределами полей времени начала и окончания на графике отображается строка с указанием продолжительности смены. Отображается, если используется тип "Может работать" или "Должен работать" ПРИМЕЧАНИЕ При настройке длительности убедитесь, что для продления смены в связи с условиями неоплачиваемой работы необходимое время Деятельности.
Наименьшая разрешенная длина сдвига	Ввести удлинение смены разрешено в любой день в нерабократных часах с 15-минутными прибавлениями.
Максимальное число смен	Введите количество смен в один день, который может работать оператор (дробление) смены).
Минимальная продолжительность времени между сменами	Введите интервал времени, которое должно происходить между сменами в один и тот же день. Отображается, если максимальное число смен больше одной.

Назначение правил операторам

После настройки правило может быть назначено операторам.

ПРИМЕЧАНИЕ Для оператора может быть только одно правило динамической доступности для

определенной недели. Если правило динамической доступности назначено неделе, ему уже назначено правило динамической доступности, выполните

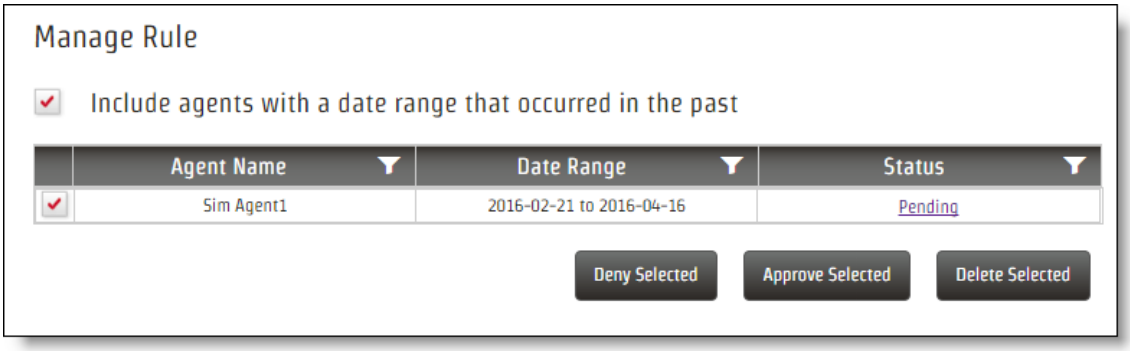
новое назначение будет использоваться в течение указанных недель.

Ниже описаны поля на этой странице, назначаемые операторам правила.

Поле	Описание
Имя правила	Выберите правило, которое необходимо назначить операторам.
Операторы	Переместите операторов, которым требуется назначить правило, с панели "Доступен" на панель "Назначено".
Дата начала	Выберите дату начала правила. Если выбрать дату, которая не является началом рабочей недели, автоматически по умолчанию будет установлен первый день выбранной недели.
Правило продолжается	Установите этот флажок, чтобы правило не заканчивалось дата. Если выбран этот параметр, поле «Дата завершения» исчезает.
Дата окончания	Выберите дату завершения правила. Если выбрать дату, которая не является окончанием рабочей недели, автоматически будет установлен последний день недели.
Автоматически утвердить запрос на динамическую доступность оператора	Установите этот флажок, чтобы запросы, соответствующие параметрам, заданным для правила, утверждали автоматически. Если оставить очищенным, все динамические запросы на доступность должны быть одобрены администратором, планировщиком или супервизором.

Управление назначенными правилами

С помощью функции "Управление назначенными правилами" можно просмотреть таблицу всех операторов, назначенных выбранному правилу динамической доступности для диапазона дат в будущем. Также можно выбрать список операторов, которым в прошлом было назначено правило для диапазона дат.



В этой таблице можно просмотреть состояние динамического запроса на доступность каждого оператора. При щелчке на статусе вы перейдите на страницу оператора «Моя доступность» для просмотра всей информации о запросе.

При выборе оператора в таблице под таблицей отображаются кнопки, позволяющие отклонять, одобрять или удалять запрос на доступность выбранного оператора. Действия, которые вы можете предпринять, зависит от состояния запроса выбранного оператора. Например, если статус — "Утвержден", то можно выполнить следующие действия: "Отрицать выбранное" и "Удалить выбранные". Если выбрать несколько запросов с разными статусами, то вы можете выполнить те действия, которые являются общими для всех выбранных статусов. Например, если выбрать запросы с статусами "Утвержден" и "Отклонено", единственным доступным действием является "Удалить выбранные", поскольку это действие доступно как для одобренных, так и для отклоненных запросов.

Можно отфильтровать таблицу по любому столбцу, щелкнув значок «Применить фильтр» в заголовке столбца.

О моей доступности

Функция «Моя доступность» (также известная как «динамическая доступность») позволяет операторам указывать дни недели и часы суток, которые они доступны для работы. Эта информация используется как переменная рабочая смена для планирования работы операторов в пределах их доступности в соответствии с потребностями в обслуживании.

> Примечание Эта функция не может использоваться для планирования работы операторов только при условии, что они не настроены и не назначены для них. Сама страница будет доступна операторам как только появится динамика
> им назначается правило доступности для определенного диапазона дат.

Администратор или планировщик создает правило динамической доступности (см. раздел «Настройка динамической доступности»), в котором указываются параметры дней и часов работы оператора. Затем правило назначается операторам на определенный диапазон дат или на неопределенный срок. Затем функция «Моя доступность» становится доступной оператору под значком «Расписания и планирование».

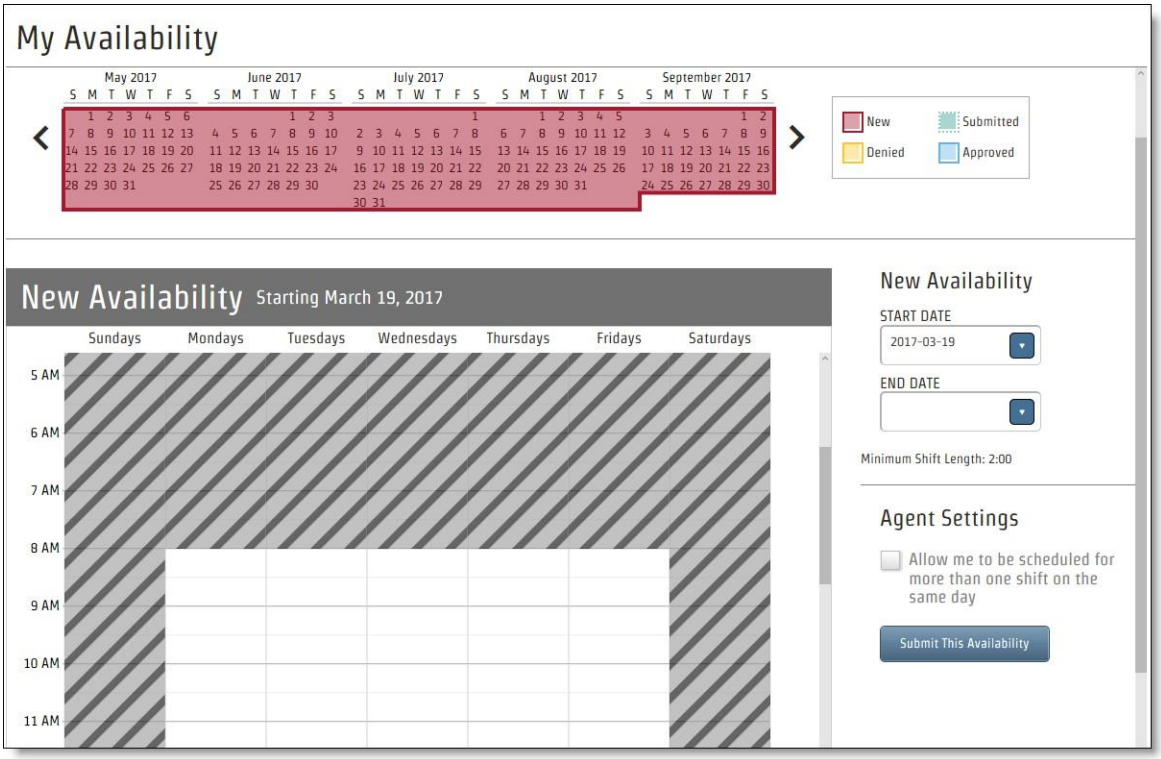
Динамические правила доступности можно настроить таким образом, чтобы запросы на доступность операторов утверждали автоматически, при условии, что запросы соответствуют параметрам правила. В противном случае для вступления в силу запросы на доступность должны быть одобрены администратором, планировщиком или супервизором.

Моя доступность для операторов

Когда вам назначено правило динамической доступности, параметр "Моя доступность" отображается в разделе "Расписания и планирование" на инструментальной панели.

На странице "Моя доступность" недели, в течение которых вы должны выбрать свою доступность, затеняются красным цветом (новая доступность) или желтым цветом (отклонено). Щелкните красную область, чтобы отобразить диаграмму, показывающую дни недели и доступные для выбора часы.

недоступные часы работы затеняются серым цветом. Ограничения по выбору дней и рабочего времени отмечены справа от рисунка.

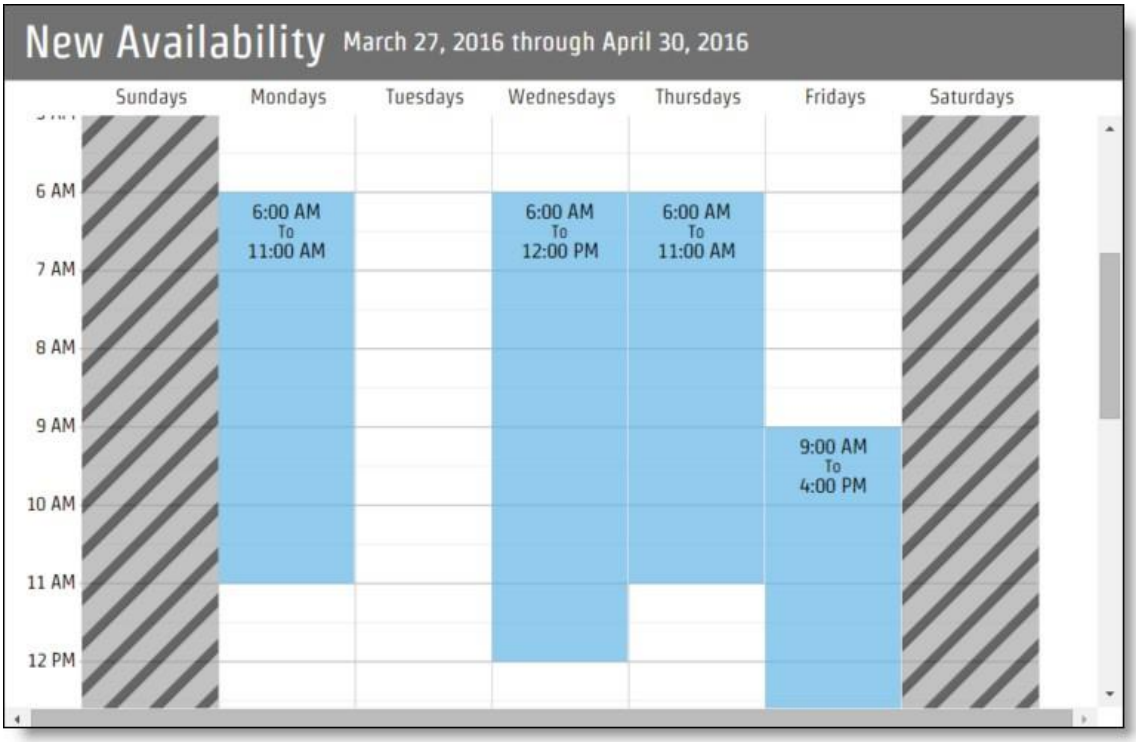


Настройка одинаковой доступности на весь период не требуется. Можно настроить различные категории доступности для подмножеств всего периода, выбрав даты начала и окончания нужных недель. Доступность всегда начинается в первый день недели и заканчивается в последний день недели. Выбор доступности нельзя начать или завершить в середине недели.

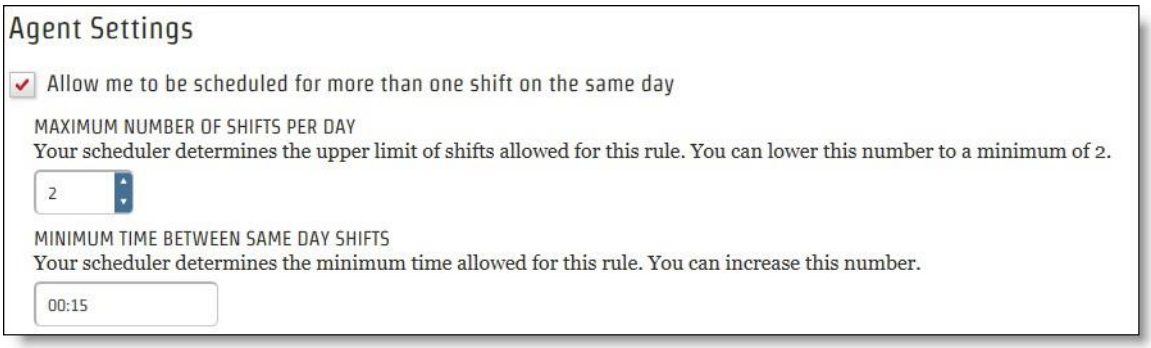
ПРИМЕЧАНИЕ Вы не можете выбрать даты за пределами диапазона дат в исходном назначении.

Настройте дни и часы работы на диаграмме. Щелкните столбец дня и перетащите концы полученной синей строки на выбранное время начала и окончания. Если есть ограничение, вы не можете сократить бар таким образом, чтобы это нарушение. Например, если установлено ограничение, устанавливающее минимальную продолжительность смены двумя часами, сократить планку до менее двух часов невозможно.

На следующем рисунке показана диаграмма с заполненными вариантами выбора доступности. Этот оператор решил не работать по вторникам в течение недель, охватываемых этим правилом доступности.



Если назначенное вам правило динамической доступности допускает сдвиги по разделениям, появляется раздел «Настройки оператора». Если установлен флажок «Разрешить мне запланировать несколько смен в один и тот же день», можно выбрать максимальное количество смен в день и минимальное время между сменами одного и того же дня. Максимальное число смен в день должно быть меньше или равно тому, что настроено в правиле, а минимальное время между сменами одного дня — больше или равно тому, что настроено в правиле.



Вы можете в любой момент добавить комментарий к вашему запросу о доступности. Введите свой комментарий в поле "Оставить комментарий" и нажмите "Добавить комментарий".

По завершении выбора доступности нажмите "Отправить эту доступность". В области календаря недели, охватываемые вашим запросом на доступность, поворачиваются с красного на зеленый. В случае их одобрения автоматически или администратором, планировщиком или супервизором, недели становятся синими. Если им отказали, они становятся желтыми.

Если в вашей доступности отказано, необходимо повторно отправить новый выбор. Проверьте комментарии, вложенные к этой странице, для получения информации о том, почему вашему первоначальному запросу было отказано. В большинстве случаев, если вы не получили одобрение доступности, вы не будете запланированы на работу.

Вы можете вернуться в любое время и изменить или удалить все или любое подмножество отправленной информации о доступности, даже если она была одобрена. В случае изменения информации о доступности можно изменить подмножество того, что вы направили ранее, или список доступности на весь период.

Ваши поступившие, одобренные и отклоненные запросы на доступность (но не новые запросы) отображаются в окне messaging Out Box. Вы можете отслеживать их статус там или просматривать на странице «Моя доступность».

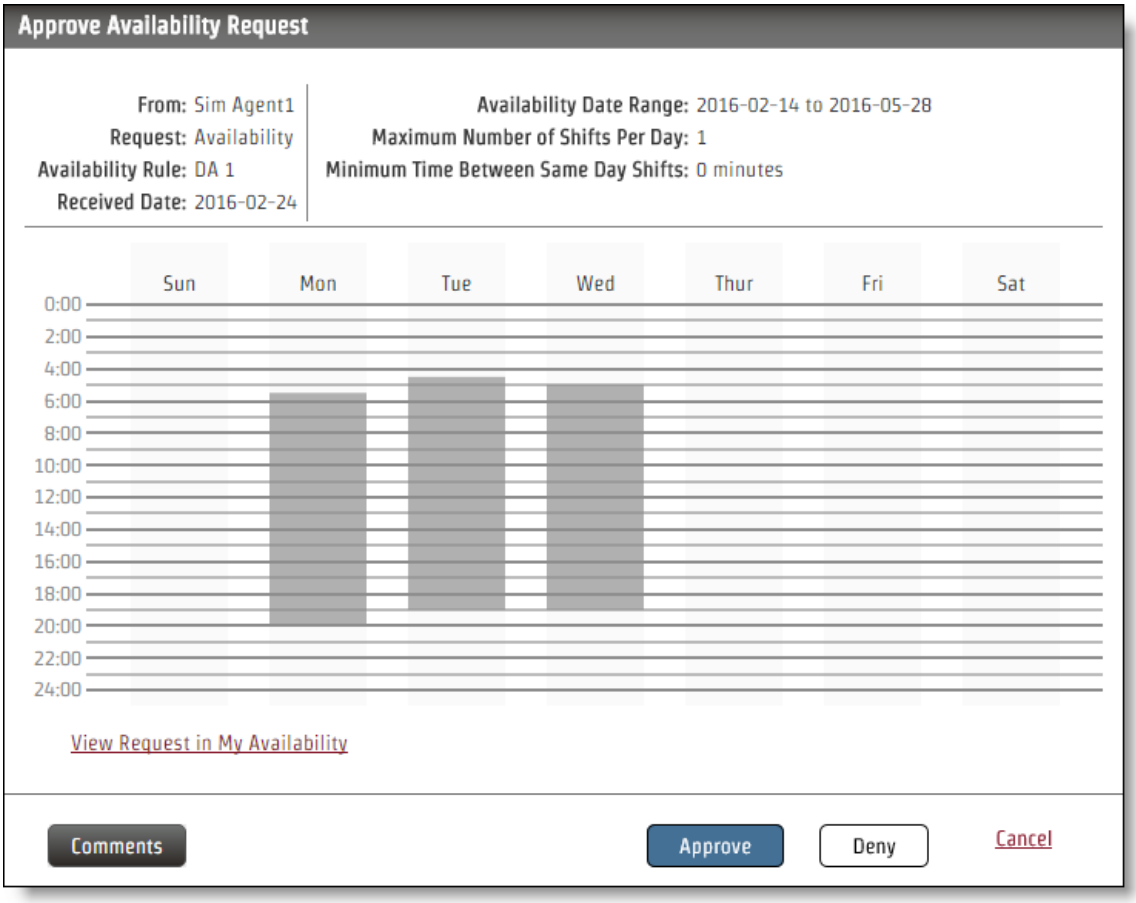
Моя доступность для администраторов, планировщиков и супервизоров

После завершения выбора операторов динамический запрос на доступность должен быть утвержден, прежде чем он можно будет использовать в планировании. Если в правиле динамической доступности настроена возможность автоматического утверждения, запрос утверждается, если он соответствует параметрам правила. Поскольку запросы не могут быть отправлены успешно, если они не соответствуют параметрам правила, они всегда утверждаются автоматически.

Если правило динамической доступности не настроено для автоматического утверждения, каждый запрос должен быть утвержден администратором, планировщиком или супервизором.

> ПРИМЕЧАНИЕ Супервизоры могут только одобрять или отклонять запросы членов своих групп. Супервизоры, которые также являются операторами, не могут утвердить свои собственные запросы.

Если на странице "Уведомления" оповещения о динамических запросах доступности отображаются в поле Messaging To-Do (см . раздел "Настройка уведомлений"). При открытии запроса будет отображена сводная информация о его запросе.



В этом диалоговом окне можно одобрить или отклонить запрос либо щелкнуть ссылку "Просмотр запроса в моей доступности", чтобы перенаправиться на страницу "Мой запрос", где выбран оператор, и этот запрос будет отображен.

Затем запрос можно одобрить или отклонить на странице "Моя доступность". Вы также можете редактировать выбранные варианты, а затем не изменять запрос.

Информацию о доступности оператора можно просмотреть в любое время, выбрав "Моя доступность" в меню "Расписания и планирование", а затем выбрав оператора. При первом отображении страницы "Моя доступность" оператора на ней отображается только строка календаря с затеняющими зонами, указывающими состояние каждого правила динамической доступности, назначенного оператору.

Щелкните любую затеняемую область для отображения сведений о запросе на доступность. В зависимости от текущего состояния выбранной доступности имеется возможность отмены, запрещения или редактирования. В таблице ниже описаны действия, которые можно предпринимать для каждого текущего состояния.

Если текущий статус:	Вы можете:
Создать	Отправить
Представлены	Утверждение, запрещение, изменение
Одобренный	Отрицать, изменить
Отказано	Изменить, утвердить

Создавать рабочие смены

WFM позволяет создавать рабочие смены, совпадающие с доступностью операторов, предпочитаемыми выходными днями, временем начала и продолжительностью рабочего дня. Рабочая смена определяет часы и дни, когда операторы могут работать. WFM затем запланировать этих операторов, чтобы они наилучшим образом соответствовали их предпочтениям в рабочей смене и бизнес-требованиям. Количество создаваемых смен не ограничено, и WFM сохраняет предыдущую историю расписания для каждого оператора в базе данных WFM.

При настройке рабочей смены необходимо определить, какой она. Существует три типа рабочих смен:

- Фиксированные рабочие смены
- Рабочие смены при назначении
- Переменные рабочие смены

Вы можете назначать операторов и условия работы в рабочую смену в течение определенных недель.

Вы можете создать несколько рабочих смен, а затем перевести их в смену оператору. При использовании смены в рабочие смены (оператор работает в разные смены в течение нескольких недель) необходимо определить их смену и последовательность (см. раздел "Управление пользователями и примеры ротациирабочей смены").

Рабочие смены и часовые пояса

Рабочие смены нейтральны по часовым поясам. Это означает, что если вы назначаете рабочую смену, которая начинается в 8:00 AM и заканчивается в 17:00, а затем назначаете эту рабочую смену операторам в двух различных часовых поясах, рабочая смена будет работать с 20:00 AM до 17:00 в местном часовом поясе каждого оператора. Местные часовые пояса операторов настраиваются для планирования часовых поясов на странице "Пользователи" (см. раздел "Управление пользователями").

Рабочие смены и динамическое планирование

Если оператор создает динамический график, подпадающий под смену, динамический график переопределяет ротацию для этой недели. Вращение возобновляется после динамического расписания. при выборе смен WFM используются следующие приоритеты:

1. Динамическое планирование
2. Динамическая доступность
3. Традиционные рабочие смены

ПРИМЕР

Если оператор имеет смену в три рабочие смены, но создает динамический график, который падает на вторую неделю смены, этот динамический график переопределяет смену рабочей смены на вторую неделю. Ротация возобновляется на третью неделю, а на следующей возобновляется нормальная трехнедельная ротация.

Вращ. 1	Поворот 2 с динамическим Добавлено расписание	Вращ. 3
Рабочая смена 1	Рабочая смена 1	Рабочая смена 1
Рабочая смена 2	Динамическое расписание	Рабочая смена 2
Рабочая смена 3	Рабочая смена 3	Рабочая смена 3

ПРИМЕЧАНИЕ При удалении смены также удаляется назначение оператора на смену. Последующие назначения смен операторов не будут автоматически изменяться и примыкать к ранее назначенной рабочей смене
финики. Это может привести к неделям, когда оператор не назначает рабочую смену.

Операторы могут торговать рабочих смен. Эти сделки должны быть одобрены супервизорами, планировщиками или администраторами. Супервизоры, планировщики и администраторы также могут выполнять специальные сделки с расписанием в соответствии с бизнес-требованиями и потребностями контакт-центра.

Фиксированные рабочие смены

Фиксированная рабочая смена — это рабочая смена, которая покрывает требования к фиксированным часам и дням и никогда не меняется. Этот тип рабочей смены используется для планирования работы операторов для поддержки требований на целые дни или недели.

Фиксированная рабочая смена имеет следующие характеристики:

- Рабочие дни в течение недели являются фиксированными
- Ежедневное рабочее время устанавливается, но не обязательно должно быть одинаковым для каждого дня

- Время начала смены каждый день является фиксированным, но не обязательно одинаковым для каждого дня
- Количество часов в неделю, установленное для рабочей смены (часы в неделю), должно равняться общему числу запланированных часов на дни недели в рабочей смене (общее количество часов)

Если у оператора назначена фиксированная смена, расписание оператора никогда не изменится. Если вы назначаете фиксированные рабочие смены всем операторам, вы не сможете оптимизировать расписания для обеспечения постоянного надлежащего покрытия.

Рабочие смены при назначении

Рабочая смена назначения — это тип стационарной рабочей смены, которая не покрывает требования. Используйте рабочую смену назначения, чтобы планировать для операторов, не работающих по сервисам, например для проектов на целые дни или недели.

Переменные рабочие смены

Переменная рабочая смена — это рабочая смена, которая покрывает требования к переменным часам и дням. Этот тип рабочей смены используется для планирования работы операторов для поддержки очереди служб в переменные дни и недели.

В отличие от фиксированной рабочей смены, переменная рабочая смена предлагает гибкость по крайней мере одним из следующих способов:

- Вы можете назначать один или несколько дней в неделю в качестве дополнительного рабочего дня.
- В качестве переменной можно назначить общее количество рабочих часов для одного или нескольких дней в неделю.
- В качестве переменной можно назначить время прибытия на один или несколько дней в неделю.

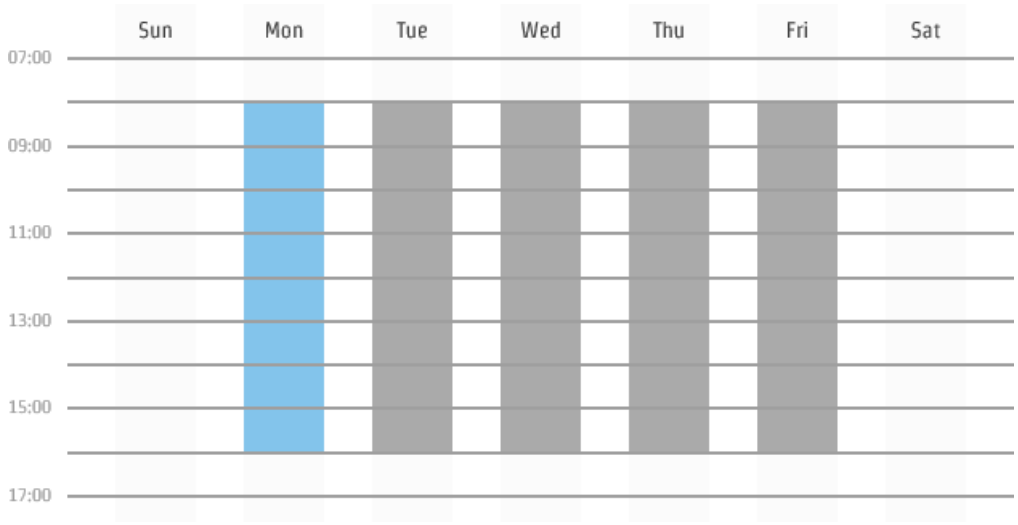
Одна или несколько из следующих характеристик в переменной рабочей смене отличаются:

- Минимальное и максимальное количество дней в неделю и часы работы в неделю — при использовании переменной рабочей смены можно ограничить максимальное количество дней и часов в неделю, чтобы ограничить сверхурочную работу и гарантировать достаточно отдохнувших сотрудников. Кроме того, может потребоваться установить для оператора минимальное количество часов в день и дней в неделю. Вы можете задать минимальное и максимальное количество дней в неделю и время работы рабочей смены. Затем можно задать минимальное и максимальное количество часов для каждого дня недели, которое может работать оператор в этот день. Также можно указать дни недели, которые являются потенциальными выходными днями для оператора.
- Самое раннее и последнее время начала — определите, как ранняя продолжительность начала работы, а также время начала работы оператора. Зная самое раннее и самое последнее возможное время начала, можно настроить самое раннее и самое последнее время начала для оператора в WFM для каждого дня рабочей смены.

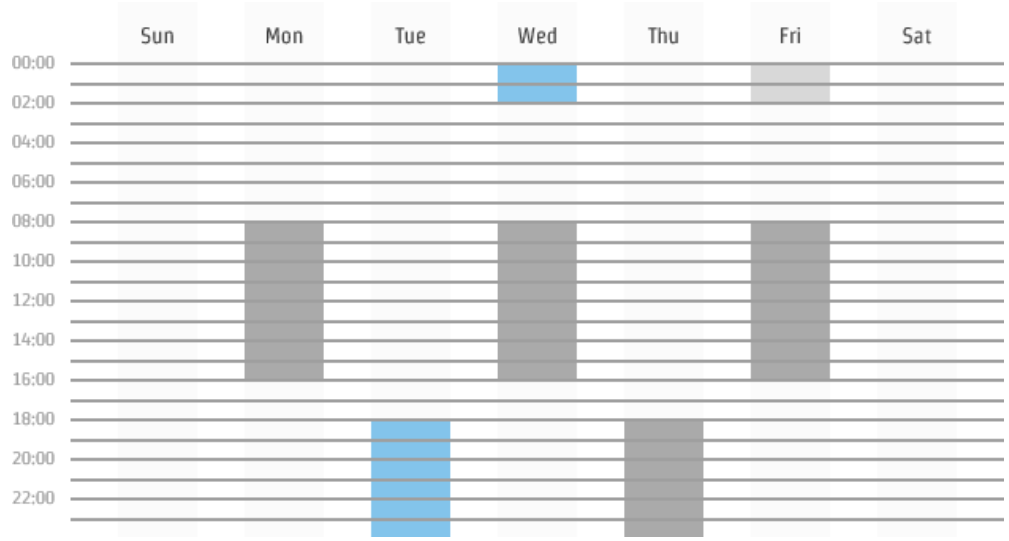
Общие сведения о графике параметров рабочей смены

График параметров рабочей смены представляет собой визуальное представление настраиваемой смены. На нем отображается строка для каждого установленного вами дня, в которой отображаются время и продолжительность начала. Для фиксированных рабочих смен и смен назначения на графике показана серая строка для каждого запланированного дня недели. Выбранный день показан синими цветами.

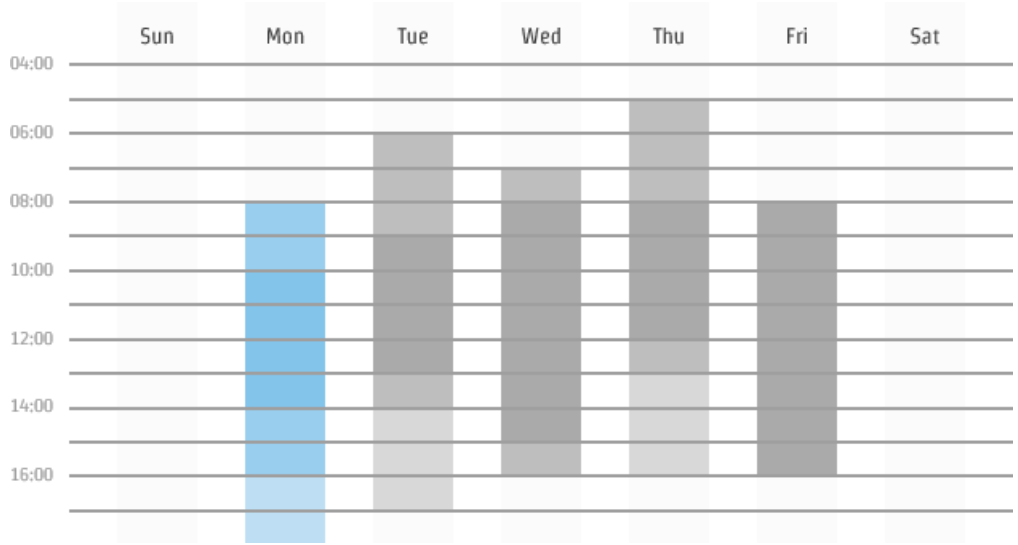
На следующем графике показан фиксированный сдвиг, который начинается с 08:00 с понедельника по пятницу и длится восемь часов ежедневно.



На следующем графике также показана фиксированная рабочая смена, но она включает два дня, когда запланированная рабочая смена пересекает полночь. Во вторник и четверг работа начинается в 18:00 и заканчивается в 02:00 на следующее утро. Это показано визуально, если строка вторника (день выбирается на строке дня, так что на графике она показана как синий цвет) продолжаются в среду.



На следующем графике показана переменная рабочая смена. Часы работы операторов ежедневно отображаются темно-серым или синим цветом. Время начала и продолжительность смены указываются светлым серым или синим цветом. Например, в понедельник оператор может приступить к работе с 08:00 до 10:00, а продолжительность смены составляет от четырех до восьми часов. Синий цвет указывает, что независимо от того, когда оператор начинается или как долго выполняется смена, оператор находится в контакт-центре с 08:00 до 14:00.



Просмотр назначенных смен

С помощью параметра «Просмотр назначенных смен» отображается список назначенных смен за неделю, который включает выбранную дату.

Просмотр назначенных рабочих смен

1. Выберите параметр « **Просмотр назначенных рабочих** смен».
2. Выберите дату. Откроется таблица «Назначенные рабочие смены», в ней отображаются все запланированные на неделю смены, где указана выбранная дата, а также количество операторов, назначенных каждой смене.
3. Выберите рабочую смену и щелкните **"Отобразить операторов** ", чтобы просмотреть имена операторов, назначенных этой смене.

Описание полей

Страница «Рабочие смены» позволяет создавать, изменять и удалять смены. Вы также можете просматривать назначенные смены.

Ниже описаны поля на странице, когда вы создаете, редактируете или удаляете рабочую смену.

Пол	Описание
Имя рабочей смены	Уникальное название рабочей смены.
Активировать	Установите этот флажок, чтобы активировать рабочую смену. Для того, чтобы он был доступен для использования, он должен быть активирован. ПРИМЕЧАНИЕ . Когда вы деактивируете рабочую смену, она больше не появляется в расписаниях операторов и не используется в новых запросах расписания. Операторов, назначенных в эту смену, необходимо переназначить в различные активные смены, иначе они не будут запланированы на неделю.
Тип рабочей смены	Тип рабочей смены. При редактировании существующей смены существуют ограничения на изменение смены на другой тип рабочей смены. ▪ Фиксированную рабочую смену можно заменить сменой назначения ▪ Переменная рабочая смена не может изменить тип смены ▪ Рабочая смена назначения может быть изменена на фиксированную
Еженедельный случай	(только рабочие смены в переменных) Минимальное и максимальное количество часов и расписание дней в неделю для оператора. Эти значения должны соответствовать параметрам сдвига. Например, нельзя указать минимум пять дней в неделю, если в параметрах смены настроен только один день.
Параметры переключения	Параметры смены зависят от выбранной смены. Как параметры вводятся для каждого дня недели, они графически отображаются в графике параметров рабочей смены (см. раздел «Сведения о графике параметров смены»). Фиксированные и назначения рабочие смены: ▪ Применить к — выберите день из строки дня, чтобы настроить параметры для этого дня. ▪ Shift Start — введите время начала смены. ▪ Shift Length —введите длину смены.

Поле	Описание
	▪ Дни в неделю — (только для чтения) Это значение вычисляется на основе настраиваемого количества дней. ▪ Часы в неделю — (только для чтения) Это значение вычисляется на основе настраиваемого количества дней, а также продолжительности смены. Смены смен: ▪ Применить к — выберите день из строки дня, чтобы настроить параметры для этого дня. ▪ Сдвиг начинается — введите самое раннее и самое последнее время начала смены оператора в этот день. ▪ Shift Length —введите минимальную и максимальную продолжительность смены на этот день. ▪ Минимальный интервал — введите минимальное время между рабочими сменами. ▪ Разрешены выходные дни — установите этот флажок, если у оператора может быть этот выходной день. При очистке оператор должен будет работать в этот день, если есть доступные часы.
Прибавление расписания	(только рабочие смены в переменных) Нужное прибавление длины сдвига. Устройство значение по умолчанию равно 30 минутам.
Оптимизация	(только рабочие смены в переменных) Нужный тип оптимизации: ▪ Оптимальный — сначала WFM расписания операторов с фиксированными рабочими сменами. Затем он планирует доступных операторов с переменными рабочими сменами, чтобы наилучшим образом соответствовать требованиям на остальную часть дня. ▪ Многолинейный — WFM первым назначает расписание работы операторов с фиксированными рабочими сменами. Затем он рассматривает требования, начиная с начала дня для любых, не охватываемых операторами с фиксированными сменами, и расписание операторов с переменными сменами без учета потребностей в последующий день.
Условия работы	Условия работы, которые применяются к рабочей смене (см. раздел "Управление работой"

Пол	Описание

	условий).
Метаданные действий или	(Назначение работает только сменами) Назначение значения метаданных по умолчанию, удаляет значение метаданных по умолчанию из рабочей смены. Это значение не является обязательным. Дополнительные сведения о настройке значений метаданных см. в разделе Управление значениями метаданных действий.

Пример смены

В следующей таблице показано, что происходит при перемещении рабочих смен вверх и вниз на панели "Назначенные" на странице "Операторы".

Действие	Влияние на вахтовую смену	Комментарий
Выберите сдвиг 3	Неделя A | Смена 1 Неделя B | Смена 2 **Неделя C | Смена 3** Неделя D | Смена 4	—
Нажмите кнопку вверх 1	Неделя A | Смена Неделя B | Смена 2 **неделя B |** **Смена 3** недели	Смены 2 и 3 теперь разделены смены для недели B.
	C | Смена 4	
Нажмите кнопку вверх 1	Неделя A | Смена **Неделя B |** **Смена 3** недели C | Смена 3	Неделя B больше не имеет смены раскола.
	недели D | Смена 4	

Нажмите кнопку вверх

Неделя A |

Смены 3 и 1 теперь разделены смены для недели A.

Смена 3

Пол	Описание
	Неделя A | Смена 1

Действие	Влияние на вахтовую смену	Комментарий
	Неделя B | Смена 2 недели C | Смена 4	
Нажмите кнопку вверх	**Неделя A |** **Смена 3** неделя B | Смена 1 неделя C | Смена 2 недели D | Смена 4	Смена 3 в настоящее время первая в ротации, и все остальные смены переместились вниз на одну неделю.

ПРИМЕЧАНИЕ Сплит-смена - это ситуация, когда оператор работает две разные смены в один и тот же день. Прежде чем разделить рабочую смену, необходимо создать две смены, которые начинаются и заканчиваются в разных
время или дни, которые не перекрываются.

ПРИМЕР Если оператор работает четыре часа утром и четыре часа вечером, необходимо создать одну рабочую смену, которая охватывает утреннее, и другую рабочую смену, которая покрывает вечернюю
Часов.

Управление условиями работы

WFM проводится различие между обычными занятиями и нерабородными занятиями. Деятельность, которая происходит в течение каждой рабочей смены (например, перерывы и обеды), классифицируется как обычная. Эта обычная деятельность называется условиями труда. Условие работы — это набор правил, используемых для определения обычных действий, которые не позволяют оператору отвечать на вызовы контактов.

Существует два типа условий работы:

- Оплачиваемое время — продолжительность смены продлевается за счет неоплачиваемых перерывов и обедов
- Длина смены — продолжительность смены не продлевается из-за неоплачиваемых перерывов и обедов

ПРИМЕЧАНИЕ В службе расписания используются только условия оплачиваемой работы в рабочее время. Внутридневное динамическое планирование и частичный день торги и предложения использовать только продолжительность смены условий работы.

Условия работы могут быть связаны с фиксированными, назначенными или переменными сменами или профилями условий работы, назначенными операторам. Если оператор может работать по 4 с половиной до шести часов в рабочую смену и выполнять расписание с прибавлением получасов,

можно настроить условия работы для 4,5, 5, 5,5 и 6 часов и перевести их в рабочую смену оператора или установить в качестве общих условий. Можно также настроить диапазон условий работы от 4,5 до 6 часов.

Поля	Описание

ПРИМЕЧАНИЕ WFM если вы не назначаете условия работы и не имеете каких-либо общих условий работы, расписание операторов не допускается. Если не требуется назначать определенную работу

условия к конкретным сменам или профилям условий работы, создают общие условия работы.

ПРИМЕЧАНИЕ Только общие условия и условия работы, присвоенные профилям условий работы, которые назначены операторам, используются в предложениях и сделках с динамическими доступности и частичными предложениями и сделками.

Для каждого действия по состоянию работы необходимо указать следующую информацию:

- Имя
- Продолжительность
- Минимальная задержка между началом рабочей смены и началом данного состояния работы. Например, если начало смены в 08:00, а выполнение этого условия работы не может начаться ранее 09:00, минимальная задержка должна быть 1:00.

  ПРИМЕЧАНИЕ Задержка должна соответствовать меньшей длине диапазона условий.
- Максимальная задержка между началом рабочей смены и началом данного состояния работы. Например, если смена начинается в 08:00, а это действие не может начаться позднее 09:20, максимальная задержка должна быть 1:20.
- Минимальный интервал между окончанием предыдущего состояния работы и началом этого условия работы. Например, если предыдущее условие работы представляет собой 15-минутный перерыв, а это одночасовой обед, между перерывом и обедом должно быть не менее полутора часов, минимальный интервал должен составлять 90 минут.
- Это прибавление в минутах, которое WFM использовать для планирования действий по состоянию работы. Возможные значения: 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 и 00:30.
- Часть, которая оплачивается. Например, можно указать, что оплачиваются 15-минутные перерывы и что одночасовые обеды не оплачиваются.

Обратите внимание, что при создании расписаний служба расписаний проверяет, можно ли применять все действия, относящиеся к состоянию работы, как это настроено. Если нет допустимого времени, в течение которого можно было бы применить все действия по состоянию работы с соответствующими настройками, служба расписаний игнорирует действия по состоянию работы с предупреждением в файлах журналов и отладки.

Служба расписания применяет действия по состоянию работы к состоянию работы в следующем порядке. Все значения находятся в порядке возрастания, за исключением отмеченных.

1. Минимальная задержка
2. Максимальная задержка

3. Продолжительность
4. Оплачиваемая часть
5. Минимальные интервалы
6. Приращение
7. Тип перерыва (Обед перед перерывом)
8. Имя перерыва
9. Идентификатор цвета

Он предпочитает соответствовать конфигурации условий работы, а не потребности в очереди.

Условие работы, которое применяется к рабочей смене оператора на определенную дату, выбирается на следующей основе:

- Отдельно сортируются перечень условий оплачиваемой работы, связанных с профилем состояния (если указано для оператора), рабочей сменой (если назначено), а также списком общих условий работы оплачиваемого времени:
    1. Минимальное оплачиваемое время работы (в порядке убывания)
    2. Максимальное количество оплачиваемых часов (в порядке убывания)
    3. Время начала (в порядке возрастания)
    4. Идентификатор условия работы (в порядке возрастания)
- Поиск условий оплачиваемого времени работы, связанных с профилем условий работы (если это указано для оператора), перед выполнением условий оплачиваемой работы, связанных с рабочей сменой (если поручается), до поиска среди общих условий оплачиваемого времени работы.

  Критерии поиска для условий работы:

  - Включено в день недели
  - Имеет время начала раньше или совпадает со временем начала рабочей смены
  - Имеет ту же минимальную и максимальную длину смены, что и запланированная продолжительность рабочей смены
  - Длина запланированной рабочей смены определяется в пределах минимальной и максимальной длины смены

После указанной выше сортировки и фильтрации на допустимые соответствия условия работы выбираются в соответствии с таблицей, приведенной ниже. В этой таблице выполните следующее

- "Диапазон" означает условие работы, при котором минимальное и максимальное оплачиваемое время не совпадает.
- "Не диапазон" означает условие работы, при котором минимальное и максимальное оплачиваемое время одинаковы.
- «Нет» означает, что условие работы не настроено.

Источник условий работы			
Общие	**профиль условий работы**	**Рабочая смена**	**Использованный источник**
Нет диапазон, диапазон или нет	Не является диапазоном	Не является диапазоном	Профиль состояния работы
	Не диапазон, диапазон	Диапазон	Профиль состояния работы
	Диапазон	Не является диапазоном	Рабочая смена
	Диапазон	None	Профиль состояния работы
	None	Не диапазон, диапазон	Рабочая смена
Не диапазон, диапазон	None	None	Общее состояние работы

Одним из способов избежать конфликтов в планировании является использование следующих назначений параметров:

максимальная задержка утреннего перерыва = минимальная задержка обеда — минимальный интервал обеда — длительность утреннего перерыва

минимальная задержка обед = максимальный утренний перерыв + продолжительность утреннего перерыва + минимальный интервал обед

Пример 1: Условия работы без неоплачиваемой деятельности

Контакт-центр создал три мероприятия для состояния работы: утренний перерыв, обед и во второй половине дня. Рабочие смены работают по восемь часов. Время начала и окончания рабочих смен изменчиво: время начала может быть до 07:30, а время окончания — до 17:30.

Действия по состоянию работы настраиваются следующим образом:

Активность	**Мин. задержка**	**Максимальная задержка**	**Продолжительность**	**Минимальный интервал**
Утренний перерыв	01:30	03:00	00:15	00:00
Обед	03:00	05:00	00:30	01:30
Перерыв во второй половине дня	05:30	06:45	00:15	01:30

Если рабочая смена оператора начинается в 8:00 AM, то утренний перерыв оператора может начаться в любое время с 9:30 AM до 11:00 AM. Начало обеда оператора может начаться в любое время с 21:00 AM до 13:00. Послеобеденный перерыв оператора может начинаться в любое время с 13:30 до 14:45.

Например, предположим, что для обработки прогнозируемого объема вызова WFM необходимо запланировать начало работы оператора на 8:00 AM и взять обеденный перерыв с 11:00 до 11:30 AM. затем WFM запланированы утренние перерывы оператора с 9:30 до 9:45 AM для удовлетворения минимальной задержки в 01:30 для этого действия.

Тем не менее, самое раннее начало обеда — 11:15 AM (9:45 AM плюс 1:30, минимальный интервал между этой и предыдущей активностью). WFM не может создать расписание, удовлетворяющее заданным параметрам. Эту ситуацию можно исправить путем уменьшения минимальной задержки утреннего перерыва с 01:30 до 01:15 или сокращения минимального интервала обеда до 01:15.

Пример 2: Состояние работы с неоплачиваемой деятельностью

Контакт-центр создал три мероприятия для состояния работы: утренний перерыв, обед и во второй половине дня. Обеденный перерыв неоплачиваемого времени. Рабочие смены работают по восемь часов, но так как существует одночасовой неоплачиваемый обед, рабочая смена на самом деле занимает девять часов. Служба расписания закроет для оператора девять часов.

Время начала и окончания рабочих смен изменчиво: время начала может быть до 7:30 AM и окончания — до 6:30 вечера.

Активность	Мин. задержка	Максимальная задержка	Продолжительность	Минимальный интервал
Утренний перерыв	01:15	03:00	00:15	00:00
Обед	03:00	05:00	01:00 (неоплачиваемый)	01:30
Перерыв во второй половине дня	08:00	08:30	00:15	01:30

Если рабочая смена оператора начинается в 8:00 AM, то утренний перерыв оператора может начаться в любое время с 9:30 AM до 11:00 AM. Начало обеда оператора может начаться в любое время с 21:00 AM до 13:00.

Послеобеденный перерыв оператора может начинаться в любое время с 4:00 вечера до 4:30 вечера. Это допускает одночасовой неоплачиваемый обед. Это добавляет час и позволяет вам положить задержку в 08:00, то, что вы не могли бы сделать, если бы обед был платным мероприятием. Задержка, равная той же продолжительности рабочей смены, невозможна, если не включено неоплачиваемое время. В этом случае расписание оператора составляет девять часов.

Планирование и неоплачиваемой деятельности

Планирование расписания

Условия работы не всегда расширяют смены с целью учета неоплачиваемой деятельности.

Для нормального планирования (стандартные рабочие смены, динамическая доступность и динамическое планирование) применяемые условия работы продлевают смену на соответствие оплачиваемого и неоплачиваемого времени смены. Например, если для оператора запланирована восьмичасовая смена, и при этом применяется условие оплачиваемой восьмичасовой работы включает неоплачиваемый одночасовой обеденный перерыв, то смена охватывает фактический период в девять часов для того, чтобы учесть неоплачиваемый одночасовой перерыв на обед плюс восемь часов оплачиваемой деятельности.

Для других типов событий, к которым применяются условия труда, например, динамический график внутридневного расписания и предложения и сделки с частичными предложениями и сделками, условия работы не продлевают смены для неоплачиваемой деятельности. Например, если оператор перехватывает два часа сверхурочных во время мероприятия, запланированного на внутридневный режим, с 15:00 до 17:00, может быть применено условие продолжительности двухчасовой смены и если это двухчасовое условие работы содержит неоплачиваемый 30-минутный перерыв на обед, то он будет помещаться в пределах двухчасового отрезка и не продлевать его. Сверхурочная смена будет по-прежнему 3:00–17:00 и не более, а оператору будет оплачиваться не два, а полтора часа.

Описание полей

Используйте страницу «Условия труда» для создания, изменения и

удаления условий работы. Ниже описаны поля на странице "Условия

Поле	Описание
работы".	
Имя условия работы	Имя условия работы. Имя должно облегчить выполнение вызовов определить условие работы при назначении его операторам: например, «Обслуживание клиентов — 4,5 часа» Это поле можно также использовать для изменения имени существующего условия работы.
Тип условий работы	Тип состояния работы: ▪ Оплачиваемое время — (по умолчанию). При выборе условий работы с учетом оплачиваемого времени система продлевает продолжительность смены из-за неоплачиваемых перерывов и обедов. ▪ Длина смены — при выборе условий работы в зависимости от продолжительности смены в системе не продлевается продолжительность смены из-за неоплачиваемых перерывов и обедов.
Разрешить для работы	оплачиваемое время — это диапазон

Планирование расписания (Отображается только в том случае, если выбрано оплачиваемое	рабочее время в типе условий работы) Установите этот флажок, чтобы указать минимальное и максимальное количество оплачиваемых часов.
Оплачиваемое время работы	(Отображается только в том случае, если флажок "Разрешить для диапазона оплачиваемого времени" не установлен

Пол	Описание
	выбрано) Общее число оплачиваемых часов (в ЧЧ:ММ) с точки зрения условий работы.
Минимальное оплачиваемое время	(Отображается только в том случае, если выбран вариант "Разрешить диапазон оплачиваемого времени") Тем минимальное количество оплачиваемых часов (в ЧЧ:ММ) для условий работы.
Максимальное количество оплачиваемых часов	(Отображается только в том случае, если выбран вариант "Разрешить диапазон оплачиваемого времени") Тем максимальное число оплачиваемых часов (в ЧЧ:ММ) для условий работы.
Разрешить длину сдвига диапазоном	(Отображается, только если выбрана длина сдвига в типе условий работы) Установите этот флажок, чтобы указать минимальное и максимальное значение смены.
Длина сдвига	(Отображается только в том случае, если не выбрано значение "Разрешить длину сдвига как диапазон") Тем суммарная длина смены (в ЧЧ:ММ) для условий работы.
Минимальная длина переключения	(Отображается только в том случае, если выбран вариант "Разрешить длину сдвига как диапазон") Тем минимальная длина смены (в ЧЧ:ММ) для условий работы.
Максимальная длина переключения	(Отображается только в том случае, если выбран вариант "Разрешить длину сдвига как диапазон") Введите максимальная длина смены (в ЧЧ:ММ) для условий работы.
Это общее состояние	Установите этот флажок, если это условие работы относится к каждой рабочей смене при одинаковом количестве часов или диапазоне часов работы в день и в том случае, если с этими рабочими сменами не связаны другие условия работы. Если этот флажок не установлен, и никакие другие условия работы не связаны с сменой или профилем условий работы, связанным с оператором, WFM не будут планировать перерывы или обеды для операторов, назначенных для этой рабочей смены. Примечание. Эта смена применяется только к одной продолжительности запланированной смены или оплачиваемому графику работы. Только общие условия и условия работы, связанные с профилями условий работы, назначенными операторам, используются в предложениях и сделках с динамической доступностью и частичного дня.
Применять условия работы к сменам в любое время	прибытия

Планирование расписания Установите этот флажок, чтобы условия работы применялись к сменам с	любым временем прибытия. Если этот флажок снят, укажите время, если необходимо, чтобы условия работы применялись к сменам, которые начинаются или позже

Поле	Описание
	чем указано время прибытия. Эти варианты являются взаимоисключающими: вы можете выбрать только один из них.
Дни для включения	Дни, к которым относится данное условие работы. По умолчанию используется параметр «Каждый день» выбранный. Необходимо выбрать хотя бы один день.
Деятельности	Нажмите кнопку Добавить, чтобы добавить строку в таблицу действий, затем укажите сведения об этом действии. К ним относятся: ▪ Имя — введите имя для описания перерыва или обеда. Если оставить это поле пустым, WFM заполните его с полем «Перерыв». ▪ Тип — перерыв или обед. ▪ Минимальная задержка — минимальное время между началом смены и началом данного действия в формате ЧЧ:ММ. Это значение должно быть кратно в пять минут. Если вводится что-либо еще, значение округается до ближайших пяти минут. ▪ Максимальная задержка — максимальное время между началом смены и началом данного действия в формате ЧЧ:ММ. Это значение должно быть кратно в пять минут. Если вводится что-либо еще, значение округается до ближайших пяти минут. ▪ Длительность — продолжительность действия в формате ЧЧ:ММ. Это значение должно быть кратно в пять минут. Если вводится что-либо еще, значение округается до ближайших пяти минут. Действия со значением 0 игнорируются. ▪ Инкремент — инкремент в течение часа, когда может начаться действие. Например, если мероприятие может начаться через один час после начала смены 08:00, а выбран 15-минутный прирост, то начало действия может быть 09:15, 09:30 или 09:45. ▪ Минимальный интервал — минимальное время между этим и предыдущим действием. Это значение должно быть кратно в пять минут. Если вводится что-либо еще, значение округается до ближайших пяти

	протокол. ▪ Оплачиваемая часть — оплачиваемая часть действия в формате ЧЧ:ММ. Виды деятельности, которые не оплачиваются, продлевают рабочую смену на неоплачиваемую продолжительность оплачиваемого времени. Например, восьмичасовая рабочая смена с одночасовым неоплачиваемым обедом станет рабочей сменой, продолжительностью 9 часов. Существует ограничение в 48 часов в рабочем состоянии. ▪ Color/Color ID — цвет, который представляет это действие в расписании. Идентификатор цвета — это код из гекса выбранного цвета. ▪ Метаданные действия — (необязательно): назначение значения метаданных или удаление значения метаданных в перерывах или обедах. Назначение или удаление здесь значения метаданных переопределяет все значения метаданных по умолчанию, заданные на странице метаданных активности. Дополнительные сведения о настройке значений метаданных и назначении их для перерывов и обедов см. в разделе Управление значениями метаданных действий.
Максимальная регулировка оптимизации	Позволяет управлять временем, за которым функция «Оптимизировать расписания» может перемещать перерыв или обед вперед или назад в рамках ограничений активности. Если значение пустое, оптимизационер может переместить деятельность насколько позволяют ограничения активности. Если значение равно 0, то переместить действие невозможно. ПРИМЕЧАНИЕ . Максимальное значение для этого поля — 23:59.
Назначение профилей условий работы	один или несколько профилей условий работы, назначенных ему.
Назначение рабочих смен	(Отображается только при условии работы типом оплачиваемого рабочего времени) Один или несколько рабочие смены, которые будут использовать это условие работы.

Определение кнопок условий работы;

Кнопка	Описание

Сохранить	Щелкните, чтобы сохранить новое или измененные условия работы. Эта кнопка отключена

Пол	Описание

Кнопка	Описание
	пока не будет названо или выбрано условие работы, пока все заполненные поля не будут действительными.
Удалить	Щелкните, чтобы удалить условие работы. Эта кнопка будет отключена, пока не будет названо или не будет выбрано условие работы.
Отмена	Нажмите, чтобы отменить изменения условий работы.

Управление профилями условий работы

Профили условий работы позволяют связать не общие условия работы с операторами, а не только с рабочими сменами. Используя профили условий работы, можно оптимизировать внутридневные обеды и перерывы оператора и автоматизировать перемещение перерывов и обедов оператора для улучшения покрытия очередей.

Создавать профили условий работы и управлять ими могут только администраторы и планировщики.

Необходимо создать профили условий работы, которые включают условия оплачиваемой почасовой работы (продолжительность смены продлевается в связи с неоплачиваемыми перерывами и обедами) и профили условий работы, которые включают условия работы продолжительностью смены (продолжительность смены не продлевается из-за неоплачиваемых перерывов и обедов). Профили с продолжительностью смены условия работы полезны, если операторы могут делать частичные сделки и предложения или внутрисемейное динамическое планирование. См. раздел «Управление условиями работы».

Каждый профиль условий работы включает в себя набор операторов и условий работы. Оператор или условие работы не обязательно должны быть включены в профиль условий работы.

> Примечание Оператор может быть включен только в один профиль условий работы. Однако в профиль условий работы могут быть включены несколько условий работы, а их состояние может быть участником
> несколько профилей условий работы.

Планирование с использованием профилей условий работы

Служба расписания может использовать условия работы, имеющиеся в профиле условий работы оператора, для планирования обедов и перерывов для оператора. Условия работы применяются к рабочей смене оператора на определенную дату.

Описание полей

Используйте страницу "Профили условий работы" для создания, изменения и

удаления профилей условий работы. Ниже описаны поля на странице "Профиль

условий работы".

Пол	Описание

Имя профиля условий работы	Уникальное имя профиля условий работы.
Назначение условий работы	Выбор и назначение конкретных условий работы в профиль условий работы. Одно и то же состояние работы можно включить в несколько профилей условий работы.
Назначить операторов	Выберите и назначьте операторов профильом условий работы. как активный, так и доступны для выбора неактивные операторы. Оператору можно назначить только один профиль условий работы.

Управление условиями минимального/максимального времени

На странице "Условия минимального/макс. часа" можно ограничить продолжительность работы операторов, установив следующие параметры:

- Минимальное и максимальное количество дней работы операторов еженедельно
- Минимальное и максимальное количество оплачиваемых часов, которые работают операторы еженедельно
- Минимальное и максимальное количество оплачиваемых часов, которые работают операторы каждый день недели

Настройка условий минимального/максимального времени не является обязательной. Она требуется для планирования операторов с использованием динамической доступности (см. раздел "О моей доступности").

ПРИМЕЧАНИЕ Условия минимального/максимального времени назначаются операторам, используя профили минимальных/максимальных часов (см. раздел «Назначать условия минимального/макс. часа операторам»).

Рабочие смены и расписание

Минимальные/максимальные часовые условия учитываются следующими способами планирования:

- Фиксированные, назначения и переменные рабочие смены

  ПРИМЕЧАНИЕ Вы также можете ограничить минимальное и максимальное количество дней и оплачиваемое время работы операторов еженедельно в переменные смены. Если операторов назначены обоим
  переменная рабочая смена и условие минимального часа в течение той же недели (будь то при использовании условия минимального/максимального часа по умолчанию или при применении к конкретному диапазону дат) WFM использует конфигурацию из состояния минимального/максимального часа, а не из переменной рабочей смены.

- Динамическое планирование

Пол	Описание

- Динамическая доступность
- Внутридневный динамический планировщик
- Расписания, отредактированные вручную
- Сделки, предложения, исключения, наставничество и откл

После назначения оператору минимального/максимального профиля его минимальное/максимальное значение применяется ко каждой рабочей смене, назначенной оператору в каждый день недели. Минимальные/макс. условия только ограничивают оплачиваемое время работы. Неоплачиваемые действия не учитываются в еженедельных или ежедневных параметрах, заданных на этой странице.

Определения времени

Ограничения, установленные на этой странице, применяются к неделям и дням, как они определены в WFM, а не обязательно в том виде, как они отображаются в календаре.

- «Неделя» означает неделю с расписанием в WFM как она определяется в поле «Первый день недели» на странице «Глобальные параметры» (см. раздел «Настройка параметров WFM в системе»). «Неделя» включает в себя все часы работы каждой рабочей смены, которая начинается с запланированной недели, даже в рабочие смены, которые пересекают полночь следующей запланированной недели. "Неделя" не включает в себя часы работы в смену предыдущей недели, которая переходит через полночь.
- «День» означает день начала рабочей смены, и включает в себя все часы работы в смене, даже если она пересечет полночь следующего дня. «День» не включает в себя часы работы на смене в предыдущем денье, который переходит через полночь.

> ПРИМЕР
> Оператор имеет следующие рабочие смены в понедельник и вторник:
>
> - Понедельник 20:00 –вторник 4:00 AM
> - вторник 14:00–10:00 вечера
>
> WFM не делит восемь часов в первую смену с понедельника по вторник. Поскольку рабочая смена начинается с понедельника, WFM считает все восемь часов как часть рабочей смены понедельника.

И день, и неделя относятся к дням и неделям в том виде, всколько они отображаются в часовом поясе оператора (см. О часовых поясах).

Принципы планирования конфигурации

Некоторые элементы расписания, настроенные в других частях WFM, могут создавать расписания, нарушающие минимальные/максимальные условия, назначенные операторам. В некоторых случаях это может привести к отказу планирования операторов.

К этим элементам относятся следующие:

Исключения

Если расписание оператора включает в себя исключения, оплачиваемые или неоплачиваемые частично или полностью, WFM попытается создать расписание, удовлетворяющее любым условиям минимального/максимального времени, назначенным оператору на странице "Профили минимальных/максимальных часов" по умолчанию или для определенного диапазона дат.

Однако назначение платных или неоплачиваемых исключений иногда может приводить к тому, что графики нарушают условия минимального/максимального времени. Оператор по-прежнему будет запланирован, если в результате оплачиваемого или неоплачиваемого исключения создается расписание, которое нарушает условие минимального/максимального времени оператора.

Пример 1: Платное исключение

Оператору назначается профиль минимальных/максимальных часов с условием минимального часа, которое ограничивает его работу максимум 10 часов в среду, а также у этого оператора есть рабочая смена в среду с 8:00 AM до 4:00 вечера. Тем не менее, супервизор также назначил оператору оплачиваемое исключение в среду с 4:00 вечера до 20:00 вечера.

Это означает, что оператор имеет эквивалент 12-часовой рабочей смены в среду, с 8:00 AM до 20:00 вечера. Таким образом, расписание оператора нарушает минимальное/максимальное количество часов оператора, но оно по-прежнему запланировано.

Пример 2: Неоплаченное исключение

Оператору назначается профиль минимальных/максимальных часов с условием минимального часа, которое ограничивает его работу минимум шести часов в среду, и у этого оператора также есть рабочая смена в среду с 8:00 AM до 4:00 вечера. Тем не менее, супервизор также назначил оператору оплачиваемое исключение в среду с 8:00 AM до 13:00.

Это означает, что оператор имеет эквивалент трехчасовой рабочей смены в среду, с 13:00 до 4:00 вечера. Таким образом, расписание оператора нарушает шестичасовой минимальный/максимальный час оператора, но он по-прежнему запланирован.

Перекрывающиеся рабочие смены

Рабочие смены, которые начинаются в один день, иногда могут пересекаться полночь и перекрываться рабочими сменами, которые начинаются на следующий день. В этом случае в WFM не учитывается период времени, когда расписания перекрываются дважды. Вместо этого, она сохраняет всю рабочую смену на перекрывающийся день, и сокращает рабочую смену на перекрывающийся день.

Это может привести к нарушению расписания оператора при назначенных минимально-максимальных часах. Для оператора не назначается расписание, если перекрывающиеся смены создают расписание, которое нарушает условия минимального/максимального времени оператора.

ПРИМЕР

Оператору назначается профиль минимальных/максимальных часов с условием «минимальный/максимальный час», что ограничивает его работу минимум восемь часов в понедельник и вторник.

В эти дни оператора работают следующие рабочие смены:

- Понедельник 22:00 –вторник 18:00 AM
- Вторник 2:00 AM–10:00 AM

Смены этого оператора перекрываются в течение четырех часов во вторник, с 2:00 AM до 6:00 AM. WFM считает эти четыре часа частью рабочей смены в понедельник, а не во вторник.

Это означает, что оператор теперь имеет эквивалент четырехчасовой рабочей смены во вторник, с 6:00 AM–10:00 AM. Таким образом, настройка расписания оператора нарушает восьмичасовой минимальный/максимальный час оператора, и он не запланирован.

Описание полей

Используйте страницу "Условия минимального/максимального времени" для

создания, изменения и удаления условий минимального/максимального времени. Поля

Поле	Описание
на этой странице описаны ниже.	
Имя условия минимального/максимального времени	Уникальное имя условия.
Минимальное оплачиваемое время в неделю	Минимальное количество оплачиваемых рабочих часов в неделю, которое может работать оператор. Эти часы должны быть равны или меньше максимальному числу часов, допустимому для работы в неделю динамическим планированием, динамической доступностью и конфигурацией рабочих смен ваших операторов.
Максимальное количество оплачиваемых часов в неделю	Максимальное количество оплачиваемых часов в неделю, которое может работать оператор. Это время должно быть больше или равно минимальному числу часов, которое позволяет им работать в неделю динамическим планированием, динамической доступностью и сменами операторов.
Минимальные дни в неделю	Минимальное число рабочих дней в неделю для оператора. Эти

число дней должно быть меньше или равно общему числу дней, в течение которых динамическое планирование, динамический режим доступности и конфигурация рабочих смен ваших операторов позволяют им работать в неделю.

Поле	Описание
Максимальное количество дней в неделю	Максимальное число рабочих дней в неделю, в которые может работать оператор. Эти количество дней должно быть больше или равно общему числу дней, в течение которых динамические планирования, динамической доступности и смены операторов должны работать в неделю. Супервизор назначает оператора в пятидневную переменную рабочую смену. На два дня супервизор выбрал выходные дни Флажок "Разрешено" (два дня не обязательно). В три дня супервизор не установил флажок «Допустимые выходные дни» (требуется три дня). Если супервизор также назначает этому оператору условие «Минимальный/максимальный час», супервизор должен ввести число, равное или большее 3 в поле «Максимальное количество дней в неделю».
Применить к	День или дни недели, параметры которых необходимо настроить. Используйте клавиши Shift и Click для выбора нескольких смежных дней или Сочетание клавиш Ctrl и Щелчк для выбора нескольких неконтигурных дней.
Оплачиваемое время работы	Мин. — минимальное оплачиваемое время работы для выбранного дня недели. Это время должно быть меньше или равно максимальному числу часов, которое позволяет им работать в выбранный день динамическим планированием, динамической доступностью и конфигурациями рабочих смен. Макс. — максимальное оплачиваемое время для выбранного дня недели. Эти часы должны быть больше или равно тем минимально возможным числам часов, которые позволяют им работать в выбранный день динамическим планированием, динамической доступностью и сменами операторов.
Минимальный интервал между сменами	Минимальное количество времени, которое может существовать между сменами в разные дни. ПРИМЕЧАНИЕ . Минимальный интервал между сменами применяется и подтверждается не для расписания, а во время выполнения расписания правки, выполненные позже.

Назначьте операторам условия минимального/максимального времени

Профили минимальных/максимальных часов используются для привязки минимальных/максимальных

часов к конкретным операторам для определенных недель. Для планирования работы с динамическими рабочими сменами операторов необходимо связать либо с профилем минимальных/максимальных часов по умолчанию, либо с конкретным профилем минимальных/максимальных часов.

Поля на этой странице описаны ниже.

Поле	Описание
Имя профиля мин./макс. часа	Введите уникальное имя профиля.
Использовать условие по умолчанию	Установите этот флажок, чтобы указать минимальное/максимальное количество часов по умолчанию, и выберите это условие в раскрывающемся списке. Условия по умолчанию применяются, когда не существует условия, назначенного определенному диапазону дат для оператора. ПРИМЕЧАНИЕ. Если условие по умолчанию не задано и не настроены условия для определенного диапазона дат для оператора, выполните следующие действия эти операторы будут запланированы без каких-либо минимальных или максимальных ограничений по часам.
Условия диапазона дат минимальный/максимальный час	Нажмите кнопку Добавить, чтобы настроить начальную неделю, конец недели и условие, которое применяется к заданному диапазону дат. Установите флажок слева от любой существующей линии, чтобы удалить ее из таблицы.
Назначить операторов	Перемещайте операторов с панелей "Доступны для назначенных", чтобы назначить их профиля.

Ограничьте число операторов для планирования

Страница "Максимальное количество сотрудников групп" позволяет установить ограничение, сколько операторов, назначенных группе, могут быть запланированы для работы одновременно.

ПРИМЕР В вашем контакт-центре 200 операторов доступны для работы, но для 100 операторов. Одновременно запланировать более 100 операторов невозможно. чтобы обеспечить соответствие расписаний;
это ограничение — можно задать максимальную группу планирования, которая включает в себя 200 операторов и которая устанавливает ограничение одновременного планирования — 100 операторов.

ПРИМЕЧАНИЕ При использовании максимального числа сотрудников следует также использовать сбалансированное планирование.

Когда выполняется расписание для операторов, на которые действуют ограничения максимальной группы по укомплектованию кадрами и достигается это ограничение, дальнейших операторов нельзя планировать. Расписание этой недели не создается для операторов за пределами максимального предела, даже если оно нарушает персональный профиль минимального/максимального времени работы этих операторов или смену рабочих смен. Расписание выполняется обычно для других

операторов, может сопровождаться статусом "Частичный успех" На странице с сведениями о запросах пользователей (см. раздел «Просмотр запросов серверов от WFM пользователей») перечислены те операторы, которых не удалось запланировать из-за максимального ограничения укомплектования кадрами.

При настройке максимальной группы по укомплектованию кадрами заданное ограничение учитывается во всех областях, которые создают или изменяют расписания. К этим относятся следующие области:

- Выполнение расписания
- Создание события динамического расписания
- Согласование расписания сделок и предложений
- Запросы на наставничество, исключения и тайм-откл
- Копирование действий, запланированных
- Автоматически или вручную увыключающее внутридневного динамического планирования
- Редактирование расписаний операторов на странице "Расписание операторов"
- Изменения, внесенные на странице управления изменением расписания

Система отклоняет попытки изменения расписания, которые будут нарушать ограничение максимального предела укомплектования кадрами. Если все равно необходимо изменить расписание, можно внести другие изменения в расписание, которые устранят проблему (например, перемещение действий другого оператора), а также попытаться изменить первоначальное расписание еще раз.

Смены операторов, в которых применяются максимальные ограничения по укомплектованию кадрами, включают все действия, кроме «Без расписания», «Недоступен» и «Доступен».

Исключения, которые учитываются при рассмотрении максимального ограничения численности персонала группы, являются частным случаем. Некоторые исключения, такие как отпуск, не требуют, чтобы оператор занимал место в контакт-центре. Присутствие этого оператора не должно учитываться в направлении максимального предела укомплектования кадрами группы. Для того чтобы отличить исключения, для которых следует учитывать, и исключения, которые не должны быть, можно настроить так, как необходимо для работы рабочей станции. Дополнительные сведения см. в разделе "Управление исключениями ".

Описание полей

Страница "Максимальное количество кадровых групп" позволяет создавать, изменять и удалять максимальные группы персонала. Поля на странице, когда вы создаете, редактируете или

Поле	Описание
удаляете максимальную штатную группу, описаны ниже.	
Имя группы «Максимальное	укомплектование кадрами»

Уникальное имя максимальной группы по укомплектованию кадрами. **Планирование расписания**

Максимальное ограничение укомплектования кадрами Максимальное число операторов, которые могут одновременно работать на любом из них

Время.

Поле	Описание
Назначить операторов	Перемещайте операторов с панелей "Доступны для назначенных", чтобы назначить их максимальная группа по укомплектованию кадрами.

Создайте рассылку

Распределение состоит из контактных данных стоимость за одну неделю для каждого 30-минутного интервала дня. Включают следующие данные:

Столбец	Описание
Коэффициент контакта	Процент от общего количества контактов за день за интервал. ПРИМЕЧАНИЕ При экспорте коэффициент контактов выражается как десятичное значение, а не в процентах. Например, отображается коэффициент контакта в таблице в качестве 2,03% экспортировано в электронную таблицу как 0.0203.
Распределение контактов	Количество контактов, полученных за интервал. Если включено на глобальной На странице "Параметры" (включить параметр прогнозируемых контактов как десятичные значения) это значение может иметь до двух десятичных знаков.
Среднее время разговоров обработки. Среднее время работы контакта.	Среднее время разговора или Среднее время работы

Распределение определяет колебания громкости контакта в интервале дня. При WFM формируется рассылка следующим образом:

1. WFM вычисляет среднее число контактов, полученных за базовый период для каждого интервала расписания за каждый день недели, выбранный в запросе на рассылку. Дни с особыми событиями игнорируются. Выберите шесть-восемь последних недель для справочного периода, заботясь о том, чтобы не использовать неделю с необычным объемом, например праздничную неделю.

   ПРИМЕР Для вычисления среднего громкости контакта для интервала 8:30–9:00 AM понедельника WFM берется сумма громкости для интервала 8:30–9:00 AM каждого понедельника в исходном периоде и делится от общего числа понедельников в этом справочном периоде.

2. затем WFM результат за каждый час делится на среднее число контактов, полученных за

весь день, чтобы определить процент контактов за этот интервал.

3. WFM вычисляет среднее время разговора (интерактивные очереди сервисов) или время обработки (неинтерактивные очереди служб) и время после окончания рабочего времени для контакта для каждого получаса.

> **ПРИМЕР** для вычисления среднего времени разговора/обработки для 8:30–9:00 AM интервале понедельника, WFM принимает сумму времени разговора/времени обработки каждого контакта в период с 8:30 AM до 9:00 AM каждого понедельника в справочном периоде и делит итого на количество контактов. WFM использует тот же метод для расчета среднего времени работы.

Будущее не всегда повторяет прошлое. Будущие события могут привести к изменению распределения контактов. Если вам известны сведения о предстоящих событиях, которые могут повлиять на какой-либо рассылку, можно изменить рассылку, учитывая эти события. Для любого 30-минутного интервала можно изменить число контактов, которые могут прийти, среднее время разговора или обработки, а также среднее рабочее время после установления контакта (см . раздел "Изменение распределения и прогнозов").

Рекомендации по генерации рассылки

Выбор подходящего периода имеет важное значение для формирования распределения, подходящего для периода вашего прогноза.

Можно сформировать рассылку однократно и повторно использовать его для каждого прогноза или создавать новый распределения при каждом создании прогноза. Распределение и прогноз связываются автоматически. В каждый момент времени у очереди услуг может быть только один производственный распределения и один прогноз производства.

Тип генерируемого распределения зависит от типа очереди услуг, для которую он формируется. При создании рассылки следует следовать следующим правилам:

- Если ежедневные или еженедельные контактные данные сильно колеблются, выберите более длинный справочный период. Если ваши контактные данные достаточно стабильны, выберите короткий период.
- Если ваши контактные данные достаточно стабильны или сезонны, выберите более длинный справочный период с того же периода прошлого года.
- Если у вас есть архивные данные хотя бы за год, а структура вашей бизнеса и маршрутизации не изменилась резко, используйте базовый период с года раньше, который похож на прогнозируемый период.
- Если у вас меньше года исторических данных или условия вашего контакт-центра резко изменились, определите более недавний период, который с большой вероятностью будет иметь контактные данные, аналогичные прогнозному периоду.
- Если контактные данные достаточно стабильны в течение года, вы можете несколько месяцев не формировать новый рассылки.

- Если контактные данные меняются часто или отображаются в зависимости от сезонности, регенерировать распределение данных придется хотя бы раз в месяц или при каждом создании прогноза.

> ПРИМЕЧАНИЕ При рассылках игнорируются даты в вашем справочном периоде, для которых назначены специальные события, а также даты, помеченные как даты закрытия.

Управление рассылками

Используйте страницу "Запросы рассылки" для формирования производственных и именованных рассылков.

Для формирования прогноза по умолчанию используется производственный распределение. Может быть только одна производственная дистрибьюция. В отличие от этого, именованных рассылков может быть много. Именованные распределения используются для анализа того, как различные условия влияют на громкость контактов и расписание операторов. Именованный рассылка можно сформировать с историческими данными, как в производственном случае, но он также может быть сформирован без каких-либо исторических данных и заполнен вручную.

Для формирования прогноза можно также использовать именованный распределения вместо производственного.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Если вы уверены, что объем контакта и распределение контактов в контакт-центре стабильны, то вам нужно только сформировать один распределения и один прогноз, при этом не нужно использовать имя
> Распределения.

Формирование производственного распределения

Формирование производственного распределения;

1. На странице "Запрос на рассылку" выберите параметр " **Отправить запрос на** распространение в производственном производстве"
2. Выберите одну или несколько очередей служб. Доступные очереди служб в списке — это очереди служб, для которых на странице "Управление очередями служб" установлен флажок "Не формировать прогнозы или расписания для этой очереди служб".
3. Введите дату начала и окончания нужного периода в часовом поясе очереди услуг. Базовый период должен иметь исторические данные, сильно похожие на даты, для которых требуется сформировать прогноз. Должны быть данные по каждому выбранному дню недели вашего справочного периода. Если данных нет, WFM заполняет эти периоды нулями.
4. Выберите дни недели, для которых вы хотите вычислить распределение. По умолчанию выбраны все дни недели.
5. На основе этого распределения решить, требуется ли обновлять значения стандартного времени очереди обслуживания (среднее время разговора и среднее рабочее время после контакта).
6. Запланируйте выполнение запроса. По умолчанию запрос выполняется немедленно.
7. Нажмите Кнопку " **Отправить**".

После успешного выполнения запроса вы можете просмотреть рассылку и изменить его при необходимости.

Создание именованного рассылки

Используйте страницу "Запрос на рассылку" для отправки именованного запроса на рассылку. Запрос может сформировать новый именованный рассылка или переписать существующий именованный рассылки новыми данными.

Создайте именованный рассылка

1. На странице "Запрос на рассылку" выберите нужный параметр: **"Отправить новый запрос** поименованного рассылки" или **"Отправить существующий именованный запрос рассылки**".
2. Выберите очередь службы. Обратите внимание: хотя для производственного рассылки можно выбрать несколько очередей служб, можно выбрать только одну очередь служб для именованного рассылки.
3. Введите уникальное имя именованного рассылки, если это новый запрос, или выберите существующее имя поименованного рассылки при повторном использовании существующего имени рассылки.
4. Введите дату начала и окончания нужного периода в часовом поясе очереди услуг. Базовый период должен иметь исторические данные, сильно похожие на даты, для которых требуется сформировать прогноз. Должны быть данные по каждому выбранному дню недели вашего справочного периода. Если данных нет, WFM заполняет эти периоды нулями.
5. Выберите дни недели, для которого необходимо вычислить распределение. По умолчанию выбраны все дни недели.
6. На основе этого распределения решить, требуется ли обновлять значения стандартного времени очереди обслуживания (среднее время разговора и среднее рабочее время после контакта).
7. Запланируйте выполнение запроса. По умолчанию запрос выполняется немедленно.
8. Нажмите Кнопку "Выполнить **".**

После успешного выполнения запроса вы можете просмотреть рассылку и изменить его при необходимости.

Просмотр рассылки

Просмотреть рассылку

1. На странице "Планирование" выберите **"Рассылка**".
2. Выберите очередь службы, для которой был зарегистрирован рассылка.
3. Выберите производственную или именованную рассылку. Распределения отображаются как в табличной, так и в графической форме.
4. Выберите день недели, который вы хотите просмотреть, в раскрывающемся списке. Кроме того, прокрутите отображаемые данные вверх или вниз и щелкните черную панель внизу

для просмотра данных следующего дня или черную полосу вверху для просмотра данных предыдущего дня.

ПРИМЕЧАНИЕ Также отображается часовой пояс для этой очереди услуг. Он доступен только для чтения и не может быть изменен с этой страницы. Если часовой пояс очереди сервисов изменен в служебных очередях
страницы, все пострадавшие распределения и прогнозы должны быть повторно запущены или отредактированы вручную, поскольку изменение часового пояса очереди не отражается на них автоматически.

Работа с рассылками

После запуска рассылки, кроме редактирования, вы можете выполнить ряд действий. Для управления этими действиями используются кнопки в правом верхнем углу страницы "Рассылка". Функции кнопок описаны в таблице ниже.

Не все кнопки доступны как для производственных, так и для именованных рассылков.

Кнопка	Функция
Сохранить	Сохраняет отредактированный выпуск.
Сохранить как	Сохранение рассылки с другим именем. При этом сохраняется исходный выпуск и создается новый именованный рассылки.
Переименовать	Переименование именованного рассылки. Эта функция не копирует распределение, как это делает функция «Сохранить как», а изменяет имя данного распределения. После изменения старое имя не отображается ни в одном списке именованных рассылков для этой очереди.
Удалить	Удаление именованного рассылки.
Копирование в производственную	Копирует названный выпуск в производство. Эта функция перезаписывает данные в существующем производственном рассылке с данными из этого названного распределения. Например, если у названного распределения есть данные только за понедельник и вторник, а у производственного распределения есть данные за каждый день недели, после копирования производственный распределение будет содержать данные только за понедельник и вторник.
Экспорт	Экспорт данных из рассылки в виде CSV файла с именем export.csv. Файл экспорта содержит данные о рассылках за каждый день недели. С этими данными можно использовать в приложении электронных таблиц, а затем скопировать обратно в рассылку.

Создайте прогноз

Прогноз — это прогноз количества контактов за каждый 30-минутный интервал дня, который контакт-центр получит в течение определенного периода времени. Существует три типа прогнозов:

- Для **формирования графика производства используется прогноз** производства. Прогноз производства может быть только один.
- **Названные прогнозы** — это прогнозы «что, если?», используемые для учета движущих факторов громкости, таких как маркетинговая кампания, в ходе которых изменяются объем контакта, среднее время обработки или изменение рабочего времени. Там может быть много названных прогнозов.
- Стратегический **прогноз** — это пятилетний прогноз, в котором отображается количество операторов, необходимое в месяц для выполнения прогнозируемых требований очереди услуг. Стратегический прогноз может быть только один. Этот прогноз используется для формирования различных отчетов по стратегическому планированию.

WFM для формирования прогноза используются исторические контактные данные и распределения. Затем прогноз используется для создания расписания.

Сведения о процессе прогнозирования

Для создания прогноза необходимо выполнить каждое из следующих действий:

Создайте рассылку

Создайте рассылку (см. раздел "Создать рассылку") или используйте существующий рассылку для выбранного вами очереди обслуживания и справочного периода. Выберите шесть-восемь последних недель для справочного периода, заботясь о том, чтобы не использовать неделю с необычным объемом, например праздничную неделю.

Распределения отвечают за определение ожидаемого процента ежедневного объема контактов, возникающего в каждом интервале дня. Выберите базовый период, наилучшим образом отражающий ожидаемое распределение контактов в течение дня.

Изменить рассылку

Если необходимо, отредактируйте рассылку (см. раздел "Правка распределения и прогнозов"). Например, если ожидается, что объем контакта будет ниже в определенный день недели прогнозируемого периода, можно уменьшить объем контакта в этот день в рассылке.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Если дню назначено специальное событие (см. Раздел «Учет дней с ненормальным объемом контактов»), то WFM нормализует громкость контакта так, чтобы его распределения были более точными. В этом случае вам не нужно вручную настраивать распределения.

Выберите метод прогнозирования

Существует два метода прогнозирования: стандартный и расширенный. Стандартный метод — это устаревший метод, используемый WFM. Этот метод обрабатывает все недели одинаково: невозможно представить различия в объемах контактов или обрабатывать время по неделям в пределах одного месяца. Поэтому она не отражает сезонных колебаний в объеме контакта в разное время недели и месяца. Этот метод рекомендуется использовать в качестве справочных данных не более одного года.

Метод расширенного прогнозирования способен более точно отражать сезонные колебания громкости контакта и времени обработки. Этот метод рекомендуется для контакт-центров, которые испытывают сезонные колебания объема контакта и имеют исторические данные более одного года. Чем длиннее базовый период, тем точнее этот метод прогнозирования отражает еженедельные, ежемесячно и годовые колебания.

Выберите изменение вызова ссылки

WFM использует исторические данные для проецировать будущие требования. Выбор выбранного периода зависит от выбранного метода прогнозирования.

- **Стандартный метод** прогнозирования. Отождествляйте базовый период с историческими данными, наиболее похожими на период, на который требуется сформировать прогноз. Выбранное вами эталонное время должно отражать еженедельные тенденции, которые, вероятно, будут происходить в течение прогнозируемого периода. Выбор справочного периода с года, предшествующего периоду прогноза, часто обеспечивает наилучшее отображение недельных моделей.
- **Расширенный метод** прогнозирования. Этот метод прогноза работает лучше при более длинном справочном периоде. Определите базовый период года или более с историческими данными, которые наиболее точно отражают еженедельные, ежемесячной и годовой сезонные тенденции, которые, скорее всего, происходят в течение прогнозируемого периода.

Для просмотра исторических данных, доступных для очереди услуг и учитываемого периода, перейдите на страницу "Просмотр и редактирование исторических данных" (см . раздел "Просмотр и редактирование исторических данных").

Сформируйте прогноз;

При запуске запроса на прогноз WFM выполняет следующие действия:

1. Применяет любые специальные изменения событий, назначенные для очереди услуг в исторический справочный период.
2. Генерирует средний объем контакта для каждого дня недели с использованием данных за базовый период (стандартный метод прогнозирования) или формирует средний ежедневный объем контакта с использованием данных справочного периода (метод расширенного прогнозирования).

> ПРИМЕЧАНИЕ При расчете объемов контактов WFM раунды вблизи (вверх или вниз до ближайшего целого номера), за исключением тех случаев, когда значение будет округляться до нуля. В этом случае используется значение
> округляться до 1.

3. Если вы решили использовать исторический тренд, то WFM определяет годовой темп роста на основе двух выбранных периодов. Годовые темпы роста возникают в связи с изменением объема контакта в течение времени между двумя базовыми периодами. Изменение времени измеряется на основе расстояния между серединой каждого контрольного периода. Если вы решили использовать ожидаемую тенденцию, WFM подстраивает прогнозы объемов в соответствии с предоставленными вами процентами годовых темпов роста. Исторический тренд и ожидаемый тренд применяются к периоду ожидания по-разному. Дополнительную информацию см. в разделе «Использование прогноза тенденций».
4. Регулирует выступ громкости для каждого дня на коэффициент регулировки контакта.
5. Применяет коэффициенты связи из распределения для каждого интервала в день. Контакты перераспределяются для неинтерактивных очередей услуг, в которых используется четное или пропорциональное распределение в нерабочем режиме. В противном случае количество контактов берется из числа контактов, поступающих в рабочее время работы очереди. Если очередь службы закрыта в течение интервала, число контактов равно нулю.
6. Для неинтерактивных очередей сервисов увеличивает прогнозируемые контакты для каждого интервала на среднее время обработки, чтобы оценить требуемое время обработки операторов.
7. Использует алгоритм для определения количества операторов, требуемого за интервал для достижения целей уровня обслуживания.

> Если очередь служб закрыта в день недели, необходимо изменить очередь служб на странице "Очереди службы", чтобы снимите флажок "Активный" для данного дня недели. Если это не так
> готово, запрос прогноза не будет выполнен.

> ПРИМЕЧАНИЕ Если в течение прогнозируемого периода имеется дата с указанием даты, WFM использует объем из справочной даты ассоциации фирмы, но распределения этого контактного лица
> громкость по интервалу дня исходит из распределения.

Просмотр прогноза

Если вы не думаете, что значения прогноза соответствуют целевому значению, можно изменить прогноз (см. раздел "Изменение распределения и прогнозов").

Сформируйте прогноз;

Используйте страницу "Запросы прогноза" для формирования производственных, именованных и стратегических прогнозов.

ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ Перед формированием прогноза необходимо иметь распределения для каждой выбранной очереди услуг.

Сформируйте прогноз;

1. На странице "Прогноз" щелкните **"Создать запрос**".
2. На странице "Запрос на прогноз" выберите тип прогноза, который необходимо сформировать. Вы можете:
   - Сформировать прогноз производства;
   - Сформируйте новый названный прогноз
   - Сформировать существующий именованный прогноз
   - Сформировать новый стратегический прогноз;
3. Заполните разделы на странице "Запрос прогноза", как описано ниже.
4. Нажмите Кнопку " **Отправить**".

Описание разделов

ПРИМЕЧАНИЕ Для каждого типа прогноза требуется не каждый раздел.

Метод прогнозирования

Выберите требуемый метод прогнозирования: расширенный или стандартный. Расширенный метод учитывает в данных справочного периода еженедельные, ежемесячно и годовые шаблоны. Стандартный метод не учитывает такие сезонные колебания и более удобен при наличии исторических данных менее одного года за указанный период.

ПРИМЕЧАНИЕ Для стратегических прогнозов используется только стандартный метод прогнозирования.

Прогнозный период

Выберите даты начала и окончания периода, который покрывает прогноз.

Тип очереди службы

Выберите тип интерактивной или неинтерактивной очереди сервисов для этого прогноза.

ПРИМЕЧАНИЕ Стратегические прогнозы можно выполнять только для интерактивных очередей сервисов.

Очередь службы / Очереди служб

Выберите очередь служб, для которую настроен прогноз. Каждая из доступных очередей служб имеет выбранный тип очереди служб, а на странице «Служебные очереди» установлен флажок «Не создавать прогнозы и расписания для этой очереди служб» (см . раздел «Управление очередями служб»). Можно выбрать несколько очередей услуг для производственного или стратегического прогноза. Для именованных прогнозов можно выбрать только одну очередь служб.

ПРИМЕЧАНИЕ Стратегические прогнозы можно выполнять только для интерактивных очередей сервисов.

При выборе очередей служб для прогноза производства в каждой очереди отображается сценарий усадки по умолчанию, назначенный ей. При необходимости можно выбрать другой сценарий усадки или сделать поле «Сценарий усадки» пустым, чтобы она не применялась к этой очереди услуг.

Сценарий усадки

Выберите сценарий усадки, который необходимо применить к названному прогнозу. Сценарий усадки состоит из 12 недель в указанном порядке (с текущей недели до двенадцати недель), которые применяются к очереди услуг на момент выполнения прогноза.

Сценарий усадки по умолчанию отображается для выбранной очереди служб. Из списка сценариев, назначенных выбранной очереди служб, можно выбрать другой сценарий усадки или сделать это поле пустым, чтобы усадка не применялся.

Смещ. смещ. за неделю усадки

Введите смещ. недели усадки для использования. Смещ. По умолчанию смещ. Это означает, что расписание будет выполняться на той же неделе, что и прогноз. Если вы намерены запустить расписание через две недели после выполнения прогноза, то смещение недели усадки 2. Это говорит WFM начать подсчет для недели 0 усадки две недели отныне, когда вы фактически запустить расписание. В это время в расписании будет больше исключений, поэтому прогнозируемая усадка будет ниже, чем если бы вы запускали расписание сейчас в течение двух недель в будущем.

Имя прогноза

При создании нового прогноза с именем введите уникальное имя прогноза. При создании существующего именованного прогноза выберите его в раскрывающемся списке.

Распределение

Выберите рассылку для использования. Если выбрано несколько очередей обслуживания, это должно быть производственное распределение. Если выбрана одна очередь обслуживания, то это может быть как производственный, так и именованный рассылка. Какой бы тип рассылки вы ни выбрали, он должен быть запущен для выбранных очередей служб.

Параметры трендов

Выберите нужный тренд (см. раздел «Использование трендов в прогнозировании»).

- Нет тренда — используйте этот параметр, если громкость контактов в течение долгого времени остается постоянной.
- Исторический тренд — используйте этот параметр для определения тренда на основе исторических данных двух учетных периодов.

- Ожидаемая тенденция — используйте этот параметр, чтобы прогнозировать объем контакта с использованием ежегодной скорости роста применительно к данным справочного периода.

Базовый период

Укажите базовый период, используемый в прогнозе. Этот период зависит от выбранного вами варианта тренда.

Если вы выберете...	Тогда...
Нет тренда	Введите даты начала и окончания справочного периода. Для метода расширенного прогнозирования выберите как можно более длинный базовый период, в который будут представлены текущие условия вашей компании.
Исторический тренд	Введите два контрольных диапазона для вычисления тренда. Диапазон 1 должна быть одна неделя или больше. Это начальная точка для вычисления изменения громкости контакта с течением времени. Для диапазона 2 выберите наиболее длинный из возможных период, который соответствует текущим условиям в вашем бизнесе. Это означает сезонность, или нормальное расхождение между месяцами для вашей компании. Модель исторических трендов работает оптимально, когда оба диапазона имеют одинаковую длину.
Ожидаемая тенденция	Укажите единый базовый диапазон и процент годовых темпов роста. Для метод расширенного прогнозирования, выберите как можно более длинный базовый период, в течение которого будут представлены текущие бизнес-условия.

Время обработки контакта

Выберите источник для расчета среднего времени разговора (ATT) и среднего времени работы после контакта (AWT), используемого для формирования прогноза. Можно выбрать вычисление этих значений на основе выбранного распределения или использовать ATT и AWT, настроенные для очереди служб на странице «Служебные очереди».

Коэффициент регулировки контактов

(Необязательно) Введите коэффициент регулировки контакта для изменения прогнозируемого громкости контакта вверх или вниз. Значением по умолчанию является 1,0, что означает, что никаких изменений не происходит.

Цель уровня обслуживания

При желании установите цель уровня обслуживания.

- Если прогноз будет задан для интерактивных очередей служб, установите флажок

«Настроить цель уровня обслуживания». При выборе выбранного варианта отображается таблица, содержащая стандартные цели уровня обслуживания

настроено на странице служебных очередей этой очереди. Затем процент уровней обслуживания можно изменить по интервалам требуемым образом.

- Если прогноз задан для неинтерактивных очередей сервисов, отображается поле "Порог обработки". Введите количество минут (от 0 до 4320), в которые должны обрабатываться контакты для достижения цели уровня обслуживания.

Планирование запроса

Запланируйте время и дату выполнения этого запроса на прогноз. По умолчанию запрос выполняется немедленно. После успешного выполнения запроса вы можете просмотреть прогноз и изменить его при необходимости.

Просмотр прогноза

Просмотр прогноза

1. На странице "Планирование" выберите " **Прогноз**".
2. В левой части страницы выберите следующее
   - Тип прогноза — стандартный или стратегический
   - Очередь службы
   - Производственный или именованный прогноз
   - Дата прогноза
   - Часовой пояс, в котором отображаются данные прогноза. По умолчанию он отображается в часовом поясе очереди услуг.
3. Прогноз отображается как в табличной, так и в графической форме. Его можно просматривать на разных уровнях масштаба.
   - Представление дня (D): отображает данные с 30-минутным интервалом для выбранного дня
   - Представление недели (W): отображает ежедневные данные для каждого дня выбранной 7-дневной недели
   - Представление месяца (M) — отображение ежедневных данных для каждого дня выбранного месяца

Работа с прогнозами

После того, как вы запускаете прогноз, есть ряд действий, которые вы можете предпринять с ним, кроме редактирования его. Эти действия управляются кнопками в правом верхнем углу страницы «Прогноз». Функции кнопок описаны в таблице ниже.

Не все кнопки доступны для производства, имен и стратегических прогнозов.

Кнопка	Функция
Сохранить	Сохраняет отредактированный прогноз.
Сохранить как	Сохранение производственного или поимённого прогноза с другим именем. При этом сохраняется исходный прогноз и создается новый названный прогноз, который включает все изменения, внесенные в прогноз.
Переименовать	Переименование названного прогноза. Эта функция не копирует прогноз, как это делает функция Сохранить как, а меняет название прогноза. После изменения старое имя не отображается ни в одном списке именованных прогнозов для этой очереди службы.
Удалить	Удаляет названный прогноз.
Копирование в производственную	Копирует названный прогноз в производство. Эта функция перезаписывает данные существующего прогноза производства с данными из данного названного прогноза. Например, если названный прогноз имеет данные только за понедельник и вторник, а у прогноза производства есть данные за каждый день недели, то после копирования прогноз производства будет содержать данные только за понедельник и вторник.
Экспорт	Экспорт данных в прогнозе в виде файла CSV с именем export.csv. Для производственных и именованных прогнозов выбираются дата начала и окончания экспортируемых данных за год, а также уровень масштаба (интервал, неделя или месяц). Для экспорта по умолчанию используются диапазон дат, уровень масштаба и часовой пояс, который вы просматриваете при нажатии кнопки экспорт. Для стратегических прогнозов можно выбрать дату начала и окончания экспортируемых данных от 1 до 60 месяцев. По умолчанию установлен срок 60 месяцев. Уровень масштаба по умолчанию установлен по месяцам, при этом можно не изменять ни на одном другом уровне масштаба. С этими данными можно манипулировать в приложении электронных таблиц, а затем скопировать обратно в прогноз.

Импорт прогноза

Иногда может потребоваться импортировать данные прогноза. Например, при отсутствии исторических данных невозможно вычислить прогноз. Или, возможно, билеты на неполадки будут

обрабатываться конкретной очередью, и количество операторов для этого уже известно, и вы просто хотите сформировать билеты

расписание для этих операторов. Импорт данных делает это возможным.

Импортированные данные используются для заполнения таблицы прогнозов, приведенной на странице «Прогноз». Это более эффективно, чем заполнение таблицы вручную одной ячейки за один раз. Импортируемым прогнозом может быть прогноз производства или названный прогноз.

> ПРИМЕЧАНИЕ Для каждого интервала должны быть строки (всего 48 строк в день), за исключением дня перехода часового пояса к летнему времени или перехода от нее. В тот день, когда идет летнее время
> в действии будет 46 строк, а в день, когда летнее время сберегать будет 50 строк.

> Примечание Если вы импортируете прогноз на день, который уже имеет прогноз, то существующий прогноз будет переписан.

Прогнозы импортируются как CSV файлы.

- Прогноз может быть на один или несколько дней.
- Прогноз должен быть для одной интерактивной или неинтерактивной очереди услуг одновременно.
- Предполагается, что данные прогноза будут находиться в часовом поясе очереди.
- Файл CSV должен содержать строку для каждого 30-минутного интервала в каждый день (всего 48 строк) в день, а также данные в каждой строке должны иметь формат ЧЧ:ММ.

  > ПРИМЕЧАНИЕ При попытке повторно импортировать экспортируемый прогноз на уровне масштаба недели или месяца, появится сообщение об ошибке. Это связано с тем, что
  > в прогнозе на уровне недели отображаются данные через трехчасовые интервалы, а в прогнозе на уровне месяца — данные по дням.

> Рекомендуется при импорте прогноза с полями без значений перед импортом файла ввести в эти поля 0 (ноль).

Импорт прогноза

1. На странице "Запрос прогноза **" выберите параметр "Импортировать прогноз** ".
2. Выберите тип прогноза, который необходимо импортировать:
   - При импорте прогноза производства выберите очередь обслуживания, для которого он используется.
   - При импорте существующего названного прогноза выберите очередь службы и именованный прогноз.
   - При импорте нового названного прогноза выберите очередь службы и введите имя нового именованного прогноза.
3. Выберите файл для импорта и нажмите кнопку " **Выгрузка"** , чтобы импортировать прогноз.

После загрузки прогноз можно просматривать и редактировать, как и любой другой прогноз.

Импорт прогноза, если уже известно количество прогнозируемых операторов

Файл CSV содержит следующие поля, если уже известно количество прогнозируемых операторов:

Поле	Описание
Дата	Дата прогноза в формате ГГГГ-ММ-ДД. ПРИМЕЧАНИЕ . Формат даты в файлах CSV может быть изменен приложением электронных таблиц, например Microsoft Excel, формат которого устанавливается в приложении по умолчанию. Помните о такой возможности и убедитесь, что столбцы дат правильно настроены.
Интервал	30-минутный интервал в формате ЧЧ:ММ. ПРИМЕЧАНИЕ Для каждого интервала должны быть строки (всего 48 строк в день).
ОператорыПредпредещаемая трансляция	Количество операторов, прогнозируемых для интервала. Введите 0 (ноль) в любой интервал, после которого очередь служб закрыта.

В этом примере файла импорта предоставляется значение AgentForecast. В этом случае WFM использует предоставленные значения и не вычисляет свои собственные.

```
Дата,Интервал,AgentForecast
    2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Импорт прогноза для вычисления числа прогнозируемых операторов

Файл CSV содержит следующие поля в любом порядке, если необходимо WFM вычислять количество прогнозируемых операторов на основе заданных показателей.

Поле	Описание
Дата	Дата прогноза в формате ГГГГ-ММ-ДД. ПРИМЕЧАНИЕ Формат даты в файлах CSV может быть изменен с помощью

Поле	Описание
	приложения электронных таблиц, такого как Microsoft Excel в формате, заданном в приложении по умолчанию; Помните о такой возможности и убедитесь, что столбцы дат правильно настроены.
Интервал	30-минутный интервал в формате ЧЧ:ММ. ПРИМЕЧАНИЕ Для каждого интервала должны быть строки (всего 48 строк в день).
КонтактыПредадресная трансляция	Количество контактов, прогнозируемых для интервала. Введите 0 (ноль) в любой интервал закрытия очереди служб. Если параметр включен на странице WFM глобальные параметры (включить прогнозируемые контакты как десятичные), это число может иметь до двух десятичных знаков (см. раздел "Настройка всей системы WFM установки"). Если ввести более двух десятичных знаков, число округляются до ближайших двух десятичных знаков, если только это не приведет к
	числу 0,00.
СреднийTalkTimeForecast секундах	Прогнозируемая для данного интервала средняя продолжительности разговора контакта в
СреднийworkTimeForecast	Прогнозируеме среднее время работы после контакта в секундах интервал.
ServiceLevelPercentForecast	Прогнозируемая доля уровня обслуживания для
интервала. ServiceLevelTimeForecast	Прогнозируемое количество времени в секундах
для ответа на контакт.	

В этом примере значение AgentForecast будет вычисляться WFM так как в файле не отображаются никакие значения.

```
Дата,Интервал,КонтактыНаказ,СреднийTalkTimeForecast,AverageWorkTimeForecast s erviceVelPerecast,
    ServiceLevelTimeForecast
    2016-01-01,00:00,100,120,30,80,20
    2016-01-01,00:30,102,110,35,80,20
    2016-01-01,01:00,103,90,40,80,20
    ...
```

Использование тенденций в прогнозировании

При выборе генерации прогноза с учетом тенденций WFM вычисляется годовой темп роста объема контактов.

Выбор периодов отсчета должен учитывать любые сезонные колебания исторических данных. Если исторические данные сезонные, лучше всего использовать одну и ту же часть в два разных года для определения тенденции:

Webex WFO использует для прогнозирования линейные тенденции. Для формирования прогноза можно использовать два различных варианта трендов:

- Статистический тренд — WFM использует исторические данные выбранного периода для расчета процентного изменения объема контакта для каждого дня недели, который затем применяется ко каждой дате прогнозируемого периода.
- Ожидаемая тенденция — WFM использует годовой темп роста для расчета изменения объема контактов на каждую дату прогнозируемого периода.

Исторические тенденции

Стандартный метод прогнозирования

Для этого параметра тренда используются два контрольных периода. Для каждого из двух контрольных периодов тренда вычисляется средний объем контакта для каждого дня недели, а также медианная дата для каждого дня недели. Например, если в этом периоде имеется пять экземпляров среды, медианная среда — третий экземпляр этого дня.

Кроме того, для каждого справочного периода вычисляются общий средний объем контакта и средняя дата. Затем, результаты двух контрольных периодов объединяются для получения темпа роста и длительности роста. Исходя из этого, вычисляются ежегодные темпы роста.

В прогнозе с использованием исторического тренда начальная точка прогноза вычисляется путем продления линии тренда от середины второго опорного периода к началу прогноза. На графике ниже, два контрольных периода отличаются от одного года, и был 100-процентный рост в течение года (справедливо для всех дней недели). Этот рост продлевается до января следующего года, когда начнется прогноз.

Расширенный метод прогнозирования

Для этого параметра тренда используются два контрольных периода. Для каждого из двух контрольных периодов тренда вычисляется средний объем контакта за каждый день недели, а также средняя дата исходного периода. Например, если в этом периоде имеется пять экземпляров среды, медианная среда — третий экземпляр этого дня.

После вычисления общего среднего объема контакта и средней даты для каждого справочного периода эти значения используются для получения разницы в объеме контакта и разнице времени. На этом рассчитывается ежегодный темп роста.

В прогнозе с использованием исторического тренда начальная точка прогноза вычисляется путем продления линии тренда от середины второго опорного периода до начала прогноза. На графике ниже, два базовых периода отличаются от одного года, и в течение года был 100-процентный рост. Этот рост продлевается до января следующего года, когда начнется прогноз.

Ожидаемые тенденции

Стандартный метод прогнозирования

В прогнозе с использованием ожидаемого тренда, поставляемого пользователем, вы вводите единый базовый период и процентные темпы ежегодного роста. Простой пример: годовой темп роста составляет 100 процентов. После одного полного года объем вызовов удвоится (увеличен на 100 процентов). Темпы роста одинаковы для всех дней недели, но наклон линейного тренда, связанного с каждым днем недели, может быть разным (см . эффект дня недели).

Средний объем вызовов рассчитывается на день недели и переносится на первый день прогноза. Не имеет значения, сколько времени проходит между базовым периодом и началом прогноза (см. диаграмму ниже). Если прогноз начинается на один и тот же день недели, начальные значения между прогнозами будут идентичными. Если она начинается в другой день недели, будет небольшой запас ошибки, так как тенденция применяется к каждой дате прогноза.

Расширенный метод прогнозирования

В прогнозе с использованием ожидаемого тренда, поставляемого пользователем, вы вводите единый базовый период и процентные темпы ежегодного роста. Простой пример: годовой темп роста составляет 100 процентов. После одного полного года средний ежедневный объем вызовов удвоится (возрос на 100 процентов).

Средний суточный объем вызовов рассчитывается из всего справочного периода и переносится на первый день прогноза. Не имеет значения, сколько времени проходит между базовым периодом и началом прогноза (см. диаграмму ниже). Поскольку в этом случае задействованы сезонные факторы, значение для начала прогноза будет очень близко к значению начала периода, только если прогноз начинается в тот же день недели, месяц года и день месяца.

Эффект дня недели

Поскольку разные дни недели обычно имеют разные объемы вызовов, эффект от общей годовой скорости роста различается в день недели. В примере ниже годовой темп роста составляет 100 процентов. Начальный и конечный средний объем вызовов для каждого дня недели отображается в следующей таблице:

День недели	Начальная громкость вызова	Громкость вызова после 1 года
Воскресенье	50	100
Понедельник	50	100
Вторник	50	100
Среда	100	200
Четверг	100	200
Пятница	200	400
Суббота	100	200

Красные пунктиры показывают трендовую линию, которая является результатом темпа роста.

Примеры: годовой прогноз стандартным методом

В данном разделе приведены примеры ожидаемого поведения годовых прогнозов, сделанных с конкретными скоростями роста. Годовые темпы роста — это сумма ожидаемого роста, наблюдаемого за один полный год после начала прогноза.

ПРИМЕЧАНИЕ В качестве длины года формула использует 365 дней в обычные годы и 366 дней в високосные годы. В нормальном году сумма роста на 365-й день прогноза влияет на средний вызов
использованный для прогнозирования объем будет равен среднему плюс ожидаемому росту.

Пример 1: Положительный темп роста

В данном примере годовой темп роста составляет 50 процентов. В конце одного года объем вызовов для каждого дня недели должен увеличиться до 1,5 раз по своему первоначальному значению.

День недели	Начальная громкость вызова	Громкость вызова после 1 года
Воскресенье	50	75
Понедельник	50	75
Вторник	50	75
Среда	100	150
Четверг	100	150

День недели	Начальная громкость вызова	Громкость вызова после 1 года
Пятница	200	300
Суббота	100	150

Пример 2: нулевая скорость роста

В данном примере нет изменения объемов вызовов по дням недели (годовой темп роста равен нулю процентам). Прогноз на каждый день недели совершенно плоский.

День недели	Начальная громкость вызова	Громкость вызова после 1 года
Воскресенье	50	50
Понедельник	50	50
Вторник	50	50
Среда	100	100
Четверг	100	100
Пятница	200	200
Суббота	100	100

Пример 3: Отрицательные темпы роста

В данном примере уровень громкости вызова уменьшается. На первом графике годовой темп роста в –50 процентов означает, что объемы вызовов для каждого дня недели составляет половину их стартового значения после одного года.

День недели	Начальная громкость вызова	Громкость вызова после 1 года
Воскресенье	50	25
Понедельник	50	25
Вторник	50	25
Среда	100	50
Четверг	100	50
Пятница	200	100
Суббота	100	50

На втором графике годовой темп роста составляет –200 процентов. В этом случае объемы вызовов достигают нуля в половине года. Как только негативные темпы роста заставляет прогноз сходиться к нулю, он дна дна, и никогда не может быть меньше этого. Из-за эффекта дня недели (см. Эффект дня недели), все дни недели сходятся к нулю примерно в тот же момент времени.

Примеры: годовой прогноз с использованием расширенного метода прогнозирования

В данном разделе приведены примеры ожидаемого поведения годовых прогнозов, сделанных с конкретными скоростями роста. Годовые темпы роста — это сумма ожидаемого роста, наблюдаемого за один полный год после начала прогноза.

> ПРИМЕЧАНИЕ В формуле используется 365 дней в обычных годах и 366 в високосные годы в качестве длины года. Сумма роста на 365-й день прогноза не будет в точности равна годовому темпу роста,
> однако она должна быть очень близко и в пределах допустимой ошибки.

Пример 1: Положительный темп роста

В данном примере годовой темп роста составляет 50 процентов. Средний объем вызовов увеличивается таким образом, что в конце одного года средний объем вызовов увеличится до 1,5 раза, как первоначальное значение. В таблице и на графике ниже средний объем вызова начинается с 497,7 и увеличивается до 745,7 по истечении одного года. Средний объем вызовов за последний день каждого месяца показан в таблице.

Месяц	В среднем за базовый период в день Громкость вызова	Средний громкость вызова в конце месяц
Январь	497.7	518.1
Февраль	497.7	537.2
Март	497.7	558.3
Апрель	497.7	578.8
Май	497.7	599.9
Июнь	497.7	620.3
Июль	497.7	641.5
Август	497.7	662.6
Сентябрь	497.7	683.0
Октябрь	497.7	704.1

Месяц	В среднем за базовый период в день Громкость вызова	Средний громкость вызова в конце месяц
Ноябрь	497.7	724.6
Декабрь	497.7	745.7

Пример 2: Отрицательные темпы роста

В данном примере уровень громкости вызова уменьшается. В первой таблице и графике применяется годовой темп роста в размере –50 процентов так, чтобы средний ежедневный объем вызовов по истечении одного года составлял половину от того, что есть в начале прогнозируемого периода. В таблице ниже показан средний ежедневный вызов за каждый месяц.

Месяц	В среднем за базовый период в день Громкость вызова	Среднее количество вызовов в конце месяц
Январь	497.7	477.3
Февраль	497.7	458.2
Март	497.7	437.1
Апрель	497.7	416.6
Май	497.7	395.5
Июнь	497.7	375.1
Июль	497.7	353.9
Август	497.7	332.8
Сентябрь	497.7	312.4
Октябрь	497.7	291.3
Ноябрь	497.7	270.8
Декабрь	497.7	249.7

На втором графике годовой темп роста составляет –200 процентов. В этом случае объемы вызовов достигают нуля в половине года. Как только негативные темпы роста заставляет прогноз сходиться к нулю, он дна дна, и никогда не может быть меньше этого. В связи с паттернами прибытия в день недели не все дни могут достичь нуля в один и тот же момент времени, как видно на графике.

Стратегические прогнозы

Стратегические прогнозы — 5 лет. Годовые темпы роста используются для расчета ожидаемого роста на годовой момент времени и для расчета наклона линии, которая описывает продолжающийся рост объема вызовов. Это показано на графике ниже как годовой темп роста как линейный тренд. Темпы роста не применяются независимо к каждому году стратегического прогноза. Пунктирная красная линия иллюстрирует, что происходит, когда темп роста применяется к каждому последующему году прогноза.

Примеры стратегического прогноза

Ниже приведены некоторые примеры годовых темпов роста как линейного тренда (ожидаемого тренда) в стратегическом прогнозе. Показано, что годовой темп роста составляет 100 процентов, ноль и –50 процентов. Во всех примерах отправная точка будет одинакова. Обратите внимание, что темп роста -50 процентов в течение первого года достигает нуля в конце 2-го года, а затем остается там до конца прогноза. Стоит также отметить нулевой процент роста (по прогнозу нет изменения объема вызовов).

Управление связями с датами компании

Фирмная ассоциация дат является связующим звеном между двумя датами, которые из года в год приходятся на разные дни недели. Связи с твердой датой полезны, поскольку при WFM формируется прогноз, используются исторические данные за тот же день недели.

Чтобы убедиться в том, что WFM использует дату с аналогичными данными для своего прогноза, необходимо создать твердые ассоциации дат.

> **ПРИМЕР** Для формирования прогноза на среду, 1 января 2014 г., WFM используются данные за среду, 2 января 2013 г. Тем не менее, 2014 дата является Новым годом, а 2013 дата является датой
> день после Нового года. Контактные данные за эти две даты, вероятно, будут существенно различаться из-за праздника. Создание ассоциации с 1 января 2014 года по 1 января 2013 года исправляет это при формировании прогноза.

Если в базе данных WFM для использования связей с датами компании отсутствуют достаточные статистические данные, можно сформировать прогноз, а затем изменить данные за указанную дату, чтобы отразить правильную информацию (см. раздел "Изменение распределения и прогнозов").

Копирование ассоциаций с датой фирмы

После сохранения твердых связей с датой для очереди служб можно скопировать их в другую очередь.

Копирование связей с твердой датой из одной очереди услуг в другую

1. Выберите очередь услуг, связи с датой фирмы которую необходимо скопировать.
2. В поле "Копирование в **очередь служб"** выберите целевую очередь служб.
3. Нажмите Кнопку " **Копировать"**.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Действие "Копирование" перезаписывает все связи с датами фирмы, которые могли быть настроены для целевой очереди услуг.

Описание полей

Используйте страницу «Связи с фирмой» для создания, изменения и удаления связей с датами фирмы для отдельных очередей обслуживания.

После настройки связанных дат можно редактировать только их описания. Если при выборе двух дат произошла ошибка, удалите связь с датой и начните снова.

Поля на странице «Связи с фирмой» описаны ниже.

Поле	Описание
Очередь службы	Очередь услуг, для которой требуется создать связи с датами.
Свяжите эту будущую целевую дату	Дату в будущем, которую необходимо привязать к дате, в которой вы будете ссылаться. Это дата, на которая вы будете создавать прогнозы.
С помощью этой исторической даты	Дата в прошлом, исторические данные похожи на то, что вы ожидаете от будущей даты.
Описание	Описание связанных дат для их идентификации, таких как «Новый год» или «Ежегодное мероприятие продаж». Это единственное поле, которого можно изменить после сохранения связи с твердой датой.
Кнопка «Добавить»	Нажмите кнопку Добавить, чтобы добавить связанные даты в таблицу.
Кнопка Удалить	Чтобы удалить связь с датой, установите флажок рядом с ней в таблицу и нажмите Удалить.
Копирование в очередь службы	Целевая очередь службы, в которую требуется скопировать отображаемый сервис твердые связи очередей с датой.

Учтите дни с ненормальными громкостями контакта

Используйте страницу «Специальные события» для создания и управления специальными событиями, а также назначения их очередям служб. Специальное событие — это событие, вызывающее отклонение громкости контакта от обычной. Это специальное событие может привести к увеличению или уменьшению громкости. При назначении специального события в очередь услуг WFM вносит корректировки на эффект специального события, удалив его из распределения и нормализовав в прогнозах.

При анализе специального исторического события следует учитывать следующее:

- На какую очередь служб влияет специальное событие? С очередью служб всегда имеется специальное событие.
- Какое мероприятие является особенным? Можно настроить общие типы специальных событий со значениями по умолчанию. Создав общее специальное событие, вы можете выбрать его в списке доступных типов событий в любое время.
- Когда происходит это специальное событие?
- Через сколько дней после специального события появляется влияние на громкость контакта? Последствия отключения энергоснабжения неотложные. Изменение формата законопроекта происходит после того, как почтовая служба доставляет счета, и клиенты открывают почту.
- Сколько времени может влиять на громкость контакта в днях? Последствия отключения энергоснабжения могут длиться только один день, если обслуживание будет восстановлено в течение этого времени. Последствия изменения формата законопроекта, скорее всего, будут сохраняться в течение нескольких дней, потому что клиенты обращаются с законопроектами в разное время.
- Каков был коэффициент воздействия? Это определяется путем разделения громкости контакта, возникшая с особым событием, на громкость контакта, который, скорее всего, имел бы место в отсутствие специального события.

Влияние на запросы рассылки

Если указанный в запросе на рассылку период включает специальное событие, дата специального события исключается из данного периода. При этом гарантируется, что ненормальные паттерны контактов (в том числе время обработки контактов) в специальный день события не будут влиять на модели распределения контактов.

> ПРИМЕР Рассмотрим перебой энергоснабжения, который приводит к сокращению ежедневного объема контакта вдвое: это нормально утром, но доходит до нуля во второй половине дня. Происходит специальное событие с коэффициентом воздействия 0,5: созданный. Дата проведения этого специального события, если она является частью отсчетного периода, исключается из этого периода.

Влияние на запросы прогноза

Если указанный в запросе на прогноз контрольный период включает специальное событие, нормализованный объем контакта вычисляется путем разделения фактического объема контакта в день специального события на импакт-фактор. То есть:

нормализованный объем контакта = фактический объем контакта на дату специального события ÷ импакт-фактор

В примере с перебоем энергоснабжения скажем, что фактический объем контакта в день отключения электроэнергии составил 5000 контактов. Импакт-фактор 0,5 при специальном перебое энергоснабжения. Используя приведенное выше уравнение:

нормализованный объем контакта = 5000 ÷ 0,5 = 10 000

Для того чтобы скомпенсировать влияние особого события, что делает прогноз более точным, объем контактов в базовый период нормализовался до 10 000 контактов.

Ограничения специальных событий

Специальные события используются для отмены последствий внезапного и невозмеждающего изменения громкости контакта в прошлом.

Специальные события не могут использоваться для прогнозирования изменения громкости контактов из-за будущих событий, таких как грядущая маркетинговая кампания. События этих типов могут размещаться автоматически или вручную в процессе прогнозирования.

Описание полей

Поля на странице, когда вы создаете, редактируете или удаляете специальное событие, описаны ниже.

Поле	Описание
Название специального события	Имя специального мероприятия. Не более 50 символов.
Задержка воздействия времени	Задержка в целых днях между возникновением специального события и моментом на самом деле это влияет на контакт-центр. Значение по умолчанию = 0.
Длительность воздействия события	Количество дней в течение нескольких дней ожидания от воздействия специального последний. Значение по умолчанию = 1.
Коэффициент воздействия	Влияние данного события на нормальную громкость контакта. Значение по умолчанию = 1.

Поля на странице, когда назначается специальное событие в очереди служб, описаны ниже.

Поле	Описание
Очередь службы	Выберите очередь служб, для которой требуется назначить данное специальное событие. Специальное мероприятие Выберите специальное событие, на которое требуется назначить очередь служб. Дата мероприятия Выберите дату специального мероприятия.
Задержка воздействия	Это поле автоматически заполняется значением, настроенным для специального события. При желании вы можете изменить его.
Длительность воздействия	Это поле автоматически заполняется значением, настроенным для специального события.

Поле	Описание
	При желании вы можете изменить его.
Коэффициент воздействия	Это поле автоматически заполняется значением, настроенным для специального события. При желании вы можете изменить его.
Комментарий	(Необязательно) Комментарий к данному событию.
Кнопка «Назначить»	Нажмите эту кнопку, чтобы назначить событие очереди служб. Он добавляется в таблицу «Назначенные события».
Кнопка Удалить	Нажмите эту кнопку, чтобы удалить выбранное специальное событие из окна "Назначено" События таблицы.

Данные в сводке по прогнозу

Данные в строке «Сводная информация по прогнозу» вычисляются так, как описано в таблице ниже.

ПРИМЕЧАНИЕ . Итоговые и средние значения в строке «Сводная информация по прогнозу» вычисляются в течение двадцати четырехчасового периода. Эти вычисления не ограничены графиком открытия и закрытия очереди услуг
выбрали.

Столбец	Расчет сводки
Операторы фактически	Средневзвешенный уровень значений в столбце: SUM(Действительная × период операторов) ÷ SUM (длительность периода)
Прогноз операторов	Средневзвешенный уровень значений в столбце, округленный до следующего целого: SUM(Длительность прогноза × периода для операторов) ÷ SUM (длительность периода)
Примененная усадка прогноза операторов	Средневзвешенное значение по длительности периода с округленным до целого числа nexst. Прогноз операторов ÷ ([1 – процент усадки] ÷ 100) ПРИМЕЧАНИЕ В небольших очередях услуг с небольшой усадкой может выглядеть так, как если усадка не применена, так как и то, и другое столбцы "Прогноз операторов" и этот столбец отображаются одинаковое значение. Например, в результате округления до следующего целого:

Столбец	Расчет сводки
	фактический прогноз операторов 0,2 отображается как 1. Если применяется усадка 5%, результат все равно меньше 1. В результате в обоих столбцах отображается значение 1.
Запланированные операторы	Средневзвешенный уровень значений в столбце: SUM(Длительность запланированного × периода операторам) ÷ SUM (длительность периода)
Фактическое среднее время разговора	Средневзвешенный уровень значений в столбце: SUM(среднее время разговора, фактическое × контакты) ÷ SUM(фактическая информация о контактах)
Прогноз среднего времени разговора	Средневзвешенный уровень ненулевых значений в столбце: SUM (прогноз среднего времени разговора × прогноз контактов) ÷ SUM (прогноз контактов).
Фактическое среднее время работы	Средневзвешенный уровень значений в столбце: SUM (среднее время работы, фактическое × контакты) ÷ SUM (контакты фактически)
Прогноз среднего времени работы	Средневзвешенный уровень ненулевых значений в столбце: SUM (средний прогноз времени работы × прогноз контактов) ÷ SUM (прогноз контактов)
Контакты фактические	Сумма значений в столбце.
Прогноз контактов (Включить)	Сумма значений столбцов. Если включено на странице "Глобальные параметры" Прогнозируемые контакты с десятичными знаками), это значение может иметь до двух десятичных знаков. При редактировании ячейки в каждой строке столбца изменяются: (новое сводное значение ÷ старое сводное значение) × старое значение ячейки Если старое значение сводки составляло ноль, для каждой ячейки задано значение: сводное значение ÷ число ячеек

Столбец	Расчет сводки
Сетевые операторы	Операторы, запланированные — прогноз операторов
Сетевые операторы с усадкой	Операторы с расписанием — для операторов, прогнозируемых с использованием уровня усадки «% фактического» уровня
обслуживания	Средневзвешенный уровень значений в столбце: SUM (интервальный уровень обслуживания в % × предлагаемых контактов) ÷ SUM (предлагаемые интервальные контакты)
Прогноз уровня обслуживания в %	Средневзвешенный уровень значений в столбце: SUM(Прогноз уровня обслуживания % × прогноз контактов) ÷ SUM(прогноз контактов) По умолчанию это значение — это значение, заданное для цели уровня обслуживания на странице «Очередь служб», однако при желании его можно изменить на другое. Можно редактировать только данные интерактивной очереди сервисов.
Прогноз времени уровня обслуживания	Средневзвешенный уровень значений в столбце: SUM (прогноз времени уровня обслуживания × прогноз контактов) ÷ SUM (прогноз контактов) По умолчанию это значение — это значение, заданное для цели уровня обслуживания на странице «Очередь служб», однако при желании его можно изменить на другое.
Общая усадка %	Среднее по всем процентам усадки. ПРИМЕЧАНИЕ. Если значение сводки равно 0 % и вы измените его на другое значение больше 0%, это значение применяется ко всем интервалам равномерно через все интервалы. Например, если изменить значение сводки с 0% до 10%, то к каждому интервалу применяется значение 10%. Однако если значение сводки больше или менее 0% и его можно изменить на другое значение больше или менее 0%, то интервальные значения обновляются пропорционально по всем интервалам.

Редактировать распределения и прогнозы

Распределения и прогнозы можно редактировать различными способами, как описано ниже.

Перетаскивание точек данных в графике

Можно перетащить точки данных на линиях в графиках прогноза и распределения, чтобы увеличить или уменьшить значения, представленные этими точками данных.

> ПРИМЕЧАНИЕ Вы не можете перетащить линии в горизонтально отображаемом графике.

Есть некоторые данные, которые невозможно изменить путем перетаскивания точек данных.

- В прогнозе невозможно изменить фактические данные (такие как факты контактов) или количество запланированных операторов (операторы, запланированные).
- В распределениях невозможно изменить данные соотношения контактов (Коэффициент контакта), но можно изменить остальные значения данного распределения.

Редактирование данных в таблице

В таблице можно изменить поля. Внесенные изменения сразу же отображаются в графике.

- Дважды щелкните ячейку таблицы, чтобы изменить ее. Выведете на вкладку из ячейки или нажмите клавишу "Ввод", чтобы указать новое значение на "stick".
- Нажмите клавишу Tab, чтобы переместить ячейку вправо.
- Нажмите Shift и Tab, чтобы переместить ячейку в левую.
- Нажмите ввод для перемещения вниз по одной ячейке.
- Для перемещения вверх по одной ячейке одновременно нажимайте клавиши Shift и Ввод.

Заполнение пустой таблицы

Если на определенный день нет данных о прогнозе или распространении, можно воспользоваться функцией импорта или вручную заполнить прогноз или таблицу распределения этого дня с помощью кнопки инициализации. Эта кнопка отображается в правом верхнем углу страницы, только когда отсутствуют прогноз или данные распределения для выбранной очереди услуг и даты.

> ПРИМЕЧАНИЕ Кнопка «Инициализация» появляется на странице «Прогноз» только на уровне масштаба день. Он никогда не отображается для стратегических прогнозов.

При нажатии этой кнопки в таблице заполняются нули в каждом интервале просматриваемого вами дня. Затем вы можете скопировать и вставить данные в таблицу или ввести их вручную.

Редактирование итогов на странице рассылки

В следующей таблице приведены поля на странице "Рассылка", значения сводки которого можно изменить, а также описано, как это изменение влияет на данные в таблице.

Поле	Влияние на данные
Среднее время разговоров	Новое значение сводки применяется на протяжении всего периода времени. В результате изменения значения прогноза операторов пересчитываются через каждый интервал времени.
Среднее время работы	Новое значение сводки применяется на протяжении всего периода времени. В результате изменения значения прогноза операторов пересчитываются через каждый интервал времени.

Редактирование итогов на странице прогноза

В следующей таблице приведены поля на странице "Прогноз", значения сводки которых можно изменить, а также сведения о том, как это изменение влияет на данные в таблице. При редактировании значения сводки значения прогноза перераспределяются между каждым интервалом. Это, в свою очередь, приводит к перерасчету фактического сводного значения, которое может не совпадать с введенным значением.

Поле	Влияние на данные
Прогноз операторов	Новое значение сводки распределяется пропорционально на протяжении времени период на основе предварительно отредактируемых значений. Если в предварительном редактировании значения равны нулю, новое значение равномерно распределяется по всем интервалам периода. Это изменение не приводит к повторному вычислению других показателей. Это изменение разрешено только на уровне масштаба интервала.
Примененная усадка прогноза операторов	Если изменить процент усадки, значения в этом столбце меняются.
Прогноз среднего времени разговора	Новое значение сводки применяется на протяжении всего периода времени. В результате изменения значения прогноза операторов пересчитываются через каждый интервал времени.
Прогноз среднего времени работы	Новое значение сводки применяется на протяжении всего периода времени. В результате изменения значения прогноза операторов пересчитываются через каждый интервал времени.
Прогноз контактов	Новое значение сводки распределяется пропорционально на протяжении времени

Поле	Влияние на данные
	период на основе предварительно отредактируемых значений. Если в предварительном редактировании значения равны нулю, новое значение равномерно распределяется по всем интервалам периода. В результате изменения значения прогноза операторов пересчитываются через каждый интервал времени.
Прогноз уровня обслуживания в % времени	Новое значение сводки применяется ко всем интервалам на протяжении всего период. В результате изменения значения прогноза операторов пересчитываются через каждый интервал времени.
Прогноз времени уровня обслуживания времени.	Новое значение сводки применяется на протяжении всего периода В результате изменения значения прогноза операторов пересчитываются через каждый интервал времени.
Общая усадка %	Новое значение сводки применяется ко всем интервалам на протяжении всего времени период. Если все значения в интервалах одинаковы, изменение сводного значения приводит к одному и том же значению, появляется в каждом интервале.

ПРИМЕЧАНИЕ Цифры, отображаемые после внесения изменений на уровнях масштаба недели и месяца, но до сохранения, могут (и, вероятно, будут) немного изменяться после сохранения и распространения на базовые данные интервалов.

Редактирование итогов в стратегическом прогнозе

На уровне масштаба года можно изменить любую столбец стратегического прогноза, кроме столбца "Прогноз операторов", который вычисляется из значений других столбцов.

ПРИМЕЧАНИЕ . Значение сводки по прогнозу контактов представляет собой общее число контактов за год. Если изменить это значение, в среднем не превышающее 0,5 вызовов в день, оно округается вниз до нуля. Таким образом, ежемесячное значение прогноза контактов можно увидеть ноль.

Копирование и вставка данных в таблицу

Данные в таблицу можно скопировать и вставить с помощью стандартных сочетаний клавиш Windows.

- Перемещайте курсор мыши для выбора определенных строк и столбцов в таблице или электронной таблице либо нажимайте Ctrl и A, чтобы выбрать всю таблицу или электронную

таблицу.

- Используйте клавиши Ctrl+C, чтобы скопировать выбранные ячейки в буфер обмена в формате значения, разделенного вкладками (TSV) или в формат значения, разделенного запятыми (CSV). В этом случае при копировании данных из таблицы копируются как редактируемые, так и доступные только для чтения столбцы.
- Используйте клавиши Ctrl и V, чтобы вставить содержимое буфера обмена в ячейки таблицы. Можно вставить в специально выбранную группу ячеек или выбрать ячейки, которые станут левым верхним углу вставляемых данных. Данные вставляются в выбранные ячейки, если выбранный столбец не доступен только для чтения. Скопированные данные нельзя вставить в столбцы только для чтения. Если скопированных данных слишком много, чтобы поместиться в выбранную область вставки, вставить расширяет выбранное значение до размера данных в буфере обмена. Например, если выбрать область × 2, а в буфере обмена будут отображаться данные 3 × 3, вставить 3 × 3. Вставка данных выделена в таблице.

Применение коэффициента регулирования к столбцу

Можно применить коэффициент регулирования для изменения каждого значения в столбце таблицы распределения или прогноза на одинаковый процент. Например, для увеличения значений в столбце на 20 процентов применяется постройочный коэффициент 1,2.

Чтобы применить коэффициент регулировки, дважды щелкните заголовок столбца и введите нужное значение в появившемся диалоговом окне. Диалоговое окно доступно только для столбцов, которые можно изменить таким образом.

В прогнозе можно настроить следующие столбцы:

- Прогноз контактов
- Среднее время разговоров
- Прогноз среднего времени работы
- Общая усадка %
- Примененная усадка прогноза операторов
- Прогноз операторов
- Прогноз уровня обслуживания в %
- Прогноз времени уровня обслуживания

В раздаче можно настроить следующие столбцы:

- Среднее время разговоров
- Среднее время работы

Управление мероприятиями, запланированными

На страницах раздела «Действия» раздела «Управление приложениями» можно настраивать исключения и проекты и управлять ими.

Управление исключениями

Страница «Исключения» позволяет создавать, изменять, удалять и назначать исключения. Исключениями являются действия, которые отбирают у операторов возможность ходить в эксплуатацию. Примерами таких исключений могут быть совещания, тренинги и тайм-откл.

Исключения могут быть вложены в расписание оператора несколькими способами:

- Запрос, запрошенный операторами с помощью запроса исключений для прошлых и будущих дат (см. раздел "Запрос исключения"). Перед применением исключения этого типа в расписании должен быть одобрен супервизором оператора.
- Назначенные операторам до выполнения расписания супервизором или планировщиком (см. раздел «Назначение исключения»). При создании расписания WFM применяет это исключение к расписанию оператора и перемещает перерывы в его учет. WFM также пытается запланировать работу другого оператора на эту дату, чтобы убедиться, что требования для очереди служб выполнены.
- Назначается операторам после выполнения расписания супервизором или планировщиком на странице "Расписания операторов" (см. раздел "Вставка действия"). Назначение исключений после выполнения расписания гарантирует, что расписание точно отражает текущие условия и сохраняется история исключений.
- Назначается операторам как динамическое событие планирования.
- Назначается операторам как исключение динамического внутридневного планирования или отпуска.

Список операторов, назначенных определенному исключению, можно просмотреть в отчете "Назначенные исключения" (см. раздел).

В большинстве случаев, исключение размещения очевидно и в точности соответствует тому, что было запрошено. Однако в некоторых случаях размещение исключений менее очевидно, поскольку размещение должно следовать определенным правилам, основанным на запросе или назначенном исключении, а также существующем расписании оператора, как описано ниже.

Для выполнения расписаний с назначенными исключениями

При выполнении расписания планировщик выполняет поиск назначенных исключений для каждого оператора и пытается поместить соответствующие запланированные исключения в расписание для данного оператора. Запланированные исключения могут или не совпадать со временем начала/остановки назначенного исключения.

ПРИМЕЧАНИЕ. При назначении исключений всего дня и исключений частичного дня с переменными рабочими сменами эти исключения могут размещаться в необязательные дни,

когда операторы не имеют смен.

Для назначенных исключений для целого дня:

- Назначенное для этого дня исключение применяется ко всей смене, если оно создано для этого дня. Если смена не создана для этого дня, то исключение не помещается в расписание.
- Для метода сбалансированного планирования, если в день рабочей смены переменной существует исключение на весь день, планировщик обычно не использует этот день, если есть другие дни, когда оператор нужен. Однако планировщик предпочитает планировать этот день, если нет других дней, когда оператор нужен.

Для назначенных исключений частичного дня:

- Назначенные частичные исключения размещаются только на той части расписания, по которой может быть размещена смена (то есть оператор доступен для работы).
- Если в тех случаях, когда можно разместить сдвиг, ни одна из частей назначенного исключения не перекрывается, такое исключение не помещается в расписание.

Для одобренных запросов на исключения, наставничества и времени ожидания

Запросы на исключения, наставничество и временное отключение создают назначенные исключения во время утверждения как для запросов, одобренных вручную, так и для автоматически одобренных запросов. Это исключение может быть или не может быть положено по расписанию во время утверждения, как описано ниже.

Если расписание не существует:

- Если для оператора не существует расписания, это исключение не помещается в расписание во время утверждения. Назначенное исключение по-прежнему создается. При этом при выполнении sceule планировщик пытается разместить это исключение в расписании для оператора на основе правил выполнения расписания с назначенными исключениями.

При наличии расписания:

- Для запросов на целый день исключением является расписание для любой оплачиваемой деятельности посменно, которая начинается в этот день. Любые неоплачиваемые занятия в эти смены заменяются на «Недоступные». Если у оператора нет смены в этот день, исключение не добавляется в расписание оператора.
- Для запросов частичного дня из расписания запрашиваемого периода времени применяется исключение для любой существующей в течение данного периода времени оплачиваемой деятельности. Любые перекрывающиеся неоплачиваемые действия в эти смены заменяются на «Недоступен». Если у оператора нет никаких текущих платных действий в этот период времени, то это исключение не добавляется в расписание оператора.

ЛУЧШИЙ ОПЫТ Не удаляйте исключения, которые больше не используются, если ранее они были назначены операторам. Если они будут удалены, связанные с ними исторические данные будут утрачены. Деактивируйте
исключения вместо.

Создание, редактирование и удаление исключений

Поля на странице, доступные при изменении или удалении существующего исключения или при создании нового исключения, описаны ниже.

> Примечание Исключения, которые использовались ранее в расписании и все еще находятся в истории расписания, удалить невозможно.

Поле	Описание
Информация об исключениях	Уникальное имя исключения. Максимальное количество символов = 50 символов.
Активация исключения	Установите этот флажок, чтобы активировать исключение и сделать его доступным для использование. Если снимите этот флажок, это исключение больше не будет доступно для использования (оно деактивировано).
Это исключение — оплачиваемая деятельность	Установите этот флажок, если это исключение является платным. Этот параметр можно переопределить, если данное исключение назначено оператору.
Для выполнения этого действия требуется рабочая станция	Установите этот флажок, если для выполнения исключения требуется, чтобы рабочую станцию занимал оператор, которому поручено. Выбранное исключение учитывается при расчете общего количества операторов, запланированных одновременно (максимальное ограничение укомплектованности кадрами). Дополнительные сведения см. в разделе «Ограничение числа операторов по расписанию ».
URL гиперссылки	URL веб-страницы, которую должен посетить оператор для выполнения исключения действий, если это требуется. URL-адрес должен использоваться полностью (включая «http», «https» и «www» при необходимости). URL отображается в исключении из списка "Мое расписание".
Текст для отображения	Необязательный текст, который отображается в исключении в виде гиперссылки вместо URL.
Метаданные действий умолчанию	(Необязательно) Назначение значения метаданных по умолчанию или удаление данных по значение метаданных из, исключение. Дополнительные сведения о настройке значений метаданных см. в разделе Управление значениями метаданных действий.
Цвет	Цвет, который представляет это исключение в расписании.

Назначение исключения

Поля на странице, когда назначается исключение для одного или нескольких операторов, описаны ниже.

ПРИМЕЧАНИЕ Изменить назначенное исключение невозможно. Вы можете наложить назначенное исключение вместе с новым назначенным исключением для того же оператора и даты и времени. Затем первое назначенное исключение заменяется с новым назначенным исключением при следующем запуске расписания для таких операторов.

Поле	Описание
Исключение	Исключение, которое требуется назначить операторам.
Это исключение — оплачиваемая деятельность	По умолчанию этот флажок отображает статус оплаты, назначенный этому исключению. При назначении исключения одному или нескольким операторам на этой странице можно установить или снимите этот флажок для переопределения этого параметра.
Операторы	операторов, которых можно назначить для этого исключения. В это исключение можно назначить одного, нескольких или всех операторов.
Финики	Дата начала и окончания действия, вызываемого исключением. Можно также указать дату начала, а затем указать несколько случаев повторяющегося действия. После ввода ряда событий поле «Дата окончания» отключается.
Продолжительность	Время начала и окончания действия, вызываемого исключением. Если выбрать «Весь день», поля «Время начала» и «Время окончания» отключаются. Поле «Часы только для чтения» вычисляет продолжительность действия на основе времени начала и окончания. ▪ Если назначенное исключение является исключением всего дня, этот день отображается в часовом поясе каждого оператора. ▪ Если назначенное исключение является исключением частичного дня, время в полях времени начала и окончания положено в часовом поясе пользователя. Однако операторы видят это исключение в собственном часовом поясе экрана.
Весь день	Установите этот флажок, если действие длится весь рабочий день. Если выбран этот параметр, поля "Время начала" и "Время окончания" отключаются.
Частота	Частота активности — день, неделя, месяц и год.
Происшествие	В зависимости от выбранной частоты в этом разделе отображаются варианты настройки ежедневного, еженедельного, ежемесячного

	или ежегодного набора частот.
Примечание.	(Необязательно) Добавьте дополнительную информацию об исключении, специфичном для назначенных операторов. Вводяемая информация будет видна этим лицам

Поле	Описание
	операторов в моем расписании, если это исключение запланировано. Заметку в расписании операторов можно просматривать, изменять или удалять. Здесь нельзя редактировать существующую заметку, но можно наложить назначенное исключение новым исключением для того же назначенного оператора и с тем же временем и датой, которая содержит другую заметку. Затем новое исключение заменяет исходное исключение при следующем выполнении расписания для этих операторов.

Примеры настройки частоты и вхождения

Ниже приведены примеры настройки частоты и возникновения ежедневных, еженедельных, ежемесячного и ежегодного исключений.

Только один раз

Чтобы назначить исключение, возникающее только один раз, используйте эти настройки.

Поле	Параметр
Дата начала, дата окончания	Та же дата
Частота	День
Ежедневное появление	Раз в 1 день

Один раз в неделю

Для назначения исключения, которое происходит один раз в неделю в понедельник в течение 10 недель, используйте эти настройки.

Поле	Параметр
Дата начала	Дата первого понедельника серии
Количество случаев	10
Частота	Неделя
Еженедельный случай	Каждые 1 неделю
В эти дни	Понедельник ПРИМЕЧАНИЕ Выбранные дни синих, неизбираемые дни белые.

Раз в месяц

Для назначения исключения, которое происходит один раз в месяц во второй понедельник в течение 12 месяцев, воспользуйтесь этими параметрами.

Поле	Параметр
Дата начала	Дата первого понедельника серии
Количество случаев	12
Частота	Месяц
Ежемесячное количество случаев	Выберите нужный вариант и заполните следующую инструкцию: "Вторая По понедельнику каждые 1 месяц."

Один раз в год

Чтобы назначить исключение, возникающее один раз в год 15 января в течение пяти лет, воспользуйтесь следующими параметрами:

Поле	Параметр
Дата начала	Первое 15 января в серии
Количество случаев	5
Частота	Год
Ежегодно	Выберите первый вариант и заполните заявление следующим образом: «Каждый Январь в эту дату: 15."

Управление типами исключений

Используйте страницу "Типы исключений" для создания, изменения и удаления типов исключений. Тип исключения — это общее или высокоуровневое исключение, которое операторы выбирают при запросе исключения.

Если вы думаете, что операторы будут выбирать подходящий тип исключения при запросе откройного времени, можно создать типы исключений, которые являются менее общими. Если вы думаете, что операторы не смогут выбрать подходящий тип исключения, можно создать небольшое количество очень широких типов исключений и попросить операторов включить описательный комментарий при запросе откройного времени.

> **ПРИМЕР** Оператор должен назначить врача, поэтому при запросе отпуска он выбирает тип исключения из больничного листа, а затем набирает комментарий, указывающий, что запрос связан с врачебным отпуском
> назначение. Этот тип исключения служит в качестве заполнителя до тех пор, пока супервизор оператора не одобрит запрос. В случае одобрения запроса супервизор вводит конкретное

исключение «Назначение врача».

ПРИМЕЧАНИЕ Создаваемые типы исключений автоматически назначаются представлению "Корпоративное" и представлению, назначенному вам.

Описание полей

ПРИМЕЧАНИЕ Вы не можете изменять или удалять типы исключений, которые не находятся в вашем представлении. Если для типа исключения в представлении сопоставлены исключения, не относящиеся к вашему представлению, изменить их невозможно
тип исключения. Таким образом гарантируется возможность случайного удаления просматриваемых исключений.

Поля на этой странице описаны ниже.

Поле	Описание
Имя типа исключения	Имя уникального типа исключения. Максимальное количество символов = 50 символов.
Исключение по умолчанию (см.	Исключение рабочего процесса по умолчанию, используемое для этого типа исключения

Автоматизировать обработку запросов операторов).

Управление проектами

Используйте страницу "Проекты" для создания, изменения и удаления проектов. Проект — это действие, препятствующее операторам отвечать на вызовы контактов. Обычно проекты назначаются для оптимизации использования времени ожидания операторов при низком громкости контактов. Эти занятия происходят в каждую рабочую смену и могут быть назначены на один или несколько дней в неделю.

WFM проверяет охват для каждого интервала и назначает проект на время, когда он оказывает наименьшее влияние на охват.

ПРИМЕЧАНИЕ Проекты запланированы последними после того, как условия работы и исключения приняты во внимание. Они не запланированы на обеды, перерывы или исключения. Проекты не должны быть
настроены как длинные, как вся смена, но скорее должны быть настроены в меньшие сроки, чтобы они могли принимать во внимание обеды, перерывы и исключения.

Есть два типа проектов: обязательные проекты и необязательные проекты (по умолчанию). Требуемые проекты должны быть выполнены, поэтому их необходимо планировать в лучшее время, даже если не существует интервала, когда охват обычно допускает это. Невредовые проекты по возможности планируются с учетом требований к охвату и планируются на основе присвоенного им приоритета.

Проекты запланированы в таком порядке:

- Требуемый проект

- Не обязательный проект, приоритет 0

- Не нужный проект, приоритет 1
- Не нужный проект, приоритет 2
- И так далее.

ПРИМЕЧАНИЕ Статус проекта можно изменить с «обязательного» на «не требуется» или «не требуется» на «требуемый». Это изменение не войдет в силу до повторного выполнения расписания. Это не влияет на уже запланированные проекты.

Описание полей

ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ Не удаляйте проекты. После удаления проекта будут утрачены все связанные с ним исторические данные.

ПРИМЕЧАНИЕ . Удалить проект, если он запланирован в данный момент, невозможно.

Поля на этой странице описаны ниже.

Поле	Описание
Имя проекта	Уникальное имя проекта.
Это обязательный проект	Установите этот флажок, если требуется проект. Если вы это сделаете, то проект будет планироваться до неважных проектов в наилучшем из возможных для покрытия местах. Это может стать причиной недостаточной численности персонала.
Приоритет	(Только дополнительные проекты) Число от нуля до девяти, которое описывает приоритет проекта, причем ноль является наивысшим приоритетом. Если проект выделен как обязательный, в этом поле только для чтения отображается «–1».
URL гиперссылки	URL веб-страницы, которую должен посетить оператор для выполнения проекта действий, если это требуется. URL-адрес должен использоваться полностью (при необходимости — «http», «https» и «www»). URL отображается в активности по проекту в разделе «Мое расписание».
Текст для отображения мероприятии по проекту	Введите дополнительный текст, который будет отображаться в качестве гиперссылки в вместо URL.
Данный проект является платным	Установите этот флажок, если данный проект является платным.
Активация этого проекта	Установите этот флажок для активации проекта. Проект не может быть

Поле	Описание
	запланировано до активации.
Дата начала/окончания	Операторов периода можно запланировать для работы в течение периода проект. ПРИМЕЧАНИЕ . Планировщик рассматривает даты начала и завершения проекта как даты календаря, а не сдвигов.
Время начала/окончания	Время начала и окончания периода, в течение которого операторы могут быть запланированы для работы над проектом. **ПРИМЕЧАНИЕ** Планировщик основывает время начала и завершения проекта в расписании часовых поясов оператора.
Прибавление расписания	Прибавление расписания, определяющее интервалы, через которые используется проект может начинаться. Например, если выбрать прибавление в 15 минут, а время начала — 08:00, то операторы могут приступить к работе над проектом в 08:00, 08:15, 08:30 и т. д.
Дни, в которые операторы могут работать над проектом	Дни, которые указывают, какие дни недели операторы могут быть запланированы для работы над проектом. Выбранные дни синие. По умолчанию выбраны все дни недели.
Минимальная продолжительность находиться операторы	(Только дополнительные проекты) Минимальное время, в которое могут запланировано к работе над проектом. Это значение не может быть меньше единицы длительности и должно кратно единице
	длительности.
Максимальная продолжительность находиться операторы	(Только дополнительные проекты) Максимальное время, в которое могут запланировано к работе над проектом. Это значение должно кратно единице длительности и по крайней мере совпадать с минимальной
	продолжительностью.
Модуль длительности операторы	(Только дополнительные проекты) Базовый блок времени, который запланированы для работы над проектом. Например, если единица длительности равна 30 минутам, и оператору запланировано, что работа над проектом будет продолжаться 60 минут в течение рабочей смены, это могут быть два последовательных единицы продолжительности, итоговые 60 минут, или один 30-минутный интервал
	продолжительности утром и еще один 30-минутный интервал во

второй половине дня.

Поле	Описание
Продолжительность	(Только требуемые проекты) Продолжительность запланированной работы операторов над требуемым проектом. Значение по умолчанию = 30 минут.
Ограничьте общее количество часов, затрачиваемого на этот проект в неделю	Установите этот флажок для ограничения общего количества часов, затрачиваемого на проект в неделю. Если этот флажок установлен, отображается параметр «Максимальное количество часов в неделю».
Максимальное количество часов в неделю	Максимальное число рабочих часов в неделю, на которые может работать оператор проект. Выберите один из двух вариантов, указывающих, может ли оператор работать несколько раз в неделю или только один день в неделю в проекте.
Операторы	Операторы, выбранные для работы над проектом.
Примечание.	(Необязательно) Добавьте дополнительную информацию о проекте. Вводируемая информация отображается операторам в разделе "Мое расписание" при планировании проекта, а также аналитикам на странице "Расписания операторов". Примечание можно изменить или удалить здесь или в разделе "Расписания оператора". Если вы измените примечание здесь, при следующем запуске расписания она обновляется.
Метаданные действий умолчанию	(Необязательно) Назначение значения метаданных по умолчанию или удаление данных по значение метаданных от, проекта. Дополнительные сведения о настройке значений метаданных см. в разделе Управление значениями метаданных действий.
Цвет	Цвет, который представляет этот проект в расписании.

Создайте расписание

Сформировать расписание;

1. Откройте страницу «Запрос расписания».
2. Выберите метод планирования, который вы хотите использовать. По умолчанию выбран параметр «Сбалансированный».
    - Опция «Сбалансированный» максимально уравнивает укомплектование персонала на всех интервалах дня на основе пользовательских настроек и рабочих смен, в результате

что графики распределяют доступных операторов более равномерно.

ПРИМЕЧАНИЕ Если включены максимальные ограничения по укомплектованию кадрами, этот параметр учитывает это ограничение при создании расписания.

ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА Используйте настройки приоритета очереди служб для точной настройки поведения в планировании. Если результаты планирования нескольких очередей услуг не являются удовлетворительными (для например, необходимо свести к минимуму недоукомплектованность важной очереди услуг. Убедитесь, что приоритет, назначенный этой очереди, далек от приоритетов, назначенных другим очередям служб. Например, важной очереди служб назначается приоритет 4, в то время как остальным очередям служб назначаются приоритеты 90 и 100 (см. раздел «Приоритет очереди службы»).

- Параметр «Приоритетные приоритеты» (ранее он назывался параметром по умолчанию) концентрирует имеющийся персонал в начале недели и в самые ранние промежутки времени, когда они могут быть запланированы. Если вы недоукомплектованы, это приводит к тому, что расписания, как правило, соответствуют кадровым требованиям в начале недели и дня, а не на более позднем сроке недели и дня.

ПРИМЕЧАНИЕ Даже при включении максимальных ограничений по укомплектованию кадрами этот параметр не учитывает это ограничение при создании расписания.

ЕСЛИ операторов недостаточно для полного укомплектования всех очередей обслуживания, использование параметра «Приоритеты» приводит к тому, что очереди служб с более высоким приоритетом становятся более полными укомплектованы кадрами по сравнению с более низкоприоритетными очередями обслуживания. Рассмотрите возможность использования параметра «Сбалансированный» для более равномерного соотношения численности персонала по дням, дням и между очередями обслуживания.

3. **Установите флажок «Специальное планирование** », чтобы выполнять расписание выбранных операторов без изменения расписания операторов, уже запланированных для очереди служб. См. раздел «Добавление оператора к существующему расписанию », где приведены дополнительные сведения о создании специального расписания.
4. Выберите одну или несколько многонавыков групп и/или очередей служб для планирования.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если выбранная очередь службы имеет минимальную продолжительность блока планирования, настроенную на странице «Служебные очереди» (см. раздел «Управление очередями служб»), параметр удлиняется время, необходимое для выполнения расписаний, особенно если они являются сложными (например, включают большое количество операторов, служебные очереди, условия работы и используют переменные рабочие смены).

5. Введите дату начала и число недель для запланированного периода. Используется дата начала — это настроенный первый день недели, содержащий ввод даты.
6. **Установите флажок «Повернуть смены** », чтобы в WFM автоматически

поворачивались смены в соответствии с сменами, настроенными для каждого запланированного оператора. Если этот флажок не установлен, необходимо настроить рабочую смену для конкретной недели на странице "Пользователи" оператора или на странице "Пользователи" оператора

операторы должны завершить выбор смен в динамический график на эти недели.

ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА Всегда установите флажок "Повернуть рабочие смены", даже если вы не находитесь в вращающихся рабочих смен. Если для оператора настроена дата рабочей смены, не соответствует
даты для этого расписания, выполнения расписания не будет. Если этот флажок не поворачивается, WFM игнорирует дату, указанную в смене, настроенной для оператора, и фактически переключает одну рабочую смену из недели в неделю.

7. Запланируйте выполнение запроса. По умолчанию запрос выполняется немедленно.

ПРИМЕЧАНИЕ Запросы расписания будут успешно выполняться, даже если нет данных прогноза ни на один из дней, в которые выполняется расписание. WFM предполагает, что прогноз равен нулю для дат, которые отсутствуют
данные прогноза. Это может влиять на то, как запланированы операторы.

8. Нажмите Кнопку " **Отправить**".

ПРИМЕЧАНИЕ Запрос на расписание завершится сбоем, если нет прогнозируемых данных ни за один из дней, на которые идут характеристики расписания. Кроме того, если связаны какие-либо из многонавыков групп или очередей служб
с операторами, в рабочие смены которых включен последний день недели, должны быть прогнозируемые данные за первые два дня следующей недели. При отсутствии данных за эти дополнительные два дня предполагается, что прогноз равен 0, и это может влиять на то, как запланированы операторы. Дополнительные дни могут понадобиться, если применяются неоплачиваемые условия работы, которые толкают рабочую смену из последнего дня недели через полночь в первые два дня следующей недели (продленный день рабочей смены после применения условия работы может быть не более 48 часов, если включено неоплачиваемое время).

Добавление оператора к существующему расписанию

Специальное планирование позволяет интегрировать конкретных операторов в существующее расписание очереди служб без повторного его выполнения. Это позволяет избежать нарушения расписания существующих операторов.

Некоторые причины, по которым вы используете специальное планирование, включают добавление недавно нанятых операторов в существующий график или оператора, который возвращается из отпуска.

Важно обратить внимание

- Для специального планирования используется только метод сбалансированного планирования.
- Нерегламентное расписание начинается в первый день недели по умолчанию.
- Специальное планирование можно использовать для смен в режиме фиксированной, переменной и динамической

доступности.

- Специальное планирование применяется к операторам, которые имеют многоквалифицированные навыков, как участники нескольких очередей служб или многонавыковой группы.

Формирование специального расписания

Формирование специального расписания

1. Откройте страницу «Запрос расписания».
2. По умолчанию выбран параметр «Сбалансированный». Это единственный метод планирования, разрешенный при специальном планировании.
3. **Установите флажок «Планирование** по расписанию по расписанию».
4. На панели "Доступен" выберите одного или нескольких операторов, которых необходимо запланировать, и перенесите их на панель "Назначено".
5. Настройте даты, на которые должны быть запланированы выбранные операторы. Введите дату начала и число недель для запланированного периода. Используется дата начала — это настроенный первый день недели, содержащий ввод даты.

   ПРИМЕЧАНИЕ Если оператор должен начать работу в середине недели, можно вложить неоплачиваемые исключения за дни, которых нет, а затем запустить специальное расписание недели.

6. **Установите флажок «Повернуть смены** », чтобы в WFM автоматически поворачивались смены в соответствии с сменами, настроенными для каждого запланированного оператора. Если этот флажок не установлен, необходимо настроить рабочую смену для конкретной недели на странице "Пользователи" оператора либо выполнить динамическое планирование выбора смен для этих недель.

   ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА Всегда установите флажок "Повернуть рабочие смены", даже если вы не находитесь в вращающихся рабочих смен. Если для оператора настроена дата рабочей смены, не соответствует
   даты для этого расписания, выполнения расписания не будет. Если этот флажок не поворачивается, WFM игнорирует дату, указанную в смене, настроенной для оператора, и фактически переключает одну рабочую смену из недели в неделю.

7. Запланируйте выполнение запроса. По умолчанию запрос выполняется немедленно.

   ПРИМЕЧАНИЕ Запросы расписания могут выполняться одновременно, если они не включают в себя тех же операторов или очереди служб.

8. Нажмите Кнопку " **Отправить**".

Просматривать запросы серверов от WFM пользователей;

Страница "Запросы пользователей" используется для просмотра и/или удаления запросов серверов (таких как планирование, планирование и запросы данных) от пользователей.

Когда делается пользовательский запрос, он добавляется в очередь. Запросы обрабатываются по одному. В списке отображается тип запроса, время и дата отправки запроса, имя пользователя, отправившего запрос, а также текущее состояние запроса.

Запросы можно фильтровать и сортировать по любому столбцу. Запросы остаются в списке до тех пор, пока они не будут удалены.

Описание полей

Поле	Описание
Критерии выбора	
Отображение запросов пользователей	Отображает соответствующие результаты запроса пользователя.
Выберите тип запроса запросы	Тип отображаемого запроса пользователя. По умолчанию результаты включают все Типы.
Выбор запрашивающего	Имя пользователя, отправляемого запрос. По умолчанию результаты включают все типы запросов.
Выбор состояния запросы	Состояние отображаемых запросов пользователей. По умолчанию результаты включают всех статусов.
Дата начала/окончания сделаете	(Необязательно) Диапазон дат, для которых будут отображаться результаты. Если вы это не указывать дату начала/окончания, а отображаются все совпадающие результаты.
Список пользовательских запросов	
Удалить	Удаляет выбранные запросы пользователей. Выберите запрос, установив соответствующий флажок в списке. Установите флажок в верхней части таблицы для выбора результатов всех запросов пользователей. ПРИМЕЧАНИЕ Вы не можете удалять запросы, помеченные тегами "В ходе выполнения". Запросы, помеченные как "Успешные", "Сбои" и "Ожидающие" могут быть уничтоженный.
Сведения	Отображает дополнительные сведения о любом запросе. просмотр дополнительных сведений о

Поле	Описание
	запрос, щелкните "Просмотр сведений". Подробная информация отображается под таблицей «Список запросов пользователей».
Запросить дату/время	Дата и время отправки запроса пользователя
Тип запроса	Тип запроса пользователя.
Инициатора	Имя пользователя, отправляемого запрос.
Состояние	Статус завершения/выполнения запроса. Запросы, запланированные для выполнения в будущем, отображаются как ожидающие Примечание . Если запрос на захват находится на ожидании дольше, чем кажется разумным, обратитесь к журналу по возможным причинам Обрабатывается.

Управление временем вдали

Messaging позволяет управлять запросами.

- Операторы могут запрашивать временные отключки, исключения, наставничество, а также планировать предложения и сделки с другими операторами в группе по их мнению. Они также могут принимать или отклонять плановые сделки и предложения, а также запросы на наставничества и редактировать свои собственные запросы.
- Супервизоры и планировщики используют Messaging для одобрения или запрещения запросов операторов.

Строки запросов можно сортировать в порядке возрастания или убывания, щелкнув заголовок столбца.

Обмен сообщениями для операторов

Messaging для операторов состоит из меню для создания новых запросов и трех почтовых ящиков:

- Входящие — содержит все полученные запросы
- Папка «Исходящие» — содержит все поступающие запросы
- Общий прямоугольник — содержит общедоступные сделки и запросы на наставничества

По умолчанию используется вид "Исходящие". Запросы могут сохраняться до максимального времени хранения, заданного системным администратором для WFM прогноза, расписания, запросов и статистических данных (см. раздел "Определение WFM

срок хранения). Вы можете удалять запросы, пока другой пользователь не изменит состояние запроса. После того, как запросы были приняты, одобрены или отклонены, невозможно самостоятельно удалять из почтовых ящиков. При прохождении заданного периода хранения запросы удаляются системой.

Статус запроса меняется по мере прохождения запроса через систему. Для отображения последних статусов важно периодически обновлять почтовый ящик. Используйте стандартные способы обновления страниц в браузере, например нажатие F5 или кнопку «Обновить» на инструментальной панели браузера. (Папка "Выход" отображается после обновления, даже если вы просматривали папку "Входящие" или "Общий ящик".)

Для доступа к своим почтовым ящикам щелкните значок почтового ящика на инструментальной панели Messaging. Слева направо доступные значки: "Исходящие", "Входящие", "Общий ящик" и "Новые запросы".

Поиск запросов

Запросы можно искать в любом поле. При выполнении поиска эти фильтры применяются к запросам на всех страницах поля, в который выполняется поиск.

Поиск запросов

1. Щелкните **«Фильтр»,** чтобы открыть панель фильтров.
2. Выберите критерии для поиска.
3. Щелкните "Поиск **".** При выполнении поиска панель фильтров закрывается.

Критерии поиска сохраняются до тех пор, пока вы не покинете страницу. Для изменения критериев поиска щелкните **"Фильтр"** , чтобы открыть панель фильтров и изменить критерии.

Фильтрация полей даты

Есть два способа фильтрации запросов по дате: диапазон дат и конкретные даты. По умолчанию для полей даты установлен диапазон дат. Параметр «Диапазон дат» фильтрует запросы по раскрывающимся спискам наборов диапазонов относительно сегодняшней даты. Параметр «Конкретные даты» содержит два поля даты, которые позволяют фильтровать запросы относительно конкретных дат. Поля «Конкретные даты» используются для ввода даты начала, окончания или для установки параметров диапазона дат обеих дат.

Для фильтрации по диапазону дат выберите параметр диапазона в раскрывающемся списке.

Чтобы отфильтровать данные по определенным датам, введите дату в одно или оба из следующих полей:

- Введите дату в левом поле для фильтрации по дате начала, в которой запросы фильтруется по датам на ввод или после нее
- Введите дату в правое поле для фильтрации по дате окончания, в котором запросы фильтруются по датам, на которые вошла или до нее
- В обоих полях введите даты, чтобы вернуть запросы в введенные даты или между ними

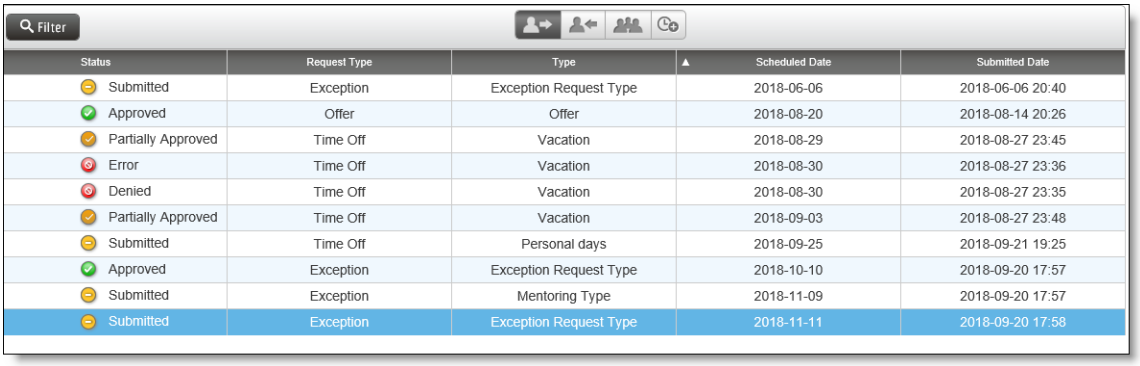
Критерии поиска

В следующей таблице описаны все критерии поиска, доступные для поиска.

Поле	Описание
Тип запроса	Тип запроса, выбранный оператором в раскрывающемся списке "Новый запрос" список при создании запроса.
Подтип	Для типа исключения или типа тайм-выключения. Выбор оператора в раскрывающемся списке "Тип" при создании запроса.
Оператор	оператору, отправившему запрос в ваш ящик входящих сообщений, или оператору, который получил запрос в вашу папку исходящих сообщений.
Состояние	Текущее состояние запроса.
Дата подачи	Дата отправки оператором запроса.
Дата составления расписания	Дата, выбранная оператором для выполнения запрошенного действия.

Исходящие

В ящике «Исходящие» содержатся все запросы, сделанные вами в порядке возрастания запланированных дат. Вы можете просмотреть информацию о запросе и изменить или удалить запрос, если он еще не был одобрен или отклонен.



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

В следующей таблице описаны поля папки «Выход».

Поле	Описание
Состояние	Статус запроса. Возможны следующие статусы: ▪ Одобрено — ваш запрос был одобрен вашим супервизором. Частично утверждено — часть вашего запроса на свободное время была одобрена вашим супервизором. ▪ Ожидание — ваш запрос на сделку с расписанием или предложение расписания ожидает ответа от другого оператора. Могут быть отредактированы или удалены. ▪ Ожидание — предложение по расписанию или запрос на сделку с расписанием ожидает вашего ответа. Может быть принят или отклонен. ▪ Отправлено — ваш запрос ожидает ответа от супервизора. Могут быть отредактированы или удалены. ▪ Отклонено — ваш супервизор отклонил ваш запрос. ▪ Ошибка — в вашем запросе содержится ошибка. ▪ Отказано — другой оператор отказал вам в торговле расписание. ▪ Отклонено — вы отклонили просьбу другого оператора о торговле в расписании.
Тип запроса	Общий тип запроса.
Тип	Конкретный тип запроса. Например, если типом «Запрос» является «Откл.», это может быть «отпуск».

Поле	Описание
Запланированная дата отсортирована	Дата возникновения запрашиваемого события. По умолчанию папка «Исходящие» на эту дату в порядке возрастания. Вы можете щелкнуть заголовок столбца, чтобы переключаться между возрастающим и убывания.
Дата подачи	Дата и время отправки запроса. Обратите внимание, что общественная торговля предложения не отображаются даты, представленные до тех пор, пока кто-либо не примет их.

Работа с исходящим ящиком

Дважды щелкните запрос в папке "Выход", чтобы просмотреть сведения о нем.

Отредактировать запрос, который еще не утвержден или не принят

1. Дважды щелкните запрос.
2. Измените нужным образом.
3. Нажмите Кнопку " **Отправить"**.

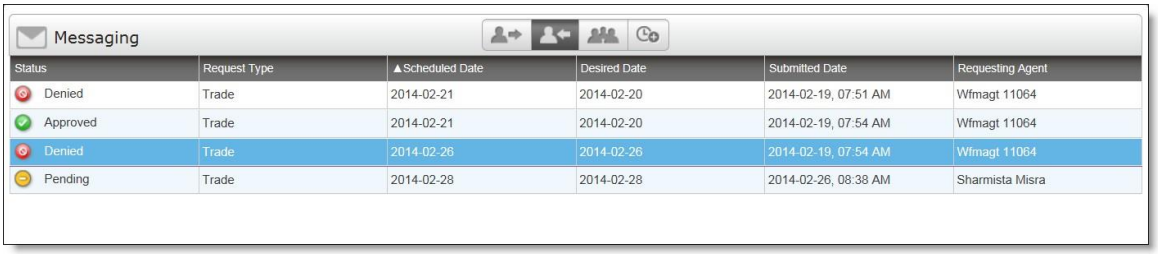
Удалить запрос, который еще не утвержден или не принят

1. Дважды щелкните запрос.
2. Нажмите Кнопку "Удалить **".**

Входящие

Папка входящих сообщений содержит все запросы, полученные в порядке запланированной даты. Вы можете просмотреть информацию о запросе и изменить или удалить запрос, если он еще не был одобрен или отклонен.

ПРИМЕЧАНИЕ Супервизоры имеют окончательные полномочия над любыми сделками с расписанием и запросы на наставничества, поэтому принятый вами запрос на наставничество или торговый запрос может быть отклонен этим пользователем.



В следующей таблице описаны поля папки "Входящие".

Поле	Описание
Состояние	Статус запроса. Возможные статусы: ▪ Одобрено — ваш запрос был одобрен, и расписание обновлено соответственно. ▪ Ожидание — принятый запрос ожидает ответа от другого оператора. Могут быть отредактированы или удалены. ▪ Отправлено — запрос ожидает ответа вашего супервизора. Могут быть отредактированы или удалены. ▪ To-Do — запрос ожидает ответа от вас. Может быть принят или отклонен. ▪ Отклонено — ваш супервизор отклонил ваш запрос. ▪ Ошибка — в запросе имеется ошибка. ▪ Отказано — вы отклонили просьбу другого оператора о торговле расписанием. ▪ Отклонено — другой оператор отклонил ваш запрос на торговлю расписанием.
Тип запроса	Общий тип запроса.
Запланированная дата сортируется	Дата возникновения запрашиваемого события. По умолчанию папка входящих сообщений на эту дату в порядке возрастания. Вы можете щелкнуть заголовок столбца, чтобы переключаться между возрастающим и убывания.
Требуемая дата	Дата получения запрашивающего оператора (запланированная дата в расписание запросов предложения и расписания торгового запроса).
Дата отправки	Дата и время отправки запроса. Обратите внимание, что общественная торговля предложения не отображаются даты, представленные до тех пор, пока кто-либо не примет их.
Запрашивающий оператор	Имя оператора, запрашивающего расписание торговли, предложения или наставничества просьба.

Работа с папкой входящих сообщений

Принятие или отклонение запроса на торговлю с расписанием;

1. Дважды щелкните запрос, чтобы открыть его.
2. Нажмите Кнопку **"Анализ"** , чтобы сравните расписание оператора, запрашивающего данные на два дня. Это говорит вам, если вы можете принять сделку.
3. Нажмите « **Принять»** или **«Отклонение**».

Подтвердите или отклоните принятый запрос на предложение расписания

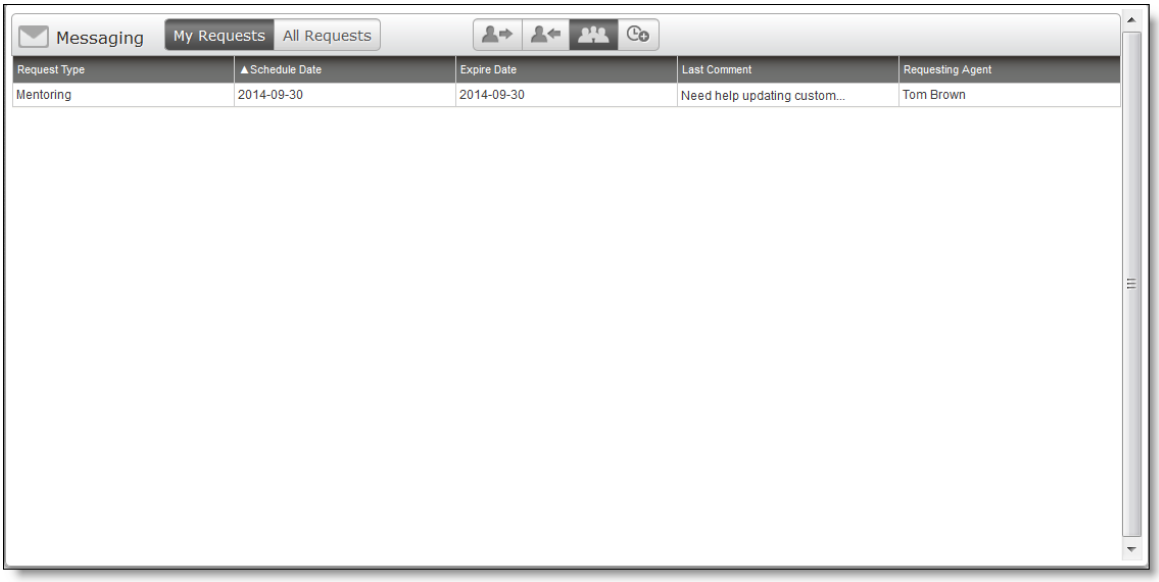
1. Дважды щелкните запрос, чтобы открыть его.
2. Нажмите Кнопку **"Анализ"** , чтобы сопоставить расписание на указанный день с предложенным расписанием.
3. Нажмите « **Подтвердить** », чтобы принять запрос на предложение, или **«Отклонить»,** чтобы отклонить запрос.

Подтвердите или отклоните принятый запрос на наставничество

1. Дважды щелкните запрос, чтобы открыть его.
2. Проверьте принятый запрос.
3. Нажмите « **Подтвердить»,** чтобы принять наставника, или **«Отклонить»,** чтобы отказаться от наставника.

Общий прямоугольник

В окне «Общий» отображаются все доступные общедоступные предложения по расписанию, расписания сделок и запросы на менторство от операторов, на ваш взгляд, которые доступны для принятия любым оператором. Вы можете просмотреть сведения о запросе, оценить его и принять (при желании)



ПРИМЕЧАНИЕ . Пользователи, имеющие разрешение на администрирование обмена сообщениями, имеют окончательные полномочия на выполнение сделок с расписанием, предложениями и запросами на наставничества, поэтому принятые вами запросы могут быть отклонены этим

пользователь.

В следующей таблице описаны поля в поле "Публичный доступ".

Поле	Описание
Тип запроса	Общий тип запроса.
Дата составления расписания запланировать наставничество	Дата, когда запрашивающий пользователь хочет отказаться от наставничества, или сеанс. По умолчанию поля общего пользования сортируются по этой дате в порядке возрастания.
Дата окончания действия	Дата истечения запроса. Запрос истекает в 23:59 этой даты. По истечении срока действия запроса вы не сможете принять или отменить его.
Последний комментарий	Последний комментарий, введенный при запросе.
Запрашивающий оператор	Имя оператора, запрашивающего сделку с расписанием, планировщик предложения или запрос на менторство.

Работа с полем для общего пользования

Примите запрос на торговлю с расписанием

1. Дважды щелкните запрос, чтобы открыть его.
2. Выберите дату, которую вы хотите торговать на дату в запросе.
3. Нажмите " **Анализ"** , чтобы сопоставить два расписания и убедиться, что предлагаемая дата работает.
4. Нажмите « **Принять**».

Принять запрос на предложение по расписанию

1. Дважды щелкните запрос, чтобы открыть его.
2. Нажмите Кнопку **"Анализ"** , чтобы сопоставить расписание на указанный день с предложенным расписанием.
3. Нажмите " **Принять** ", если хотите принять предложение, или **"Отменить",** чтобы закрыть запрос, не принимая его.

Принять запрос на наставничество

1. Дважды щелкните запрос, чтобы открыть его.
2. Просмотрите детали запроса на наставничества и сравните свое расписание с расписанием запроса, чтобы убедиться, что временной интервал работает на вас.
3. Нажмите " **Принять** ", чтобы принять запрос на наставничества, или **"Отменить",** чтобы закрыть запрос, не принимая его.

Запросы

Меню New Request позволяет создавать запросы на исключения, отключать время, планировать предложения, планировать сделки и наставничество.

- Запросить исключение
- Время отключения запроса
- Запросить предложение с расписанием
- Запросить запланированную сделку
- Запросить наставничество

Редактирование или удаление запроса

Запросы могут быть отредактированы или удалены в определенных ситуациях. В следующей таблице описаны возможности изменения или удаления запроса.

Тип запроса	Статус	Разрешенное действие
Расписание предложения (публичное)	Ожидаемый	Изменить, Удалить
Торговля с расписанием (частная)	Ожидаемый	Изменить
Запланированная торговля (общественная)	Ожидаемый	Изменить, Удалить
Наставничество	Ожидаемый	Изменить, Удалить
Исключение	Представлены	Изменить, Удалить
Время выключения	Представлены	Изменить, Удалить

отредактировать запрос

1. Дважды щелкните запрос, чтобы открыть его.
2. Измените запрос нужным образом.
3. Нажмите Кнопку " **Отправить**".

Удаление запроса

1. Дважды щелкните запрос, чтобы открыть его.
2. Нажмите Кнопку "Удалить **".**

Запросить исключение

Запрос на исключения используется для изменения расписания незапланированных мероприятий, таких как встречи, тренинги, незапланированные перерывы и прогулы. Ваш запрос будет отправлен вашему супервизору для одобрения.

Исключения можно запрашивать как для будущих, так и для прошлых дат. Для исправления процентного соотношения приверженности используются исключения прошлых дат. Например, если вам пришлось вчера пойти домой заболеть, ваша статистика будет показывать, что вы не придерживались этой приверженности, потому что вы не соблюдали свой график. Запрос исключения для личного отключения за время, когда вы не были на офисе, исправляет расписание и процент приверженности вам в этот день.

ПРИМЕЧАНИЕ Для запросов на целый день исключение размещается в расписании для всех платных мероприятий посменно, которые начинаются в этот день (независимо от того, уплачено это исключение или не уплачено) . Любые неоплачиваемые;
действия в эти смены заменяются на «Недоступные» в расписании. Если у вас нет смены в этот день, то это исключение не добавляется в ваш график.
Для запросов частичного дня в графике запрашиваемого периода времени размещается исключение для любой существующей оплачиваемой деятельности в течение этого периода времени (независимо от того, уплачено или не уплачено исключение) . Все перекрывающиеся

неоплачиваемые действия в эти смены заменяются на «Недоступные» в

расписание. Например, если исключение частично охватывает неоплачиваемый обед, то частью, не перекрывающейся, остается обед. Часть, перекрывающаяся с исключением, заменяется на «Недоступен». Если в этот период времени у вас отсутствуют какие-либо виды оплачиваемой деятельности, это исключение не добавляется в расписание.
Запросы на исключения обрабатываются таким образом, чтобы убедиться, что оплачиваемое время дня остается неизменным до и после применения исключения.

В следующей таблице описаны поля в диалоговом окне "Запрос на исключения".

Поле	Описание
Дата исключения телефона	Введите дату возникновения исключения. Текущая дата отображается с помощью по умолчанию.
Тип исключения	Раскрывающийся список доступных типов исключений.
Весь день	Установите этот флажок, чтобы указать, что это исключение для всего дня. Если выбран этот параметр, поля "Время начала" и "Время окончания" скрыты.
Время начала	Время начала исключения.
Время окончания	Время окончания исключения.
Запись комментария	(Необязательно) Нажмите, чтобы ввести комментарий к запросу на исключения. Макс. символов = 140.

Создайте новый запрос на исключения

1. Щелкните **"Новый запрос"** и выберите **"Запрос** исключений" в меню.
2. Заполните поля.
3. Нажмите Кнопку " **Отправить**".

Запрос на исключения проходит через систему, как описано в таблице ниже.

Пользователь	Действие	Отображается здесь	Статус
Оператор A	Создание нового запроса	Исходящий ящик оператора A	Ожидаемый
Супервизор	Принимает запрос	Поле для выполнения задачи супервизора	Суматоха
Супервизор	Одобрение/отклонение исключения	Исходящий ящик оператора A	Одобрено/отклонено

Пользователь	Действие	Отображается здесь	Статус
		Прямоугольник супервизора «Все»	Одобрено/отклонено

Дополнительные сведения об отправке запросов на исключения см. в разделе Об автоматическом изменении запросов.

Запросить запланированную сделку

Используйте запрос на торговлю расписанием для торговли всего или частично запланированного дня с чьим-либо полным или частичным запланированным рабочим днем. Эти торговые запросы могут направляться как с указанным оператором (частной торговлей), так и с любым оператором, на ваш взгляд (публичной торговле). Вы можете попросить о торговле сменами в один и тот же день (например, вы можете обменять свою смену с 7:00 AM до 3:00 вечера с чьих-то 10:00 AM–6:00 вечера) или на разные дни (например, вы можете перевести свой понедельник в выходной день в пятницу).

Если вы хотите торговать несколькими сегментами своего расписания (например, если вы хотите торговать на сплит-смену), вы должны направлять отдельные запросы для каждого из сегментов смены.

ПРИМЕЧАНИЕ . Основная очередь услуг должна быть настроена для операторов, чтобы они выполняли запланированные сделки или предложения.

В следующей таблице описаны поля диалогового окна «Запрос торговли расписания всего дня».

Поле	Описание
Общественная торговля всех	Установите этот флажок, чтобы разместить сделки с расписанием в поле "Публичный" для операторов на ваш взгляд. Снимите этот флажок для торговли с конкретным оператором в частной торговле.
Подтвердить	(Только публичные торги) Напоминание о том, что ответивающий оператор попросит вас подтвердить или отклонить предлагаемую сделку. Этот флажок доступен только для чтения и не может быть снят.
Запрашивающий оператор	(Только для чтения) Ваше имя.
Запланированная дата	Дату, которую вы хотите торговать. По умолчанию отображается дата завтрашнего дня.
Весь день	Установите этот флажок для торговли на целый день.
Отвечающий оператор	(Только частные сделки) Оператор, с которым вы хотите

торговать сменами. Запланированная дата	(Только частные сделки) Дата, с которой вы хотите торговать.
Срок действия	(Только публичные торги) Дата истечения запроса.

Поле	Описание
Запись комментария	(Необязательно) Нажмите, чтобы ввести комментарий к запросу на исключения. Любой добавленный комментарий сохраняется только после сохранения самого запроса на исключения. Максимальное количество символов = 250 символов.

В следующей таблице описаны поля в диалоговом окне "Запрос торговли на неполный день" расписания.

Поле	Описание
Общественная торговля всех	Установите этот флажок, чтобы разместить сделки с расписанием в поле "Публичный" для операторов на ваш взгляд. Снимите этот флажок для торговли с конкретным оператором в частной торговле.
Подтвердить	(Только публичные торги) Напоминание о том, что ответивающий оператор попросит вас подтвердить или отклонить предлагаемую сделку. Этот флажок доступен только для чтения и не может быть снят.
Запрашивающий оператор	(Только для чтения) Ваше имя.
Запланированная дата	Дату, которую вы хотите торговать. По умолчанию отображается дата завтрашнего дня. Весь день Чтобы торговать частичным днем, снимите этот флажок.
Время	Укажите время начала и окончания часов, в которые вы хотите торговать. Отвечающий оператор (Только частные сделки) Оператор, с которым вы хотите торговать сменами. Запланированная дата (Только частные сделки) Дата, с которой вы хотите торговать.
Время	(Только частные сделки) Укажите время начала и окончания рабочего времени, с которым вы хотите торговать.
Срок действия	(Только публичные торги) Дата истечения запроса.
Запись комментария	(Необязательно) Нажмите, чтобы ввести комментарий относительно торгового запроса. Любой добавленные комментарии сохраняются только после сохранения самого торгового запроса. Максимальное количество символов = 250 символов.

Создайте новый запрос на торговлю с расписанием

1. Щелкните **"Новый запрос**", затем в меню выберите **"Расписание запроса** торговли".
2. Заполните поля.

3. Если это частная сделка, нажмите "Анализ" , чтобы сопоставить свое расписание на предлагаемую дату торговли с расписанием того человека, с которым вы хотите торговать, чтобы убедиться в возможности торговли.
4. При желании щелкните " **Написать комментарий"** и введите комментарий.
5. Нажмите Кнопку " **Отправить**".

Запрос на частный график торговли проходит через систему, как описано в таблице ниже.

Пользователь	Действие	Отображается здесь	Статус
Оператор A	Создание нового запроса	Исходящий ящик оператора A	Ожидаемый
Оператор B	Принимает запрос на торговлю	Входящие оператора B	Суматоха
Оператор B	Принимает/отказываетс я от торговых запросов	Исходящий ящик оператора B	Отправлено/отклонено
Оператор A	Получает ответ оператора B	Входящие оператора A	Представлено/отклонен о
Супервизор	Принимает принятый торговый запрос на одобрение	Поле для выполнения задачи супервизора	Суматоха
Супервизор	Одобряет/отказывает в торговле	Исходящий ящик оператора A	Одобрено/отклонено
		Входящие оператора B	Одобрено/отклонено
		Прямоугольник супервизора «Все»	Одобрено/отклонено

Запросы на торговую графику публичного расписания проходят через систему, как указано в таблице ниже.

Пользователь	Действие	Отображается здесь	Статус
Оператор A	Создание нового запроса	Исходящий ящик оператора A	Ожидаемый
Все операторы	См. раздел «Торговля в публичном поле»	Общий ящик операторов	Неприменимо
Оператор B	Принимает торговый запрос	Входящие оператора B	Ожидаемый
Оператор A	Получает ответ оператора B	Исходящий ящик оператора A	Суматоха
Оператор A	Подтверждение или отклонение	Исходящий ящик оператора A	Отправлено/отклонено

Пол	Дейст	Отображается	Стату
	Приемка оператора B		(При отклонении запроса создается копию запроса, в ней отображается отклонено, и исходный запрос возвращается к ожидающим запроса)
	Оператор B получает подтверждение/отклонение оператора A	Входящие оператора B	Отправлено/отклонено
Супервизор	Принимает и подтверждает торговый запрос на одобрение	Поле для выполнения задачи супервизора	Суматоха
Супервизор	Одобряет/отказывает в торговле Одобрено/отклонено		Исходящий ящик оператора A
		Входящие оператора B	Прямоугольник
		одобренного/отклоненного супервизора	Одобрено/отклонено

Время отключения запроса

Используйте запрос на отработку для планирования различных типов отработки. В этом запросе можно запросить у вас несколько дней и типы выходных дней. Например, если вы хотите, чтобы выходные дни, но не имели достаточного количества дней отпуска, чтобы охватить пять дней, можно также использовать отклю-ние одной из других категорий для покрытия разницы.

ПРИМЕЧАНИЕ Вы не можете отправлять запросы на предоставление от off off дат в прошлом.

Можно задать несколько вариантов времени отключения в порядке предпочтения (первый, второй или третий вариант) Например, вы можете взять выходные в июне в качестве первого выбора для отпуска, но вы также указываете, что неделя выходных в июле является вашим вторым вариантом, а неделя выходных в августе — третий вариант. Ваш супервизор одобрит один из трех вариантов выбора.

После отправки вы можете изменить или удалить свой запрос, если он еще не был одобрен.

Супервизор может утвердить только некоторые дни запроса на многодневные выходные дни. Например, можно взять выкл. по понедельникам, вторникам и средам. Тем не менее, ваш супервизор нуждается в вас на работе в понедельник, и поэтому утверждает ваш запрос только на вторник и среду.

Примечание Ваш супервизор не может изменить число запрошенных нерабочасов в один день.

Пол	Дейст	Отображается	Стату

Кроме того, у вас есть возможность отозвать запрос на временной выход после того, как ваш запрос был одобрен. Например, мероприятие, на которое вы собираетесь присутствовать и на котором вы запросили отключение, отменяется. Отменяя запрос на выходные, вы возвращаетесь в расписание, и баланс времени в отпуске обновлен, чтобы вернуть вам эти часы.

Диалоговое окно «Запрос на выключение» содержит таблицу, в которую показано, сколько вы получили, сколько использовано и сколько осталось в каждой категории тайм-off. Эта информация определяется по поступившим вами запросам на предоставление от off off off(от off).

ПРИМЕЧАНИЕ При запросе времени от рабочего времени указанные часы указаны в столбце "Часы ожидания". После одобрения они переходят к столбцу «Утвержденные часы». День после того, как у тебя есть на самом деле
использованное время отключения, часы перемещаются в столбец "Использованные часы" и больше не отображаются в столбце "Утвержденные часы".

ПРИМЕЧАНИЕ Если вы запрашиваете весь выходной день, количество часов, добавленных в столбцы «Рабочее время» и «Утвержденные часы», определяется количеством оплачиваемых сменных мероприятий в этот день. Только если у вас есть
При наличии мероприятий, недоступных в этот день, значение прибавляемого времени к текущим часам и утвержденным часам равно нулю. Если у вас нет мероприятий (что не совпадает с «Недоступен»), то прибавочной стоимостью является суточная FTE часов.

При запросе времени отключения вам помогут кнопки перечисления дней и выходных дней.

- Кнопка списка дней — отображает сводку по запросам на выходные
- Кнопка выдела времени выключения — позволяет проверить, есть ли свободные часы в день вылета

Запрос на выключение проходит через систему, как показано в таблице ниже.

Пользователь	Действие	Отображается здесь	Статус
Оператор A	Создание нового запроса	Исходящий ящик оператора A	Ожидаемый
Супервизор	Принимает запрос	Поле для выполнения задачи супервизора	Суматоха
Супервизор	Одобряет/частично утверждает/отрицает временной откл	Входящие оператора A	Одобрено/Частично одобрено/отклонено
		Исходящий ящик супервизора	Одобрено/Частично одобрено/Отклонено
Оператор A	Снимает ранее	Исходящий ящик оператора A	Запрос на вывод средств

	утвержденный запрос		
Супервизор	Получает запрос на вывод средств	Поле для выполнения задачи супервизора	Запрос на вывод средств
Супервизор	Подтверждает отзыв телефона	Входящие оператора А	Папка
		отозванного супервизора	
			Замкнутый

Создайте новый запрос на откл

1. Щелкните **"Новый запрос** " и выберите **"Тайм-выкл. запрос** " в меню.
2. В раскрывающемся списке «Тип» выберите тип нужного времени откл...
3. В раскрывающемся списке "Выбор" выберите предпочтительное время отключения (первый, второй или третий вариант)
4. **В поле «Дата** » щелкните значок календаря, чтобы выбрать день. Даты с серым фоном в календаре не доступны для от off off. В один и тот же запрос нельзя добавить один и тот же день дважды (например, при выборе первого и второго варианта)
5. Нажмите кнопку **Добавить**.
6. Повторите добавление дат в запрос. Используйте варианты «Первый, Второй» и «Третий выбор» по желанию.
7. (Необязательно) Чтобы добавить комментарий, **щелкните "Написать комментарий".** Комментарий может помочь вашему супервизору принять решение об одобрении.
8. Нажмите Кнопку " **Отправить**".

> ПРИМЕЧАНИЕ Если для типа запрашиваемого времени не хватает времени, запрос не работает.

Дополнительные сведения об отправке запросов на отключение см. в разделе Об автоматическом изменении запросов.

Отредактировать представленный, но еще не одобренный запрос на тайм-откл

1. В поле «Исходящие» дважды щелкните запрос на отключение, который необходимо изменить. Запросы, которые можно редактировать, имеют статус "Отправлено".
2. В диалоговом окне «Запрос на выключение» нажмите « **Изменить».** Диалоговое окно расширяется, так что вы можете добавить новый день, а рядом с запрашиваемыми выходными днями добавляется кнопка «Удалить» (X). Вы также можете добавить комментарий, объясняющий, почему вы изменили свой запрос на неуклюжание. Комментарий может помочь

вашему супервизору принять решение об одобрении.

Пол	Дейст	Отображается	Стату

3. Измените запрос, добавив новые или удалив существующие дни выходных.

   > **ПРИМЕЧАНИЕ** Если вы хотите изменить время в запрашиваемый день, необходимо удалить исходный день и добавить его снова вместе с новым днем. Например, если первоначально запросил 8:00–11:00, AM
   > выкл. в понедельник, но необходимо изменить это на 1:00–3:00 вечера, удалить запись для понедельника и добавить ее снова, на этот раз с новым временем начала и окончания.

4. По завершении редактирования запроса нажмите кнопку Обновить .

Удалить поданный, но еще не утвержденный запрос на откл

1. В поле «Исходящие» дважды щелкните запрос на отключение, который необходимо изменить. Запросы, которые можно редактировать, имеют статус "Отправлено".
2. в диалоговом окне «Запрос на выключение» нажмите кнопку **«Удалить»**.

Отозвать одобренный запрос на тайм-off

1. В поле «Исходящие» дважды щелкните запрос на снятие откл. Запрос будет иметь статус "Утвержденный" или "Частично утвержденный".
2. При желании введите комментарий в диалоговом окне «Запрос на выключение» для объяснения причины вывода.
3. Щелкните " **Вывести запрос**".

   Отозванный запрос остается в ящике «Исходящие» со статусом «Одобрено» или «Частично одобрено» до тех пор, пока ваш супервизор не подтверждает отзыв. При этом статус запроса меняется на отозванный.

   > ПРИМЕЧАНИЕ Если ваш супервизор не подтверждает ваш запрос на вывод средств, вы по-прежнему будете иметь это время и не будете в расписании.

Описание полей

В следующей таблице описаны поля диалогового окна «Запрос на выключение».

Поле	Описание
Просмотр доступного времени	Диапазоны дат назначенных вам планов отпуска.
Тип	Тип свободного времени: плавающие праздники, выходные дни, личные дни и отпуск.

Поле	Описание
	ПРИМЕЧАНИЕ Некоторые типы отключаемого времени могут быть недоступны. Подробные сведения о плане отдыха и администраторе определяют типы времени выкл., которые доступны. То, как определяется каждый из этих типов отключенного времени, определяется вашим контакт-центром.
Общее количество часов	Общее количество часов, доступных для данного типа отключения.
Использованные часы	Количество часов, используемых для данного режима отключения.
Утвержденный график работы	Количество часов, утвержденных для типа отработки, но еще не взято.
Часы работы	Количество часов, запрошенное для типа отключаемого времени, еще не были одобрены вашим супервизором. ПРИМЕЧАНИЕ . Хотя вы можете запросить несколько вариантов времени отключения, при расчете ожидающего времени учитывается только первый вариант.
Оставшееся время	Количество часов оставшегося от работы типа. Это значение вычисляется следующим образом: Оставшиеся часы = общее количество часов — (использованные часы + утвержденные часы + ожидающие часы)
Вкладки "Первая", "Вторая" и "Третья"	Вкладки, на которые отображаются настройки запроса на неуклюжающие время.
Тип	Выберите тип запрашиваемого отвыка.
Вариант	Выберите в раскрывающемся списке предпочитаемый режим отключения.
Дата	Выберите день, который вы хотите отключить в календаре. Каждый день необходимо выбрать отдельно. Нажмите кнопку "Добавить", чтобы добавить дату на вкладки "Первый, Второй" или "Третий выбор".
Весь день	Установите этот флажок, чтобы снять весь день. Если выбран этот параметр, поля "Время начала" и "Время окончания" отключаются.
Время начала	Если вы берете частичный выходной, введите время начала от off off.

Поле	Описание
Время окончания	Если вы берете частичный выходной день, введите время окончания от off off.
Кнопка отделов по времени выключения	Отображает доступные отведенные отделы времени для выбранной очереди услуг, и календарь месяц. Таким образом вы можете проверить, есть ли в день вылета нерабочее время. Дополнительные сведения см. в разделе Просмотр отделов по времени отключения.
Кнопка списка дней	Отображает сводную информацию о вашем тайм-off. В этом всплывающем окне отображаются все одобренные и ожидающие запросы на тайм-off в порядке даты.

Просмотр отделов по времени выключения

ПРИМЕЧАНИЕ Эта функция доступна только в том случае, если администратор настроил WFM отображение кнопки «Откл.» (см . раздел «Настройка WFM параметров WFM в системе»).

Всплывающее окно «Откл.» отображается при нажатии кнопки «Выкл.выделы» в запросе на откл. В нем отображается текущее доступное время от работы, отведенное очереди служб на определенную дату.

ПРИМЕЧАНИЕ День , который показывает как имеющиеся наделы, так и положительный разрыв в прогнозе, как правило, лучший выбор для принятия отклюсок.

Поле	Описание
Дата	Дата выдела.
Доступный отдел	Текущее количество отведенных на этот день отпускных отведенных средств в ФТС или время работы в зависимости от того, как администратор настроил вашу систему.
Разрыв в прогнозе	Средний разрыв между запланированными и прогнозируемыми ФТС за этот день. Это значение всегда отображается в ФТС. Отрицательное число указывает на недоукомплектованный номер, а положительное число указывает на overstaffing.

Запросить предложение с расписанием

Используйте запрос на предложение расписания, чтобы сделать весь запланированный для работы день или часть рабочего дня другого оператора. Например, если у вас есть обязательство не работать в среду, вы предлагаете свою смену всем, кто может работать в этот день. Предложение с расписанием размещается в окне общего пользования всех операторов, на вашем взгляде.

В следующей таблице описаны поля в диалоговом окне "Расписание запроса предложения".

Поле	Описание
Запрашивающий оператор	(Только для чтения) Ваше имя.
Запланированная дата отображается	Дату, которую вы хотите предложить другим операторам для работы. По умолчанию завтрашнее время. Вы не можете выбрать дату в прошлом.
Весь день	Установите этот флажок, чтобы предложить вам целый день.
Срок действия	Введите дату истечения вашего запроса. В это время он больше не появляется в вашем выходящей или в окне общего пользования. Срок годности должен быть до указанной в расписании даты.
Подтвердить	Установите этот флажок, чтобы подтвердить принятие оператором данного предложения до его отправки супервизору на согласование.
Запись комментария	(Необязательно) Нажмите, чтобы ввести комментарий к запросу расписания предложения. Любые добавленные комментарии сохраняются только в самом запросе на предложение расписания. Максимальное количество символов = 250 символов.

В следующей таблице описаны поля в диалоговом окне «Расписание частичного дня» ("Запрос предложения").

Поле	Описание
Запрашивающий оператор	(Только для чтения) Ваше имя.
Запланированная дата отображается	Дату, которую вы хотите предложить другим операторам для работы. По умолчанию завтрашнее время. Вы не можете выбрать дату в прошлом.
Весь день	Снимите этот флажок, чтобы предложить частичный день.
Время	Укажите время начала и окончания рабочего времени, которое вы хотите предложить другому оператору.
Срок действия	Введите дату истечения вашего запроса. В это время он больше не появляется в вашем выходящей или в окне общего пользования. Срок годности должен быть до указанной в расписании даты.
Подтвердить	Установите этот флажок, чтобы подтвердить принятие оператором данного предложения до его отправки супервизору на согласование.
Запись комментария	(Необязательно) Нажмите, чтобы ввести комментарий к запросу расписания предложения.

Поле	Описание
	Любые добавленные комментарии сохраняются только в самом запросе на предложение расписания. Максимальное количество символов = 250 символов.

Создайте новый запрос на предложение расписания

1. Щелкните **"Новый запрос**", затем в меню выберите **"Расписание запроса** на предложение".
2. Заполните поля.
3. Нажмите Кнопку " **Отправить"**.

Запрос на предложение с расписанием без подтверждения проходит через систему, как описано в таблице ниже.

Пользователь	Действие	Отображается здесь	Статус
Оператор A	Создание нового запроса	Исходящий ящик оператора A	Ожидаемый
Все операторы	Получить предложение	Общий ящик операторов	Неприменимо
Оператор B	Принимает предложение	Входящие оператора B	Представлены
		Исходящий ящик оператора A	Представлены
Супервизор	Принимает принятое предложение	Поле для выполнения задачи супервизора	Суматоха
Супервизор	Одобряет/отклоняет предложение	Прямоугольник супервизора «Все»	Одобрено/отклонено
		Исходящий ящик оператора A	Одобрено/отклонено
		Входящие оператора B	Одобрено/отклонено

Запрос на предложение с расписанием с подтверждением проходит через систему, как показано в таблице ниже.

Пользователь	Действие	Отображается здесь	Статус
Оператор A	Создание нового запроса	Исходящий ящик оператора A	Ожидаемый
Все операторы	Получить предложение	Общий ящик операторов	Неприменимо
Оператор B	Принимает предложение	Входящие оператора B	Ожидаемый

Пользователь	Действие	Отображается здесь	Статус
Оператор A	Принимает принятое предложение	Исходящий ящик оператора A	Суматоха
		Входящие оператора B	Ожидаемый
Оператор A	Подтверждение/отклонение предложения	Исходящий ящик оператора A	Отправлено/отклонено (при отклонении запроса создается копию запроса, в нем отображается отклонено, а исходный запрос возвращается к ожидающим запроса)
		Входящие оператора B	Представлено/отклонено
Супервизор	Принимает принятое предложение	Поле для выполнения задачи супервизора	Суматоха
		Прямоугольник супервизора «Все»	Одобрено/отклонено
		Исходящий ящик оператора A	Одобрено/отклонено
		Входящие оператора B	Одобрено/отклонено

Запросить наставничество

Используйте запрос на наставничество, чтобы запросить у других операторов инструктаж тет-а-тет. Все запросы на наставничество размещаются в окне "Публичный", на которые может ответить любой оператор. Супервизор или администратор должен одобрить запрос на наставничество. После одобрения запроса это исключение добавляется в расписание и расписание наставника.

В следующей таблице описаны поля в диалоговом окне "Запрос на менторство".

Поле	Описание
Дата наставничества	Дата, на которую вы хотите запланировать сеанс
наставничества. Тип исключения	Выберите соответствующее исключение в раскрывающемся списке.
Время начала	Время начала сеанса наставничества.
Время окончания	Время окончания сеанса наставничества.
Описание	Описание цели сеанса наставничества. Максимальное количество символов =

Поле	Описание
	251.

Создайте новый запрос на наставничество

1. Щелкните **"Новый запрос**", затем в меню выберите **"Запрос** на наставничества".
2. Заполните поля.
3. Нажмите Кнопку " **Отправить**".

Запрос на наставничество проходит через систему, как показано в таблице ниже.

Пользователь	Действие	Отображается здесь	Статус
Оператор A	Создание нового запроса	Исходящий ящик оператора A	Ожидаемый
Все операторы	Видеть запрос в открытом доступе Box	Общий ящик операторов	Неприменимо
Оператор B	Принимает наставничество просьба	Входящие оператора B	Ожидаемый
Оператор A	Получает операторов B ответ	Исходящий ящик оператора A	Суматоха
Оператор A	Подтверждение/отклонение оператора приемка B;	Исходящий ящик оператора A	Представлено/отклонено (Отклонение запроса; создает копию объекта запрос, который отображается Отрицали на ней, и исходный запрос будет переведен назад к ожидаю)
	Оператор B получает оператора Подтверждение или отказ	Входящие оператора B	Представлено/отклонено
Супервизор	Принимает и подтвержденное наставничество	Поле для выполнения задачи супервизора	Суматоха

запрос на одобрение

Пользователь	Действие	Отображается здесь	Статус
Супервизор	Одобрение/отклонение запроса на наставничество	Исходящий ящик оператора A	Одобрено/отклонено
		Входящие оператора B	Прямоугольник одобренного/отклоненного супервизора
			Одобрено/отклонено

Дополнительные сведения об отправке запросов на наставничество см. в разделе об автоматическом изменении запросов.

Об автоматическом изменении запросов

В большинстве случаев, если запрос одобрен, Webex WFO обновляет расписание оператора точно так, как требуется. Однако в некоторых случаях при отправке оплачиваемого запроса Webex WFO может изменить запрос, убедившись, что для оператора не запланировано больше оплачиваемого времени, чем должно быть для оператора. Ниже приведены примеры таких случаев.

Случай 1: Оператор представляет запрос на оплату, который перекрывает неоплачиваемую деятельность

Оператор подает запрос на частичное или полностью оплачиваемое время на наставничества, время отсутствование или исключение. Запрос перекрывает неоплачиваемую деятельность в существующем графике. Запрос утверждается. В этом случае Webex WFO заменяет в расписании оператора неоплачиваемую деятельность (например, неоплачиваемый обед) на «Недоступен».

ПРИМЕР

Вы просите оплачиваемый выходной, 19:00 AM–3:00. Текущее расписание:

- В служении 7:00–11:00 AM
- Неоплачиваемый обед, 11:00–11:30 AM
- В службе, 23:30 AM–3:00 вечера

После одобрения запроса расписание будет следующим:

- Оплачиваемое время вызывного времени, 7:00–11:00 AM
- Отсутствует, 11:00–11:30 AM
- Оплачиваемое время отключения, 23:30 AM–15:00

Случай 2: Запланировано, что оператор будет работать в требуемое время

Оператор подает запрос на частичное или полностью оплачиваемое время на наставничества, время отсутствование или исключение. Запрос используется для времени, в который оператор не запланирована для работы. Запрос утверждается. В этом случае, Webex WFO не будет вставлять

одобренный запрос в расписание оператора.

ПРИМЕР
Оператор запрашивает оплачиваемый тайм-офф, 17:00–19:00. Текущее расписание:

- В службе, 9:00 AM–17:00

После одобрения запроса расписание оператора остается неизменным.

Случай 3: Запланировано, что оператор будет работать только в течение части запроса

Оператор подает запрос на частичное или полностью оплачиваемое время на наставничества, время отсутствование или исключение. Запрос выполняется для существующего расписания, а оператор должен работать на протяжении части запроса. Запрос утверждается. В этом случае Webex WFO вносит часть одобренного запроса в расписание оператора.

ПРИМЕР
Оператор просит оплачиваемый тайм-офф, 4:00–18:00. Текущее расписание:

- В службе, 9:00 AM–17:00

После одобрения запроса расписание оператора:

- В службе, 9:00 AM–4:00 вечера
- Оплачиваемое время выключения, 4:00–17:00

ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА Если операторы хотят подать платный запрос на время в существующем расписании, который они не работают, им следует связаться со своим супервизором.

ЗАМЕТКА
(Только ручное управление) Если супервизоры хотят утвердить платный запрос на время, когда оператор, отдавший запрос, не запланирована для работы в существующем расписании, необходимо выполнить следующие действия

1. В разделе Расписания операторов перейдите к дате, запрошенной оператором.
2. Вставка оплачиваемого действия (в состоянии обслуживания или сверхурочные) в течение запрошенного оператором времени.
3. Подтвердите запрос.

Обмен сообщениями для утверждающих запросы пользователей

Обмен сообщениями для пользователей с разрешением на администрирование обмена сообщениями состоит из двух почтовых ящиков:

- Поле «Перед делом» — отображает все запросы, требующие от вас действий (представление по умолчанию)
- Все поля — содержит все отправленные вам запросы

Запросы могут храниться до максимального времени хранения, заданного системным администратором для WFM прогноза, расписания, запросов и статистических данных (см . раздел "Определение периода хранения WFM").

Для доступа к своим почтовым ящикам щелкните значок почтового ящика на инструментальной панели Messaging. Слева направо выступают значки:"Поле довести до дела" и "Все".

ПРИМЕЧАНИЕ У супервизоров, которые также являются операторами, имеется двойной почтовый ящик: один с представлением оператора и супервизор. Вы можете переключаться между двумя представлениями с помощью окне "Мои запросы" и "Все"

Кнопки запросов. Щелкните "Мои запросы", чтобы просмотреть почтовый ящик оператора, а "Все запросы", чтобы увидеть почтовый ящик супервизора.

Поиск запросов

Пользователи с разрешением "Администрировать обмен сообщениями" могут выполнять поиск двух типов. Как и другие пользователи, вы можете выполнять базовый поиск с использованием стандартных критериев поиска. Помимо базового поиска, при наличии разрешения на администрирование сообщений можно выполнить пользовательский поиск, в котором можно выбрать, какие критерии включить в поиск. Можно выполнять поиск запросов в любом почтовом ящике. При выполнении поиска эти фильтры применяются к запросам на всех страницах поискового ящика.

Выполните базовый поиск

1. Щелкните **«Фильтр»,** чтобы открыть панель фильтров.
2. Выберите критерии для поиска.
3. Щелкните "Поиск **".** При выполнении поиска панель фильтров закрывается.

Выполните пользовательский поиск

1. Щелкните **«Фильтр»,** чтобы открыть панель фильтров.
2. Щелкните **"Пользовательский поиск"**.
3. Для выбора фильтра используйте раскрывающийся список «Выбрать фильтр».
4. Нажмите кнопку **Добавить** , чтобы добавить фильтр в пользовательский поиск.
5. Введите подходящие критерии поиска для каждого фильтра.
6. Щелкните "Поиск **".** При выполнении поиска панель фильтров закрывается.

Критерии поиска сохраняются до тех пор, пока вы не покинете страницу. Для изменения критериев поиска щелкните **"Фильтр"** , чтобы открыть панель фильтров и изменить критерии.

Настройка полей даты

Есть два способа фильтрации запросов по дате: диапазон дат и конкретные даты. По умолчанию для полей даты установлен диапазон дат. Параметр «Диапазон дат» фильтрует запросы по раскрывающимся спискам наборов диапазонов относительно сегодняшней даты. Параметр «Конкретные даты» содержит два поля даты, которые позволяют фильтровать запросы относительно конкретных дат. Поля «Конкретные даты» используются для ввода даты начала, окончания или для установки параметров диапазона дат обеих дат.

Для фильтрации по диапазону дат выберите параметр диапазона в раскрывающемся списке.

Чтобы отфильтровать данные по определенным датам, введите дату в одно или оба из следующих полей:

- Введите дату в левом поле для фильтрации по дате начала, в которой запросы фильтруется по датам на ввод или после нее
- Введите дату в правое поле для фильтрации по дате окончания, в котором запросы фильтруются по датам, на которые вошла или до нее
- В обоих полях введите даты, чтобы вернуть запросы в введенные даты или между ними

Критерии поиска

В следующей таблице описаны все критерии поиска для базового и расширенного поиска.

Поле	Описание
Тип запроса	Тип запроса, выбранный оператором в раскрывающемся списке "Новый запрос" список при создании запроса.
Подтип	Для типа исключения или типа тайм-выключения. Выбор оператора в раскрывающемся списке "Тип" при создании запроса.
Группа	Группа, к которой принадлежит оператор, создавший запрос.
Очередь службы	Очередь службы, к которой принадлежит оператор, создавший запрос.
Сопоставление навыков	Навыковая карта, к которой принадлежит оператор, создавший запрос.
Оператор	Оператор, отправивший запрос в ваш ящик входящих сообщений, или оператор, получивший запрос в вашу папку исходящих.
Ранг оператора	Ранг оператора, создавшего запрос.
Дата начала работы оператора	Дата начала работы оператора.

Поле	Описание
Состояние	Текущее состояние запроса.
Дата подачи	Дата отправки оператором запроса.
Дата составления расписания	Дата, выбранная оператором для выполнения запрошенного действия.

Утверждение или отрицать запросы;

Запросы, требующие вашего одобрения, отображаются в поле для ваших действий. После того, как вы одобрили или отклонение запроса, он удаляется из поля. Все полученные запросы архивируются в поле «Все».

Дополнительные сведения об увылительных запросах см. в разделе Об автоматическом изменении запросов.

Запросы исключений

Диалоговое окно "Утвердить запрос на исключения" позволяет одобрить или отклонять запрос оператора на исключения.

Одобрение или отрицать запрос на исключения

1. Дважды щелкните запрос, чтобы открыть его.
2. В случае одобрения запроса выберите соответствующее исключение из расписания в раскрывающемся списке. Это то, что отображается в расписании. Щелкните **"Прочитать комментарий"** , чтобы просмотреть все комментарии, вложенные в запрос на исключения. При желании вы также можете ввести комментарий.

   ПРИМЕЧАНИЕ Если к запросу приложен хотя бы один комментарий, значок «Прочитать комментарий» отображается красным цветом.

3. Щелкните "Утвердить" или **"Отрицать**".

ПРИМЕЧАНИЕ Для запросов на целый день исключение размещается в расписании для всех платных мероприятий посменно, которые начинаются в этот день (независимо от того, уплачено это исключение или не уплачено) . Любые неоплачиваемые;
действия в эти смены заменяются на «Недоступные» в расписании. Если у оператора нет смены в этот день, исключение не добавляется в расписание оператора.
Для запросов частичного дня в графике запрашиваемого периода времени размещается исключение для любой существующей оплачиваемой деятельности в течение этого периода времени (независимо от того, уплачено или не уплачено исключение) . Любые перекрывающиеся неоплачиваемые действия в эти смены заменяются на «Недоступен» в расписании. Например, если исключение частично охватывает неоплачиваемый обед, то частью, не перекрывающейся, остается обед. Часть, перекрывающаяся с исключением, заменяется на «Недоступен». Если оператор не занимается какой-либо оплачиваемой деятельностью в течение данного периода времени, то необходимо выполнить следующие действия:

исключения не добавляются в расписание оператора.
Запросы на исключения обрабатываются таким образом, чтобы убедиться, что оплачиваемое время дня остается неизменным до и после применения исключения.

В следующей таблице описаны поля в диалоговом окне "Утвердить запрос на исключение".

Поле	Описание
От	Имя оператора, запрашивающего исключение.
Запрос	Тип запроса.
Дата получения	Время и дата получения запроса.
Тип	Тип исключения, выбранный оператором.
Дата составления расписания	Дата исключения.
Продолжительность	Длительность исключения.
Исключения из расписания	Выберите описание исключения, которое будет отображаться в расписании, если исключение утверждается.

Запросы времени выключения

Диалоговое окно «Утвердить запрос на тайм-выключение» позволяет одобрить, частично утвердить или отклонить запрос на тайм-off оператора. Вы также можете подтвердить отзыв оператора по ранее одобренной заявке на откл...

> ПРИМЕЧАНИЕ Если запрос на неуклюжающийся номер с ранее утвержденным запросом на нее, одобрение запроса не предусмотрено .

Утвердить, частично утвердить или опровергнуть запрос на тайм-откл

1. Дважды щелкните запрос, чтобы открыть его.
2. Выберите соответствующую очередь услуг в раскрывающемся списке.
3. Перейдите по вкладкам "Первая", "Вторая" и "Третья", чтобы просмотреть ранжированые запросы времени от off off операторов. Запрашиваемое время отключения можно утвердить только на одной из этих вкладок. Эта вкладка должна быть выбрана при одобрении или частичном одобрении запроса.
4. При необходимости щелкните " **Часы** работы", чтобы просмотреть сводную информацию об общем объеме использованных, одобренных, ожидающих часов и остающихся нерабочих часов оператора. Щелкните **"Прочитать комментарий"** для просмотра всех примечаний к запросу. Щелкните **Написать комментарий** , чтобы добавить комментарий.

5. По умолчанию в столбце "Утвердить" выбраны каждый день в запросе. Чтобы отклонить некоторую часть многодневного запроса, снимите флажок рядом с числом дней, в которые необходимо отклонить запрос.
6. Выберите соответствующее исключение из расписания в раскрывающемся списке. Это то, что отображается в расписании.
7. Щелкните " **Утвердить выбранное"** , чтобы утвердить или частично утвердить запрос, или "Отрицать" , чтобы отклонить запрос.

Признать отзыв операторами одобренного запроса на откл

1. Дважды щелкните запрос со статусом «Запрос на вывод».
2. Щелкните « **Подтвердить вывод».**

ПРИМЕЧАНИЕ Если вы не подтверждаете запрос на вывод средств, у оператора по-прежнему будет одобренное время отключения и он не будет в расписании этого времени. При подтверждении
отзыв, баланс отпусков оператора обновляется (но время выходных в очереди не выделено) и оператор возвращается в расписание, но без порученных ему действий. Необходимо либо составить специальное расписание, либо вручную добавить действия в расписание оператора на странице "Расписания оператора".

РЕКОМЕНДУЕТся использовать историю расписания и восстановление для просмотра расписания оператора до утверждения запроса на отработки (см. раздел « Отмена изменения расписания»). Можно использовать это как
ссылку на добавление действий в расписание оператора вручную или восстановление расписания, если необходимо, с предыдущей версии.

В следующей таблице описаны поля в диалоговом окне "Утвердить запрос на выключение".

Поле	Описание
От	Имя оператора, запрашивающего отключение.
Запрос	Тип запроса.
Дата подачи	Время и дата отправки оператором запроса. Это же время и дату получения вами запроса.
Очередь службы	Выберите соответствующую очередь услуг в раскрывающемся списке. Этот сервис очередь используется для определения разрыва в прогнозе.
Первая, Вторая, Третья вкладки запрашиваемого отключаемого времени	Вкладки, на которые отображаются первый, второй и третий варианты оператором.

Поле	Описание
Тип	Тип запроса на выключение.
Дата	Дата испрашиваемого отключения.
День	День недели запрашиваемого от offs.
Время начала	Время начала запрашиваемого отключения.
Время окончания	Время окончания запрашиваемого отключения.
Разрыв в прогнозе (FTEs)	Разница в ФТС между числом запланированных операторов и количество прогнозируемых операторов в текущем прогнозе производства для выбранной очереди. Этот номер можно использовать в качестве руководства для определения того, достаточно ли покрытия в этот день для предоставления запроса на откл... ПРИМЕЧАНИЕ . Значение в этой области есть только в том случае, если был сформирован прогноз производства.
Разрыв в отведении (FTES или часы)	Доступное время отсутствий на запрошенный день отображается либо в FES (эквивалентах полного времени), либо в часах. Отображаемый формат зависит от того, настроил ли администратор WFM отображение FES или часы (см. раздел «Настройка параметров WFM в масштабах системы»).
Одобрять	По умолчанию выбраны все флажки. Чтобы отрицать выходное время для этого дня, снимите флажок рядом со всем днем многодневного запроса.
Исключения из расписания	Выберите описание исключения, которое будет отображаться в расписании, если исключение утверждается.

Утвердить запрос на торговлю или предложение;

Диалоговое окно «Утвердить запрос на торговлю» позволяет провести анализ, а затем одобрить или отклонить торговый запрос или запрос на предложение. Одно и то же диалоговое окно используется для сделок и предложений.

ПРИМЕЧАНИЕ Существующие перерывы и обед в каждом расписании, связанном с торговлей частичным днем, заменяются в течение времени обслуживания на основную сервисную очередь оператора. Расписание сравнивается с диапазоном диапазонов общие условия работы, которые определены для определения назначения обеда или перерыва. Если сделка разбивает расписание, каждый сегмент расписания разделения сравнивается индивидуально с существующими условиями работы. Важно, чтобы

операторам, отправляющим предложения или сделки с частичным расписанием дней, был назначен профиль условий работы, содержащий условие для любой возможной длины смены, которую они могли бы иметь после

предложение или сделка принимается. Если условие диапазонной работы не соответствует длине торгуемого расписания, перерыв или обед не назначается.

Все исключения переназначаются получающим оператором и не перемещаются для отдыха или обеда.

Проекты переназначаются оператору-получателю, даже если это нарушает минимальное или максимальное количество минут, которое оператор может провести над проектом в день. Время в проекте может быть разделено или усекнуто, но не перемещено для размещения обеда или перерыва.

Утверждение или отклонять запрос на выполнение запланированной сделки или предложения;

1. Дважды щелкните запрос, чтобы открыть его.
2. Используйте раздел «Расписания операторов», чтобы проанализировать два расписания и убедиться в возможности торговли ими. Щелкните

Прочитайте комментарий , если какие-либо комментарии прилагаются к запросу сделки или предложения.

3. Щелкните "Утвердить" или **"Отрицать"**.

В следующей таблице описаны поля в диалоговом окне "Утвердить запрос на торговлю".

Поле	Описание
От	Имя оператора, запросившего сделку.
Запрос	Тип высокоуровневого запроса на торговлю.
Тип	Тип торгового запроса.
Дата подачи	Время и дата отправки оператором запроса. Это же время и дату получения вами запроса.
До	Имя другого оператора, участвующего в торговле.
Дата от	Первая запланированная дата участия в торговле.
На дату	Вторая запланированная дата, задействованная в торговле. Это поле появляется только тогда, когда в торговом запросе задействованы разные дни.
Из расписания оператора прокрутки	Расписание оператора, запрашивающего сделку. Для просмотра используйте строку полное расписание оператора.
Имя	Имя оператора.
Дата	Дата, указанная в торговом запросе.

Поле	Описание
На операторам, запланировать	Расписание приема сделки оператором.
Доступность	Указывает, соответствует ли расписание оператора From
расписанию оператора to. Очередь службы	Указывает, поддерживают ли два оператора одну и
ту же или разные очереди служб. Группы по сервисам	Указывает, принадлежат ли два оператора
одной и той же или разных групп.	
Перекрывающиеся сдвиги	Указывает, совпадают ли сдвиги между двумя операторами.
Часовой пояс	Указывает, находятся ли два оператора в одном и том же или разных часовых поясах.
Сопоставление навыков	Указывает, принадлежат ли два оператора к одной и той же или
разной сопоставлению навыков. Исключение	Указывает, содержит ли расписание любого
оператора исключения.	

Утвердить запрос на наставничество

Диалоговое окно «Утвердить запрос на наставничества» позволяет провести анализ, а затем одобрить или отклонять запрос на наставничество.

Одобрение или отрицание запроса на инструктирование;

1. Дважды щелкните запрос, чтобы открыть его.
2. Просмотрите подробную информацию о запросе на наставничество. Нажмите " **Прочитать комментарии"** , если какие-либо комментарии прилагаются к запросу на наставничество.
3. Щелкните "Утвердить" или **"Отрицать"**.

   В случае одобрения запроса расписания обоих операторов немедленно обновляются.

В следующей таблице описаны поля в диалоговом окне "Утвердить запрос на менторство".

Поле	Описание
От	Имя оператора, запросившего наставничество. Тип
исключения	Тип исключения, выбранный оператором, делающего
запрос. До	Имя оператора, который принял запрос на
наставничество.	

Поле	Описание
Дата наставничества	Дата проведения сеанса наставничества.
Запрос	Тип запроса.
Время начала	Время начала сеанса наставничества.
Дата подачи	Время и дата отправки оператором запроса. Это же время и дату получения вами запроса.
Время окончания	Время окончания сеанса наставничества.
Исключения из расписания	Исключение, которое будет отображаться в расписаниях операторов.
Оба оператора в окне обслуживания	Да или нет. Указывает, находятся ли в поле и запрашивающий, и оператор, принимающий обслуживание в течение предлагаемого интервала наставничества.

Автоматизировать обработку запросов операторов

Рабочие процессы позволяют автоматизировать обработку запросов операторов. Можно настроить рабочие процессы так, чтобы они автоматически утверждали или отклоняли запросы или обрабатывали изменения расписания вручную. Рабочие процессы запускаются различными типами запросов операторов (называемыми «событиями»). Для каждого типа событий можно создавать отдельные рабочие процессы.

Рабочие процессы создаются на основе правила по умолчанию и правил, которые вы создаете. Каждый рабочий процесс имеет набор правил, а каждое правило — список условий. При выполнении условий правила выполняется действие, настроенное для этого правила, и последующие правила не оцениваются. Правила оцениваются в порядке, в котором они отображаются в таблице "Правила". Если событие не соответствует ни одной из настроенных правил, правило по умолчанию вступает в силу.

По умолчанию рабочие процессы применяются глобально. Однако можно добавить условия, которые удерживают правило от глобального применения.

> Правило для автоматического одобрения запроса на наставничество имеет условие, которое ограничивает его только одной очередью обслуживания, а не целым контакт-центром.

Для доступа к этой странице необходимо иметь разрешение "Администрирование WFM рабочих процессов". Поскольку рабочие процессы являются глобальными, разрешение "Администрирование WFM рабочие процессы" предоставляет представление "Корпоративный" только для этой страницы.

Если вам еще не назначено представление "Предприятие", разрешение "Администрирование рабочих WFM рабочих процессов" предоставляет вам представление "Корпоративный" только для этой страницы.

Создайте рабочий процесс

1. Выберите тип запроса, который следует автоматизировать, в раскрывающемся списке **«Событие** ».
2. (Только расписание редактирования запросов) Назначьте пользователей, к которым применяется рабочий процесс, выбрав их имена в столбце "Доступен" и переместив их в столбец "Назначенные".
3. Нажмите кнопку **Добавить** в таблице "Правила"
4. Введите имя правила в поле "Имя правила".
5. (Необязательно) Если требуется, чтобы правило не активизировалось немедленно, снимите флажок « **Активировать** ». В противном случае установите этот флажок.
6. Задайте условия для правила в разделе "Условия". Дополнительные сведения об условиях см. в разделе «Условия правила создания».
7. Выберите действие, которое произойдет при выполнении всех условий, в раскрывающемся списке **«Действия** ».
8. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Пример рабочего процесса

Требуется настроить рабочий процесс для запросов исключений. Вы хотите, чтобы было два правила: одно для отмены запроса и другое для отказа в просьбе.

Утвердить правило

В данном примере для автоматического одобрения запроса на исключения он должен соответствовать двум условиям: запрос должен поддерживать очередь службы электронной почты и работать в компании не менее 90 дней.

Условия правила "Утвердить" приведены в таблице ниже. Соответствовать всем условиям.

Переменная	Операция	Значение
Очередь службы	Равно	Адрес электронной почты
Дни с даты начала компании-оператора	Больше или равно	90

Выберите **"Одобрить** " в раскрывающемся списке "Действие" для этого правила.

Запрещение правила

Чтобы запрос на исключения автоматически отклонялся, запрашивающее устройство должно выполнить одно из двух условий: оператор не запланирован и не имеет права для проведения мероприятий, либо оператор был занят в компании менее 90 дней.

Условия для правила «Запретить» приведены в таблице ниже. Соответствовать любому из условий.

Переменная	Операция	Значение
Оператор должен быть запланирован и может участвовать в мероприятиях	Равно	Ложь
Дни с даты начала компании-оператора	Меньше	90

Выберите « **Отрицать** » в раскрывающемся списке «Действие» для этого правила.

Правило по умолчанию

Правило по умолчанию выполняется, если не выполняются все остальные правила. В результате нет условий, связанных с ним. Правило по умолчанию присутствует во всех событиях рабочего процесса и всегда является последним в таблице "Правила". В этом примере, если ни одно из других правил не выполняется, называется **"Обработка** вручную".

Автоматический отказ и ручная обработка

Автоматический отказ и ручная обработка происходят при выполнении следующих условий триггера независимо от того, настроены ли какие-либо правила рабочего процесса:

Автоматический отказ

При следующих условиях запросу автоматически отказано.

Тип запроса	Условия триггера
Исключение	• Оператор не активен. ▪ Оператор не работает на дату запроса.
Наставничество	• Любой из операторов не активен. ▪ Не используются ни один из операторов. ▪ Запрос выполняется на дату расписания прошлой или текущую дату.
Изменение расписания	• Оператор не активен.

Тип запроса	Условия триггера
	▪ Оператор не используется в датах, которые были изменены.
Расписание предложения	▪ Любой из операторов не активен. ▪ Любой из операторов не используется на даты запроса. ▪ Запрос выполняется на дату расписания прошлой или текущую дату. ▪ Срок действия запроса указан в прошлом или в текущей дате. ▪ Желаемой датой запроса является ранее или текущая дата. ▪ У оператора-получателя уже есть запланированные действия, кроме "Доступны/Недоступны" во время размещения скопированных запланированных действий. ▪ У оператора, предлагающего предложения, нет запланированных действий на указанную по расписанию дату.
Планирование торговли	▪ Любой из операторов не активен. ▪ Любой из операторов не используется на даты запроса. ▪ Запрос выполняется на дату расписания прошлой или текущую дату. ▪ Срок действия запроса указан в прошлом или в текущей дате. ▪ Желаемой датой запроса является ранее или текущая дата. ▪ У оператора есть запланированные действия, которые не доступны/недоступны на время, когда будут размещены скопированные запланированные действия, если они не обменялись. ▪ У оператора, предлагающего предложение, нет запланированных действий на указанную по расписанию дату или у получающего оператора нет запланированных действий на нужную дату.
Время выключения	▪ Оператор не активен. ▪ Оператор не работает на дату запроса. ▪ Оператору не назначена основная очередь обслуживания. ▪ Оставшееся отведенное время для основной очереди обслуживания оператора недостаточно для запрошенного от off-off(отключено).

Тип запроса	Условия триггера
	▪ Значение по умолчанию FTE в день, настроенное в глобальных параметрах, не положительно. ▪ Оператору не назначен профиль FTE. ▪ Дата запроса указана в прошлом, в том числе если она указана на текущей дате, а время — в прошлом. ▪ Запрос имеет перекрывающиеся дата и временной диапазон. ▪ Время начала и окончания запроса совпадает.

Автоматическая ручная обработка

Ниже приведены условия автоматической обработки запроса вручную.

Тип запроса	Условия триггера
Исключение	▪ Запрос был бы одобрен, но исключение из рабочего процесса для исключения типа запроса неактивно. ▪ Запрос был бы одобрен, но для типа исключения из рабочего процесса указывать не было. ▪ Запрос был бы одобрен, но у оператора нет периодов работы в смены в диапазоне даты и времени запроса.
Наставничество	▪ Запрос был бы одобрен, но исключение из рабочего процесса для исключения типа запроса неактивно. ▪ Запрос был бы одобрен, но для типа исключения из рабочего процесса указывать не было. ▪ Запрос был бы одобрен, но в диапазоне времени и даты и времени запроса нет периодов, когда у обоих операторов были доступны периоды работы смен.
Изменение расписания	Запрос был бы одобрен, но у оператора нет его доступные периоды работы смен на дату изменения расписания.
Расписание предложения	Нет

Тип запроса	Условия триггера
Планирование торговли	Нет
Время выключения	▪ Запрос был бы одобрен, но исключением из рабочего процесса для указанного типа отпуска является неактивным и более не связан с указанным типом отпуска или исключением, связанным с указанным типом отпуска, является исключением из рабочего процесса. ▪ Запрос был бы одобрен, но у оператора нет периодов работы в смены в диапазоне даты и времени запроса.

Описание полей

Ниже описаны поля на странице "Рабочие процессы"

Поле	Описание
Событие	Событие, рабочий процесс которого необходимо изменить.
Назначить пользователей (только запросы на изменение расписания)	Пользователи, для которых применяется рабочий процесс изменения расписания Рабочие процессы изменения расписания позволяют WFM администраторам или аналитикам не разрешать супервизорам и младшим планировщикам редактировать расписания операторов.
Таблица правил	В таблице "Правила" перечислены все правила, настроенные для выбранного события. Используйте стрелки вверх и вниз, чтобы изменить порядок правил в списке. Правило по умолчанию всегда является последним в списке, и его невозможно переместить или удалить. Правила можно добавлять, копировать или удалять с помощью кнопок под таблицей.
Имя правила	Уникальное имя правила. Это имя добавляется в раздел "Комментарии" запроса при успешной обработке запроса в рабочем процессе.
Активируйте это правило	Этот флажок для активации правила. По умолчанию активировано правило. Будет если этот флажок снят, проверка не проверяется.
Условия	В этом разделе описывается список условий для данного правила. Условия могут быть вложены до пяти уровней глубиной. Щелкните " **Добавить условие"** , чтобы добавить еще одну строку. Нажмите кнопку x (x), чтобы удалить строку текущего состояния. Щелкните " **Добавить зависимый набор"** , чтобы добавить группу

подсознаний.

Поле	Описание
	Дополнительные сведения о создании условий см. в разделе «Условия правилапостроения»
Действие	Действия, которые необходимо принять в случае выполнения условий, согласно правилу. ▪ Утвердить — запрос утвержден. ▪ Отрицать — запрос отклоняется. ▪ Ручная обработка — запрос должен быть одобрен или отклонен супервизором. ▪ Список ожидания — запрос не утверждается и не отклоняется, но находится в режиме удержания. WFM продолжает ежедневно проверять запрос, пока на него не повлияет другое правило, или пока запрос не обрабатывается вручную.

Условия правила создания

В разделе «Условия» можно построить условия правила, которым должно соответствовать событие, чтобы правило оценило как истина. Условия — это наборы операторов И и операторов ИЛИ.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Возможно создание правил и условий, которые не могут работать или которые более поздние правила никогда не будут оценимы. Webex WFO не проверяет правила и условия, которые вы создаете. Тщательно проверьте
> логики ваших правил и условий для обеспечения того, что они делают то, что вы хотите от них сделать.

Каждый уровень набора условий является оператором AND («соответствовать **всем** следующим условиям») или оператором

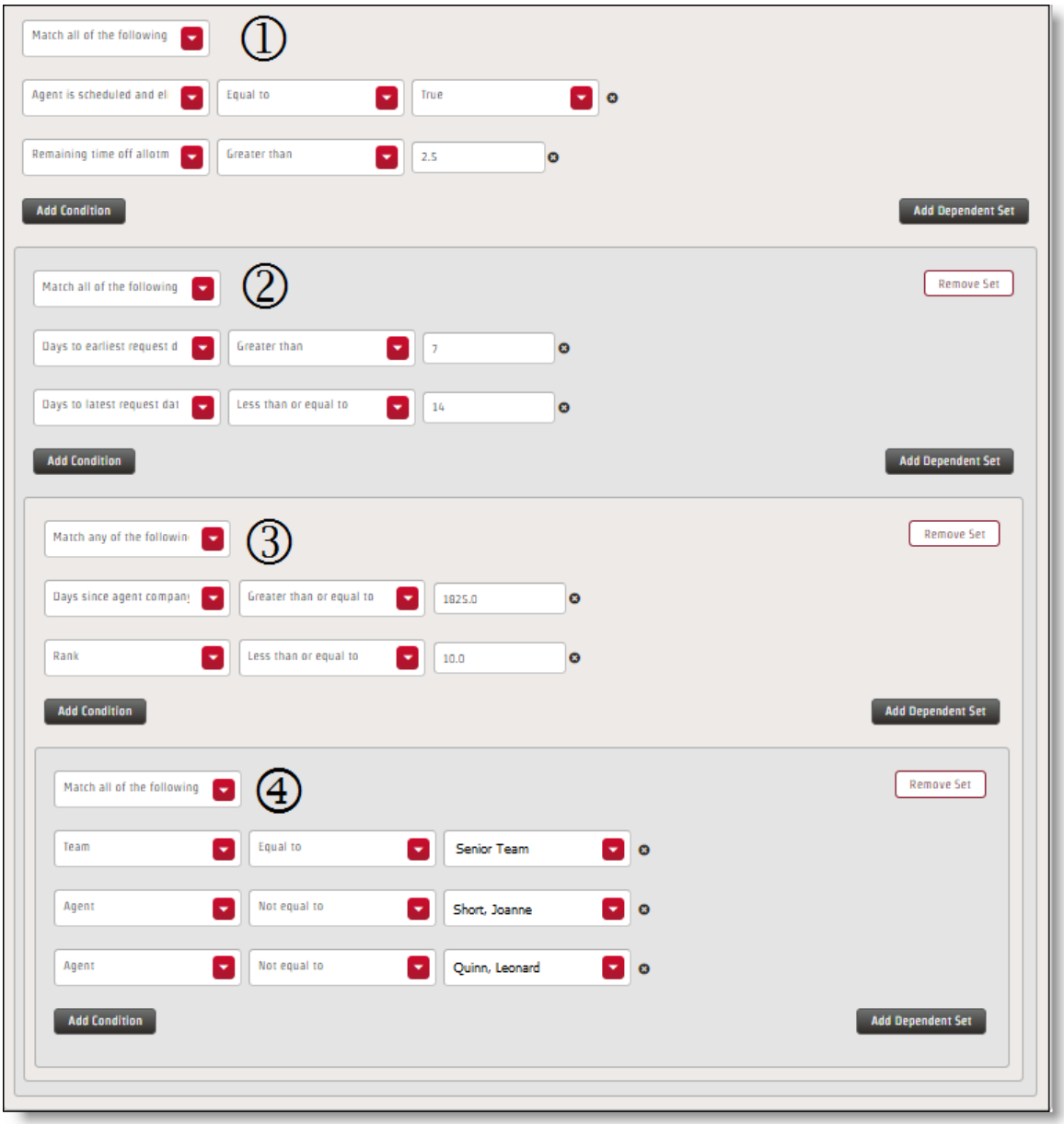
или заявление («соответствовать **любому** из следующих условий»). Обычно при вложении условий можно задавать альтернативные утверждения И и ИЛИ. Если основным оператором для набора условий является оператор И, вложении под ней сразу другого оператора И значения не имеет, хотя может потребоваться сделать это для визуальной группировки некоторых операторов условий, которые так или иначе относятся друг к другу.

В каждой строке состояния есть три компонента: переменная, оператор и значение (несколько переменных имеют четвертый компонент: процент). Операторы и типы значений зависят от выбранной переменной. Условия используют следующие элементы управления:

- Новое условие — добавляет новую строку условий на том же уровне, что и текущая строка
- X — удаляет строку
- Добавить зависимый набор — добавляет новую оператору И или ИЛИ
- Удалить набор — удаляет зависимый набор из условия

> ПРИМЕЧАНИЕ . Строка первого условия удалить невозможно. Правило должно содержать хотя бы одну строку условий.

Далее приводится пример набора условий. Номера выноски приведены ниже.



Выноска	Описание
1	Эта группа условий И является всеохватывающей группой условий. Для того чтобы правило было верным, должно выполняться каждое заявление состояния на этом уровне.

Выноска	Описание
2	Группа условий И определяет период времени, в течение которого наступают запрашиваемые даты. Запрос должен направляться на срок от 7 до 14 дней с текущей даты. Условия в этом И заявлении могли бы быть поставлены на первый уровень. Они группируются вместе, чтобы обеспечить визуальный сигнал, что они связаны.
3	Эта группа условий ИЛИ определяет операторов, запрос которых будет рассматриваться. ▪ Оператор должен быть нанят не менее 1825 дней. ▪ Оператор должен иметь ранг меньше или равен 10. ▪ Группа условий в выноске 4 должна оценить как истинную.
4	Эта группа условий И является подкондицией группы в вызове 3. Она определяет операторов, запрос которых будет автоматически утвержден. Оператор должен принадлежать к старшей команде, но Джоан Шорт и Леонард Куинн исключены по какой-либо административной причине.

Переменные

В следующей таблице определены переменные, доступные для использования в операторе состояния. Не все переменные доступны для каждого события.

Переменная	Описание
Оператор	Идентификатор оператора (отображается имя оператора). Если в запросе участвуют два оператора, запрос проверяется с обоими. Если оператор равен, условие оценивается до true, если любой идентификатор оператора равен значению. Если оператор не равен, условие оценивается как истина, если оба идентификатора операторов не равны значению.
Оператор должен быть запланирован и может участвовать в мероприятиях	Имеются ли у оператора запланированные действия на даты и временные диапазоны в запросе. У оператора считаются запланированные действия на дату (и временной диапазон, если применимо), если для оператора запланированы все, что кроме «Недоступно» на дату (и в пределах временного диапазона, если применимо). Если для оператора запланирована только часть временного диапазона запроса, это по-прежнему считается верным.

Переме	Описание
	Если в запросе участвуют два оператора, переменная проверяется с обоими. Переменная имеет значение true, если у обоих операторов есть расписания для всех дат в запросе. Для следующих типов запросов переменная имеет значение true, если соответствуют перечисленным критериям. ▪ Запросы на выключение — операторы запланированы на все даты или диапазоны времени выбранного времени отключения. ▪ Планирование запросов на предложение/планирование торговых вызовов — для обоих операторов запланированы любые действия, кроме «Доступных/недоступных». ▪ Расписание запросов на предложение — флажок для запрашивающего оператора указанную в расписании дату. Для оператора, отвечающего на вызов, эта проверка не выполняется. ▪ Расписание торговых запросов — флажок для запрашивающего оператора указанную в расписании дату, а у отвечающего оператора — нужную дату. ▪ Запросы на наставничество — у обоих операторов должны быть запланированы действия на один и тот же период времени.
Ниже минимум дней в неделю	Рабочая смена оператора ниже минимальных дней в неделю, установленных условием минимального рабочего времени.
Минимальное количество часов в день	Рабочая смена оператора ниже минимального количества часов в день, установленного условием минимального количества часов.
Не менее минимального времени в неделю	Рабочая смена оператора ниже минимального рабочего времени в неделю, установленного условием минимального рабочего времени.
Дни с даты начала компании-оператора	Количество дней между датой начала работы оператора и датой оценки запроса. Если в запросе участвуют два оператора, он проверяется с обоими. Для оценки состояния обоих операторов это условие должно быть истинным. Формат: число до пяти цифр (не может быть отрицательно).

Дни после отдела оператора	Количество дней между датой начала отдела и датой начала отдела

Переме	Описание

Переме	Описание
дата начала	дата оценки запроса. Если в запросе участвуют два оператора, он проверяется с обоими. Для оценки состояния обоих операторов это условие должно быть истинным. Формат: число до пяти цифр (не может быть отрицательно).
В дни до первой даты запроса	Количество дней от текущей даты до самой ранней даты в просьба. Текущая дата — это дата оценки запроса в рабочем процессе. Формат: число до пяти цифр (положительное или отрицательное).
Дни до даты последнего запроса	Количество дней с текущей даты по последнюю в запросе. Текущая дата — это дата оценки запроса в рабочем процессе. Формат: число до пяти цифр (положительное или отрицательное).
Дни, в которые нужно запросить	Количество дней с текущей даты до даты запроса. Текущий «дата» — это дата оценки запроса в рабочем процессе. Формат: число до пяти цифр (положительное или отрицательное).
Максимальное количество дней в неделю	Количество дней в рабочей смене оператора превышает максимальное количество дней в неделю, установленное по условию минимального/максимального времени работы оператора.
Превышает максимальное количество часов в день	Количество часов в смене оператора превышает максимальное количество часов в день, установленное условием минимального/максимального времени.
Превышает максимальное количество часов в неделю	Количество рабочих смен оператора превышает максимальное количество часов в неделю, установленное условием минимального/максимального количества часов.
Исключение (запланированное) применяется к	Выбранное исключение задается в расписании оператора. Этот критерий как запланированных, так и назначенных исключений, перекрывающихся с испрашиваемым днем или временем (если частичным днем). **ПРИМЕЧАНИЕ** . Рабочий процесс отключения, использующий исключение в качестве критерия, не работает для переключение между полуночь и назначенным рабочим переключением исключения (расписания пока нет). В таких ситуациях, как эта, используйте вручную

Переме	Описание
	обработка.
Тип исключения	Тип исключения, выбранный в запросе оператора.
Разрыв между доступным и запрашиваемым графиком	Доступные часы основаны на поле «Оставшееся время» запроса на выключение. Это значение может быть десятичным. Если интеграция HRMS не включена, количество доступных часов вычисляется во время обработки запроса рабочим процессом для года отпуска, в который падает дата подачи запроса. Если интеграция HRMS включена, число доступных часов основывается на последних импортированных данных из HRMS и не привязано к году отпуска. Это значение не регулируется для других запросов на предоставление отгулов, введенных с момента последнего импорта/экспорта HRMS. ПРИМЕЧАНИЕ Если для даты отключения указан весь день, используемое время выходных дней равно минимальному времени в неделю для данного устройства FTE профиля, связанного с оператором, разделенных на пять. Если оператору не назначен профиль FTE, условие (и правило рабочего процесса) неприменимы. Обратите внимание, что если минимальное количество часов в неделю в профиле FTE равно нулю, то значение нерабочего времени для всей даты отключения также равно нулю. Формат: число до 10 цифр с одной десятичной, положительной или отрицательной.
Разрыв между запланированными операторами и операторами прогноза	Количество запланированных операторов минус прогнозируемого числа операторов (наихудший случай для всех очередей, связанных с операторами) для всех дат и временных диапазонов в запросе. Для каждой очереди служб, связанной с оператором с помощью сопоставления навыков, и для каждой очереди членов многонавыков, связанных с оператором, рабочий процесс проверяет каждые пять минут в датах и временном диапазоне запросов, чтобы получить разницу между запланированными и прогнозируемыми операторами. Если в запросе установлен флажок весь день, проверяется все доступные для оператора периоды даты. Запланированные операторы для усадки не подстраиваются. Если хотя бы указанное процент периодов соответствует условию, состояние оценивается как истина.

Переме	Описание

Переме	Описание
	Если в запросе участвуют два оператора, то для оценки состояния на истина должны быть оба. Для запросов на выключение все даты в выбранном варианте должны иметь значение true(true). У всех очередей служб операторов должен быть прогноз на даты, а у операторов — запланированные действия на все даты и диапазоны времени в запросе. Эта переменная имеет два поля значений: одно из десятичных и процентное. Десятичное поле содержит значение разрыва. Поле «Процент» содержит процент пятиминутных интервалов в датах и временных диапазонах запроса, которые должны соответствовать условию. Формат: число до 10 цифр с одной десятичной, положительной или отрицательной.
Разрыв между запланированными операторами с усадкой и операторами прогноза	Количество запланированных операторов минус прогнозируемое число операторов (наихудший случай для всех очередей обслуживания, связанных с операторами) с поправкой на усадку для всех дат и временных диапазонов в запросе. Сокращение, применяемое к прогнозируемому числу операторов, вычисляется на основе категорий и сценариев усадки, выбранных в запросе на прогноз для очереди услуг. Для каждой очереди служб, связанной с оператором с помощью сопоставления навыков, и для каждой очереди членов многонавыков, связанных с оператором, рабочий процесс проверяет каждые пять минут в датах и временном диапазоне запросов, чтобы получить разницу между запланированными и прогнозируемыми операторами. Если в запросе установлен флажок весь день, проверяется все доступные для оператора периоды даты. Запланированные операторы для усадки не подстраиваются. Если хотя бы указанное процент периодов соответствует условию, состояние оценивается как истина. Если в запросе участвуют два оператора, то для оценки состояния на истина должны быть оба. Для запросов на выключение должны иметь значение все даты по указанному варианту

Переме	Описание
	к правде. У всех очередей служб операторов должен быть прогноз на даты, а у операторов — запланированные действия на все даты и диапазоны времени в запросе. Эта переменная имеет два поля значений: одно из десятичных и процентное. Десятичное поле содержит значение разрыва. Поле «Процент» содержит процент пятиминутных интервалов в датах и временных диапазонах запроса, которые должны соответствовать условию. Формат: число до 10 цифр с одной десятичной, положительной или отрицательной.
Оплачиваемое количество часов в день	Количество оплачиваемых часов в день для обоих операторов после запланированного торгового предложения или расписания для пострадавших дней. Это условие подтверждается только в том случае, если справедливо для обоих операторов. Формат: число до двух цифр с одной десятичной дроби.
Оплачиваемое рабочее время в неделю	Количество оплачиваемых часов в неделю для обоих операторов после запланированного расписания торговое или план-предложение для пострадавших недель расписания. ПРИМЕЧАНИЕ Это условие предполагает только рабочие смены, начинающиеся с текущей рабочей недели. Время, относящееся к сдвигу от неделя предыдущего расписания не переносится на текущую. Любое время, простирающееся на текущую неделю в рамках смены с предыдущей недели, считается частью предыдущей запланированной недели. Это условие подтверждается только в том случае, если справедливо для обоих операторов. Формат: число до двух цифр с одной десятичной (допустимые значения: от 168 до 168).
Запрос частичного дня	Указывает, что это запрос на частичный день.
Проект	Один или несколько выбранных проектов включены в расписание оператора. Проект перекрывается с запрошенным днем или временем (если частичный день).

Переме	Описание
Ранг	Ранг оператора. Если ранг оператора не указан, он обрабатывается как 99999. Если в запросе участвуют два оператора, то для оценки состояния на истина должны быть оба. Допустимые значения: от 0 до 99999.
Оставшееся отключено отведенное время	Отделы времени, оставшиеся для основной очереди служб оператора, которые связан с оператором посредством сопоставления навыков или многонавыковой группы. Время отчуждения настраиваются в часовом поясе по умолчанию. Оператора необходимо связать с допустимым профилем FTE. Если запрос указан на весь день: ▪ Выдел берется с даты начала полночи запроса в отображаемом оператором часовом поясе, преобразованном в часовой пояс по умолчанию. ▪ Время выходных = (FTE профильных еженедельных часов ÷ 5) ÷ (по умолчанию FTE в день) Если запрос указан на частичный день: ▪ Интервал времени запроса — это часовой пояс экрана оператора преобразуется в часовой пояс по умолчанию. ▪ Преобразованный интервал времени делится в полночь. Значение, снятое для каждой даты, делится на FTE значение, снятое для каждой даты, по умолчанию в расчете на оставшееся время. Если в какой-либо из этих дат не настроено отсроченное время, условие и правило рабочего процесса игнорируются.
То же расписание недели	Указывает, относятся ли обе даты для одной недели, запланированной по расписанию.
Те же очереди служб	Операторы поддерживают один и тот же набор очередей службы. Например, оператор лицо, поддерживающее ПЛВ1 и 2 с помощью сопоставления навыков, считается поддерживающим такой же набор очередей, что и другой оператор, принадлежащий к многонавыковой группе, состоящей из ПЛВ1 и 2. Если группа многонавыков содержит больше очередей служб, она не учитывается как та же самая.

Переме	Описание
	Оператор, поддерживающий навыков ЧМК1, считается, что набор очередей отличается от другого оператора, поддерживающего ЧМВ1 и 2 с помощью сопоставления навыков. Если у одного оператора в запросе нет связанной очереди служб, считается, что эти операторы поддерживают те же очереди служб, только если у другого оператора также нет связанной очереди служб.
Та же группа по сервисам	Операторы имеют общую группу по сервисам.
Очередь службы	Очереди служб, связанные с оператором посредством сопоставления навыков или а многонавыковая группа. Если в запросе участвуют два оператора, это условие проверяется с обоими. Если оператор равен, условие оценивается до true, если у любого из операторов есть очередь, идентификатор которой равен значению. Если оператор не равен, условие оценивается до true, если у обоих операторов нет очередей службы, идентификатор которых равен значению. Если очередей служб, связанных с операторами, участвующими в запросе, нет, условие (и правило рабочего процесса) считается неприменимым и игнорируется.
У очередей службы есть прогноз	Если в запросе есть прогноз на все даты для каждой очереди услуг связан с оператором посредством сопоставления навыков и каждым участником очереди службы многонавыков, связанной с оператором. Если в запросе участвуют два оператора, это условие проверяется у всех очередей службы обоих операторов. Для запроса на выключение это условие проверяется для всех дат указанного варианта. Если очередей служб, связанных с операторами, участвующими в запросе, нет, условие (и правило) считается неприменимым и игнорируется.

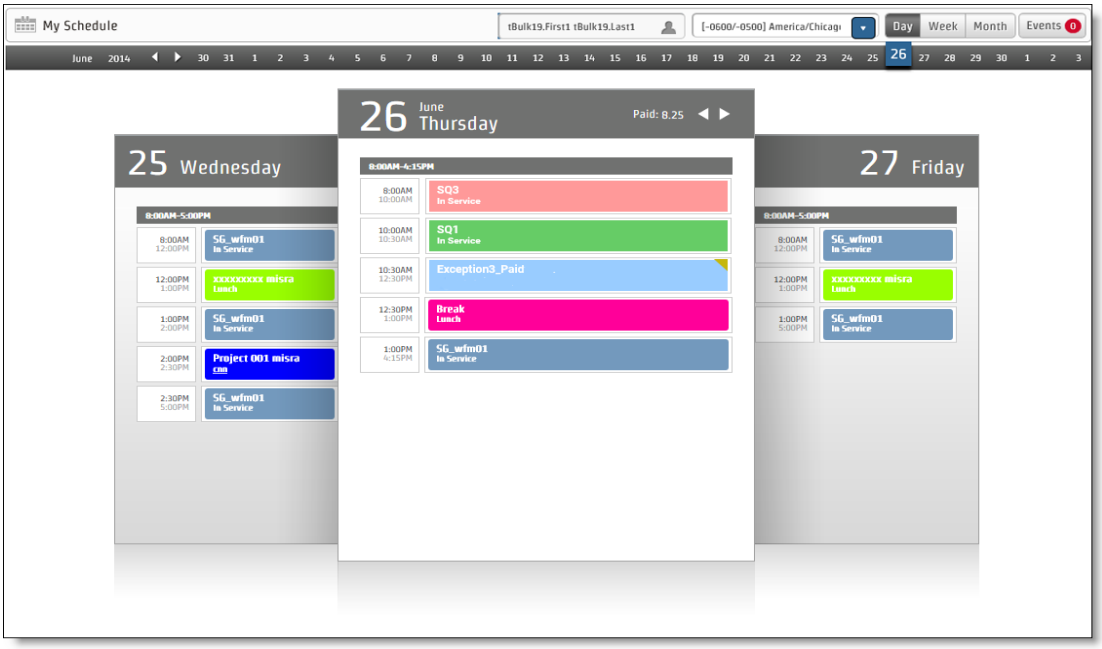
Переменная	Описание
Группа	Имя группы, к которой принадлежит оператор. Если в запросе участвуют два оператора, это условие проверяется с обоими. Если оператор равен, условие оценивается до true, если у любого оператора есть группа, идентификатор которой равен значению. Если оператор не равен, условие оценивается до true, если у обоих операторов нет группы, идентификатор которой равен значению.

просмотр и редактирование расписаний;

Вы можете просматривать расписание операторов или управлять им.

Просмотр расписания

Приложение My Schedule позволяет просматривать расписание по дням, неделям и месяцам.



По умолчанию приложение My Schedule отображает расписание сегодня в представлении «День» в часовом поясе, настроенном администратором. Можно также просмотреть расписание в представлении «Неделя» и «Месяц» для любой даты создания расписания.

ПРИМЕЧАНИЕ . Если с проектом или исключением есть записка, в правом верхнем углу появляется затеняющийся треугольник. Чтобы просмотреть заметку, наведите курсор мыши на это действие.

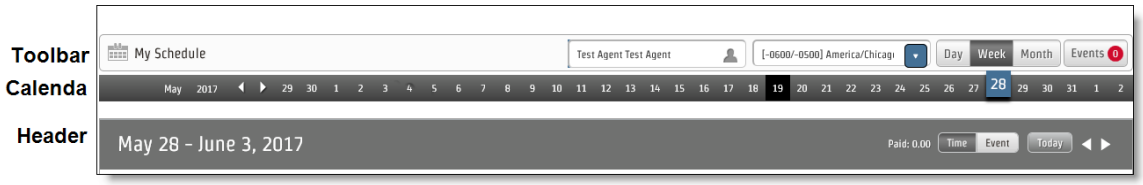
При наличии разрешений на редактирование расписания можно просмотреть собственное расписание и расписания операторов в группах по сервисам, а также изменить часовой пояс, в который отображается расписание.

Мероприятия кодируются цветом в соответствии с их типами. Параметры этих цветов настраиваются администратором. Например, перерывы могут отображаться фиолетовым, а совещания — синим. Цветовая кодировка отображается на любом выбранном представлении расписания либо в качестве фона для списка действий, либо в виде полосы или квадрата рядом с действием.

Настройка представления расписания

На инструментальной панели "Мое расписание" можно просматривать расписание по дням, неделям и месяцам.

На рисунке ниже показаны инструментальной панели, строке календаря и заголовку, которые видят пользователи, имеющие право изменять расписания. Представление оператора идентично, если только на инструментальной панели отсутствуют поля "Выбрать оператора" и "Выбрать часовой пояс".



В следующих таблицах описаны функциональные возможности, доступные в инструментальной панели "Мое расписание", в строке календаря и в заголовке.

Функции инструментальной панели

Поле	Описание
Мобильный календарь используемый URL-адрес	(только SAML аутентификации) щелкните, чтобы получить доступ или сбросить чтобы синхронизировать рабочее расписание Webex WFO с сторонним приложением, работающим с календарем, таким как Microsoft Outlook или Календарь Apple. См. раздел «Просмотр расписания» в другом приложении календаря.
Выберите оператора окна	(Для пользователей только разрешение на изменение расписания) Выберите оператора из раскрывающийся список, расписание которого вы хотите просмотреть.
Выберите часовой пояс	(Для пользователей только разрешение на изменение расписания) Выберите часовой пояс

в

, чтобы просмотреть расписание оператора. По умолчанию отображается расписание

Функции инструментальной панели (после)

Поле	Описание
	в часовом поясе экрана. Подробное описание часовых поясов и их отношение к расписаниям см. в разделе «О часовых поясах ».
День/неделя/месяц	Щелкните, чтобы выбрать нужное представление расписания. Представлением по умолчанию является представление день на текущую дату. Щелкните стрелки вправо и влево, чтобы просмотреть расписания прошлых или будущих, или выберите конкретный день или месяц в строке календаря.

Функции строки календаря

Поле	Описание
Месяц и год	Отображаемые месяц и год отображаются в левом конце строки календаря. Вы можете быстро перейти на другую дату, щелкнув месяц и год и выбрав нужный период в раскрывающемся меню.
Представление день/неделя	Щелкните любую конкретную дату из пяти недель дат, отображаемых в разделе строка календаря для просмотра расписания на указанную дату или неделю, которая включает эту дату. Каждая дата имеет всплывающая подсказка с именем дня недели. Щелкните стрелки вправо и влево, чтобы изменить отображаемый месяц. Отображаемая дата выделена красным цветом. Сегодняшняя дата выделена черным цветом. В представлении «Неделя» подробная информация о каждом мероприятии отображается в всплывной подсказке при наведении курсора на это действие. Представления "День" и "Неделя" могут содержать гиперссылку, связанную с расписанием действий. Например, если запланировано проведение электронного обучения, вы щелкаете гиперссылку в расписании, чтобы открыть веб-сайт электронного обучения.
Просмотр в месяц месяцев	Чтобы просмотреть расписание, щелкните любой месяц из отображаемых двенадцати за этот месяц. В представлении "Месяц" отображается шесть недель, начиная с недели, в которая входит в первый день выбранного месяца. Щелкните стрелки вправо и влево, чтобы изменить год отображения. Отображаемый месяц выделен красным цветом. Текущий месяц выделен черным цветом. Занятия в расписании каждого дня ограничены четырьмя перечисленными событиями. "Больше" отображается в нижней части квадрата даты,

если в этот день имеется более четырех мероприятий. Все расписание суммируется в виде всплывной подсказки при наведении курсора мыши на панель в верхней части каждого квадрата календаря.

Функции заголовков

Поле	Описание
Оплачиваемый	Общее количество оплачиваемых часов, запланированных на отображаемый день, неделю или месяц.
Время	(Просмотр в неделю) Отображает расписание каждого дня, показывающее продолжительность каждого действия в ежечасной таблице. Если расписание пересекает полночь, все действия после полуночи отображаются на следующий день.
Событие	(Просмотр в неделю) Отображает расписание каждого дня в виде списка мероприятий. Все действия смены отображаются в день ее начала, даже если смена пересечет полночь следующего дня. Это представление рекомендуется для распечатки расписания.
Сегодня	(Просмотр только в неделю и месяц) Щелкните, чтобы отобразить неделю или месяц, в котором содержится сегодняшнее расписание.
Стрелки влево/вправо	Перейдите туда-обратно на один день, неделю или месяц расписание в зависимости от заданного представления.

Распечатайте расписание

Используйте функции распечатки в браузере для распечатки расписания. Рекомендуется распечатывать представление «Неделя», заданное для отображения ежедневных расписаний по событиям, а не по времени.

Возможно, для достижения оптимального результата потребуется изменить параметры печать по умолчанию (регулировка ориентации страницы, полей и т. д.). Обратитесь к документации по браузеру, как работать с настройками печать.

Сведения о часовых поясах

Всем пользователям WFM администратор назначает отображаемый часовой пояс. По умолчанию используется часовой пояс, установленный для вашей организации (часовой пояс по умолчанию). Для контакт-центра со всеми местоположениями в этом же часовом поясе часовой пояс по умолчанию, вероятно, используется для всех пользователей WFM. Однако если контакт-центр располагается в нескольких часовых поясах, пользователям, расположенным в часовых поясах, которые не отмечены в часовом поясе по умолчанию, может быть назначен часовой пояс для отображения пользовательского экрана, чтобы они могли видеть свое расписание по местному времени.

Пример, часовой пояс вашей организации по умолчанию установлен как центральный часовой пояс, который включает в себя Чикаго. Оператор A находится в Чикаго, поэтому часовой пояс для его отображения является часовым поясом по умолчанию. Однако оператор B

находится в Лос-Анджелесе, поэтому ее часовой пояс экрана установлен как Часовой пояс Тихого океана, а оператор C находится в Нью-йорке, так что его часовой пояс установлен на Восточный часовой пояс. Все три оператора видят свое расписание в местном часовом поясе.

Пользователи могут видеть свое расписание в часовом поясе, отличном от того, где они фактически расположены. Отображение зависит от того, как администратор настроил часовые пояса? В результате время, отображаемое в приложении «Мое расписание» и виджете не обязательно соответствует местному времени, указанному на компьютерах.

Пользователи, имеющие разрешение на редактирование расписаний, также видят свои расписания и расписания операторов в своих группах по сервисам в часовом поясе, назначенном для их учетной записи пользователя. Например, если супервизор, расположенный в центральном часовом поясе, видит расписание оператора, находящегося в тихоокеанском часовом поясе, расписание этого оператора отображается в поле "Центральное время", поскольку это часовой пояс супервизора.

Пользователи, имеющие разрешение для редактирования расписания, могут контролировать, какой часовой пояс отображается в моем расписании, изменив его в раскрывающемся списке часовых поясов. Например, у супервизора может потребоваться, чтобы расписание оператора было таким, как оно видится оператору, особенно если этот оператор расположен далеко от супервизора и разница в времени превышает несколько часов. В этом случае супервизор выбирает местный часовой пояс оператора в раскрывающемся списке часовых поясов.

> Примечание Часовой пояс, показанный в раскрывающемся списке «Выбрать часовой пояс», не является часовым поясом, назначенным пользователю, расписание которого отображается в разделе «Мое расписание». Значение отображается только от часового пояса выбирается пользователями, имеющими разрешение изменять расписания для просмотра расписания оператора. Единственный способ узнать, что является часовым поясом экрана пользователя, является поиск по часовому поясу, заданному в записи «Пользователи» пользователя.

Просмотр расписания в другом приложении календаря

Операторы могут просматривать свои расписания вне работы в стороннем приложении календаря на мобильном устройстве или ПК, подписав на веб-канал iCal от Webex WFO. Webex WFO поддерживает любое устройство, которое имеет приложение, способное обрабатывать файлы ICS, включая перечисленные в таблице ниже.

Устройство	Применение
iPhone/iPad	Приложение «Календарь», Microsoft Outlook
ПК	Microsoft Outlook
Телефоны/планшеты Android	Microsoft Outlook, Google Календарь, сторонние приложения, которые могут чтение файлов iCal

Подписав операторы на веб-канал iCal, обновляются в приложениях календаря число недель с расписанием, которое задано в поле «Количество недель, видимых операторам» на странице WFM странице «Глобальные параметры» (см. раздел «Настройка параметров WFM для всей системы»).

Некоторые приложения, отчислившие календарь, позволяют пользователям настраивать то, как часто подписки на календарь запрашивают обновления. Однако Webex WFO ограничивает приложения, которые в календаре, могут делать 5 запросов каждые 10 минут. За запросы, превышающие это ограничение, возвращается код статуса HTTP 403 («Запрещение»).

Подписываться на веб-канал iCal, не Webex WFO, могут только операторы (не супервизоры, планировщики и администраторы). Операторы могут просматривать только свое расписание. Цветовое кодирование, которое отображается в интерфейсе WFM, не отображается при просмотре расписания WFM на своем мобильном устройстве или персональном компьютере.

> ПРИМЕЧАНИЕ Расписание будет отображено в настроенном для вас часовом поясе. Если вы просматриваете расписание на устройстве в другом часовом поясе, оно преобразуется в отображение в указанное время
> зона. Однако метки времени активности не будут совпадать с этим временем, а скорее отражают настроенный в вашем дисплее часовой пояс.

Подписка на веб-канал iCal

Инструкции по подписке на веб-канал iCal можно найти в документации приложения, подключенного к календарю на устройствах, используемых операторами. Обычно операторы подписываются, копируя URL-адрес веб-канала iCal из Webex WFO и вставляя его в поле подписки в своем приложении календаря.

Url-адрес, который копируют и вставить операторы, зависит от метода аутентификации, используемого клиентом.

Аутентификация WFO Webex active directory (AD)

Подписка на веб-канал iCal в AD или Webex среде аутентификации WFO

1. Чтобы определить, как подписываться на веб-канал iCal, из Webex WFO, обратитесь к документации к приложению календаря на вашем устройстве.
2. Скопируйте и вставьте следующий URL-адрес в поле подписки в приложении для календаря:
3. Когда появится запрос, войдите в Webex WFO.

аутентификация SAML

Если ваш клиент использует проверку подлинности SAML, перед тем, как пользователи смогут подписаться на веб-канал iCal, необходимо выбрать флажок «Синхронизация iCal с SSO» на странице WFM «Глобальные параметры». (См. Настройте WFM установки для всей системы.) Если этот флажок установлен, Webex WFO делает кнопку «Мобильный календарь» доступным для операторов на инструментальной панели "Мое расписание", где предоставляется URL-адрес, который они могут использовать для подписки на свой рабочий график.

Этот URL является уникальным и генерируется случайным образом для каждого оператора. Однако пароль не защищен. Если URL оператора скомпрометирован, оператор должен его сбросить. Когда оператор сбрасывает URL, Webex WFO создает новый URL и деактивирует старый URL. Чтобы продолжить получать обновления расписания от Webex WFO, оператор должен изменить конфигурацию существующих подписок на календарь и использовать новый URL-адрес.

Подписка на веб-канал iCal в среде SAML аутентификации

1. Чтобы определить, как подписываться на веб-канал iCal, из Webex WFO, обратитесь к документации к приложению календаря на вашем устройстве.
2. В Webex WFO перейдите к разделу Мое расписание.
3. На инструментальной панели "Мое расписание" щелкните Мобильный календарь.
4. Скопируйте и вставьте уникальный URL из мобильного календаря в поле подписки в своем приложении календаря.

Сброс URL-адреса в среде SAML аутентификации

1. В Webex WFO перейдите к разделу Мое расписание.
2. На инструментальной панели "Мое расписание" щелкните Мобильный календарь.
3. Щелкните «Сбросить веб-адрес». Webex WFO генерирует новый URL.
4. В приложении календаря перенастройте подписку на веб-канал iCal с Webex WFO.

Динамическое планирование для операторов

Функция динамического планирования позволяет создать собственное расписание на определенные недели, если это было настроено администратором или планировщиком.

Если включить мероприятие в динамическое планирование, в ежедневном расписании появится исключение. Это исключение содержит ссылку на страницу динамического планирования операторов.

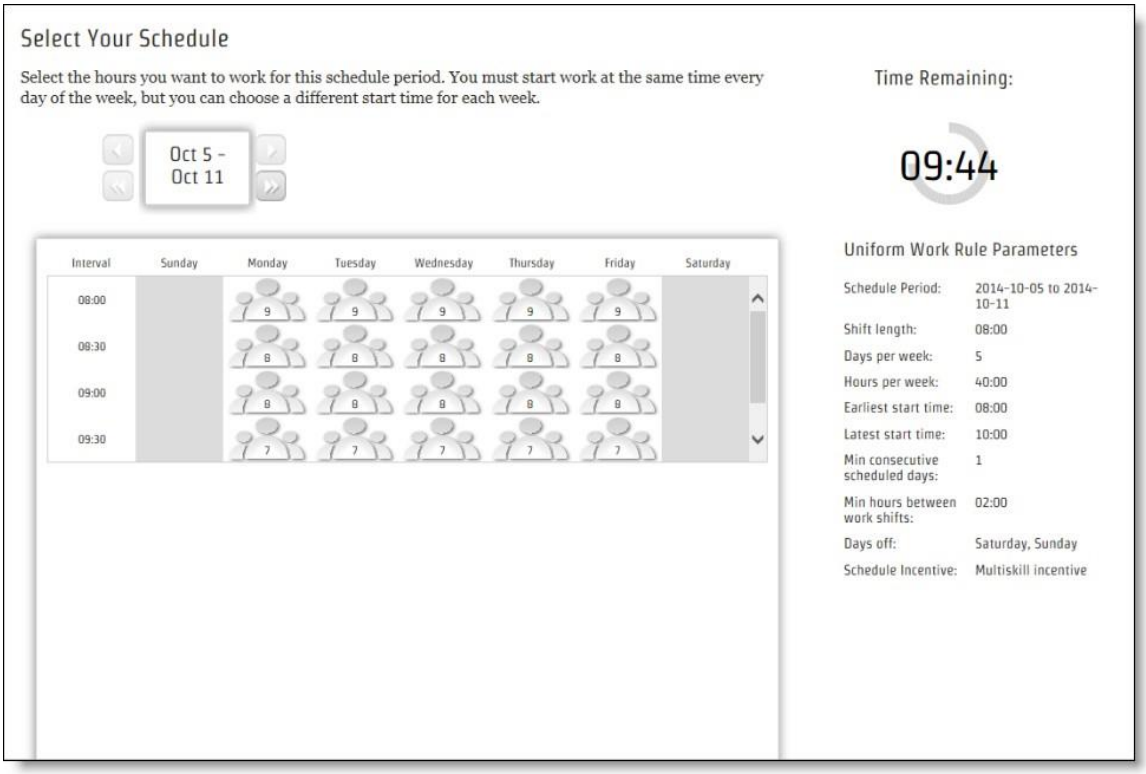
> ПРИМЕЧАНИЕ . Это время, когда вы можете создать расписание только во время исключения. По окончании этого времени можно только просмотреть страницу динамического планирования операторов, а не изменять.

При первом доступе на эту страницу вы увидите следующее

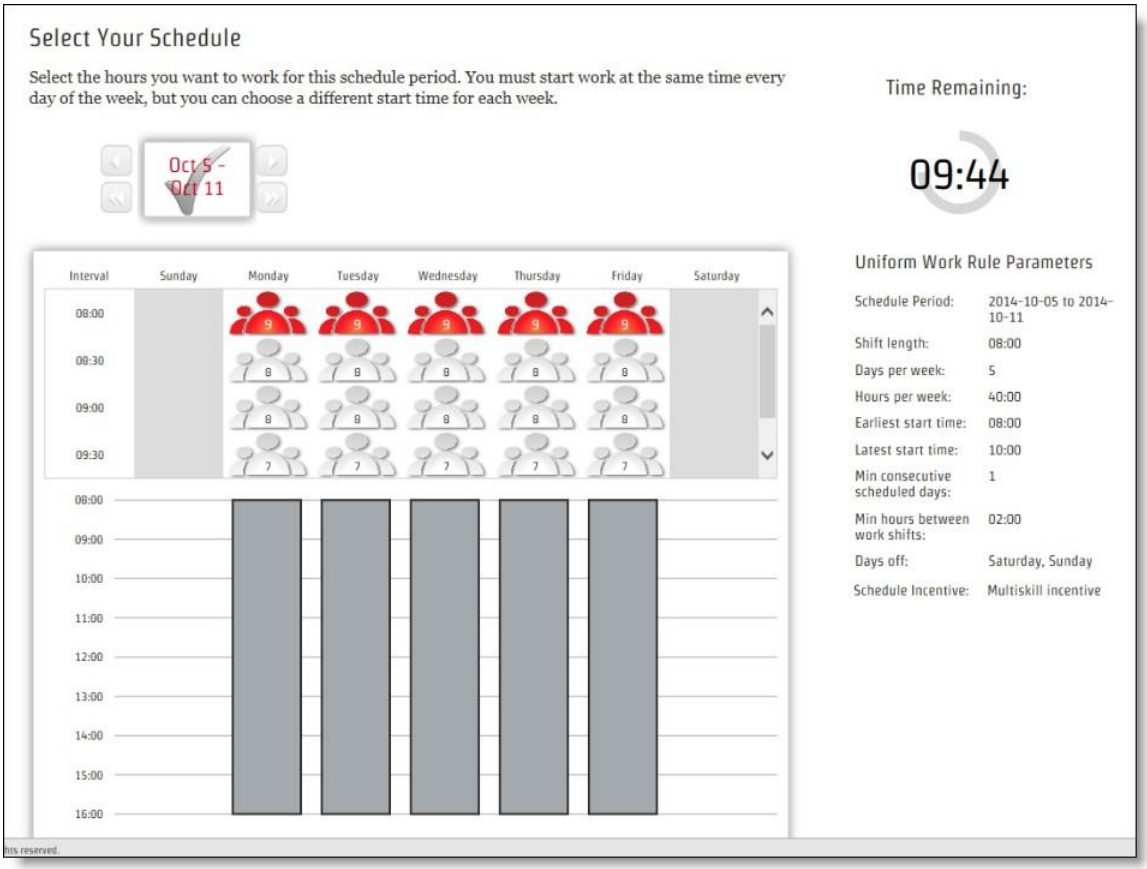
- Параметры правил работы для создаваемого расписания Существует три вида рабочих правил: однородные, гибридные и переменные.
- Значки укомплектования кадрами, которые дают вам представление о потребностях в персонале для интервалов, которые охватывают время, которое вы можете начать свою смену. На этом рисунке параметры говорят, что приступить к работе можно в любое время с 08:00 до 10:00, поэтому значки укомплектования кадрами отображаются для каждых получасового интервала между этим временем.

ПРИМЕЧАНИЕ Все время, указанное на этой странице, появляется в вашем (пользовательском) часовом поясе.

- Таймер обратного отсчета, указывающий, сколько времени осталось на создание и представление расписания. После того, как таймер обратного отсчета достигнет нуля, вы больше не сможете редактировать или отправлять свое расписание.



Когда вы выбираете свое расписание, оно отображается серыми полосами под разделом «укомплектование кадрами».



Значки укомплектования кадрами

Значки укомплектования кадрами изображают относительную потребность в укомплектовании кадрами в смену, начиная с этого интервала.

Если администратор настроит динамическое планирование для включения номеров сотрудников, вы увидите номер на значке укомплектования кадрами. Номер передает ту же информацию, что и значок укомплектования кадрами. Это просто альтернативный способ его отобразить.

Значок и номер персонала определяются типом правила работы, настроенного для рабочей смены.

Правило работы	Вычисление
Униформа	Средняя потребность в кадрах по всем рабочим дням смены, начинающие с интервала времени.
Гибридное	Средняя потребность в кадрах для длины смены этого дня, начиная с интервала.
Переменная	Средняя потребность в кадрах для выбранной продолжительности смены для этого дня, начиная с интервала. При первом просмотре страницы отображается значок в зависимости от настроенной минимальной длины смены. Если задать длину смены, значок и номер смены меняются соответственно.

Создание собственного расписания

ВАЖНО У вас есть ограниченное время для создания расписания. Следите за таймером обратного отсчета, чтобы у вас не истекло время. После того, как таймер достигнет нуля, вы больше не сможете изменить или отправить
вашего расписания.

Создайте собственное расписание

1. В своем расписании щелкните ссылку в исключении динамического планирования, чтобы открыть страницу Динамическое планирование операторов.
2. На основе параметров правил работы, перечисленных справа от таблицы планирования, выберите время начала каждого рабочего дня. Используйте значки укомплектования кадрами, которые помогут вам определить, какие смены имеют больше всего кадровых требований, и выбрать соответственно.

   Дни, которые выделены в качестве выходных, отображаются серым столбцом вместо любых значков укомплектования кадрами.

Если при планировании расписания в соответствии с переменным рабочим правилом вам разрешено выбирать выходной, не выбирайте значок укомплектования этого дня.

3. Если для каждого дня недели настроена смена, в окне даты появляется флажок, указывающий, что рабочая неделя завершена:

4. При планировании более одной недели щелкните стрелку вправо рядом с полем даты, чтобы перейти на следующую неделю, а затем создайте расписание этой недели.

   ПРИМЕЧАНИЕ К каждой запланированной неделе может применяться другое правило работы.

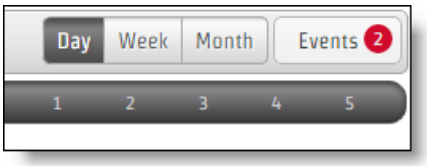
5. Если это запланировано каждую неделю, щелкните " **Отправить**".

Динамическое внутридневного планирования для операторов

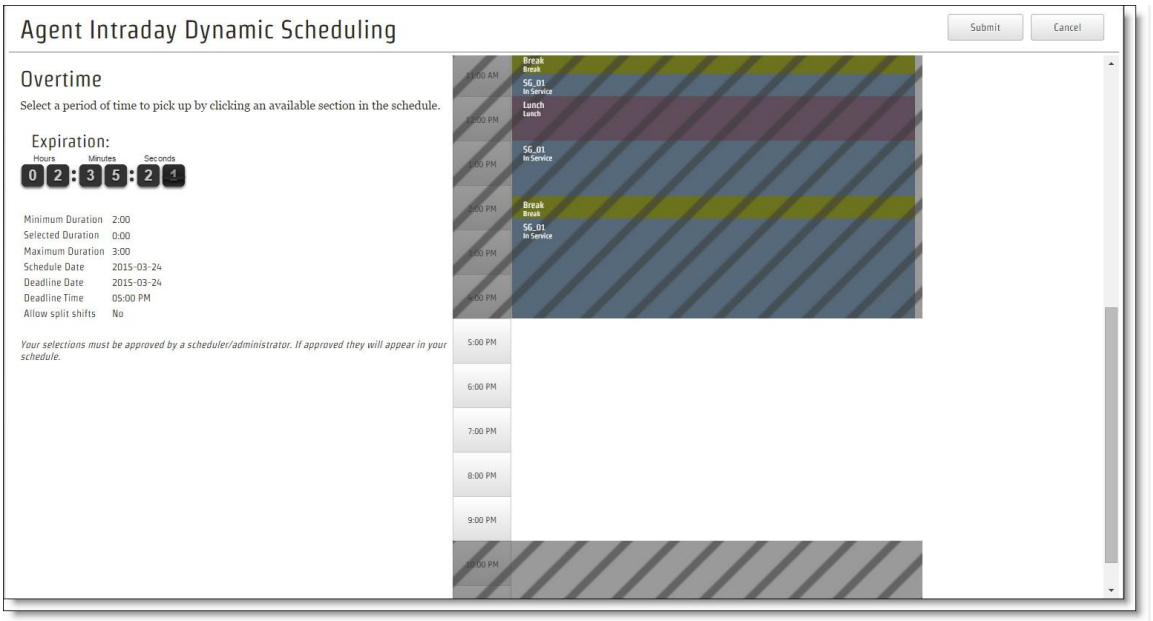
Функция динамического внутридневного планирования позволяет добавить к своему собственному расписанию, если администратор или планировщик приглашает вас, добровольные сверхурочные или выходные дни. Эти изменения, как правило, на текущий день или на несколько дней в будущем. Если ваш администратор или планировщик видит, что объем контактов ниже или выше, чем ожидалось, он может решить выполнить фактические требования к охвату, предложив операторам, поддерживающим пострадавшие очереди, возможность взять отклюни или добавить сверхурочную работу.

ПРИМЕЧАНИЕ Вы можете запланировать добровольные сверхурочные на день, который вы не имеете в настоящее время.

Если вы являетесь одним из операторов, приглашенных для участия в событии динамического планирования внутридневного режима, вы видите номер, отображаемый на кнопке «События» на странице «Мое расписание». На этом изображении оператор был приглашен для участия в двух мероприятиях.



Страница «Динамическое планирование внутридневного планирования операторов» отображается при щелчке ссылки в приглашении на мероприятие. На начальном представлении показано расписание дня мероприятия. Существующее расписание затеняется серым цветом. Период события отображается в виде пустой области.

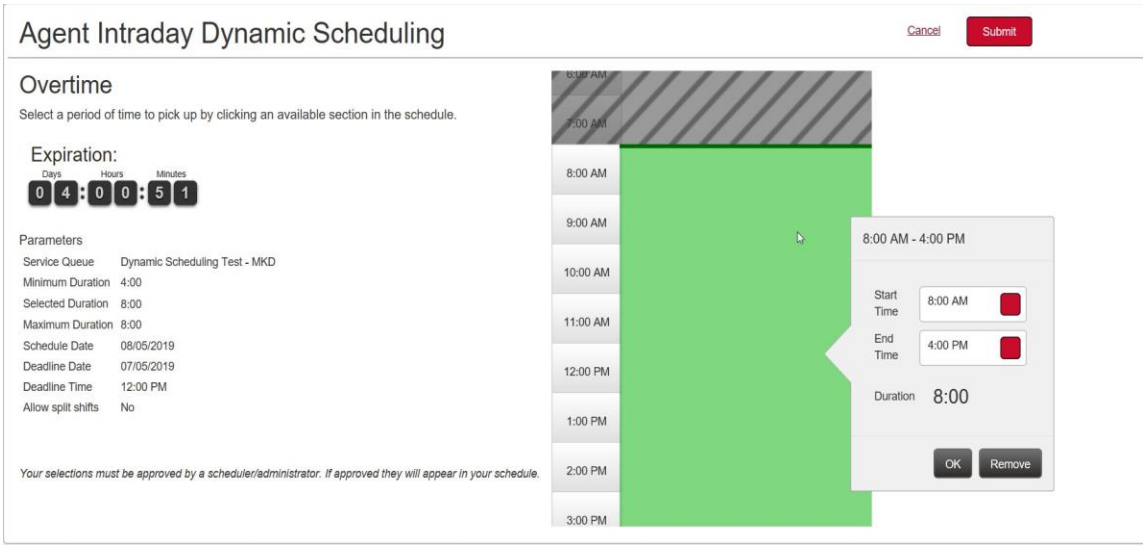


В тексте слева от страницы содержится сводная информация об изменениях, внесенных в расписание, и сообщается, что изменение в расписании должно быть одобрено до его вступления в силу.

Если для вас настроены условия минимального/максимального времени, подробные сведения о нем отображаются также слева от страницы. Для отправки запроса необходимо изменить расписание в пределах минимального времени.

Изменить расписание

1. Нажмите кнопку **«События** », чтобы названия событий отображались в виде ссылок.
2. Щелкните ссылку, чтобы открыть страницу динамического планирования операторов для этого события.
3. Щелкните пустую область, чтобы отобразить всплывающий экран. Можно щелкнуть интервалы в пустой области, чтобы выбрать их или настроить время начала и продолжительность выбранного интервала. Выбранные области затеняются зеленым (сверхурочные) или красным (откл.). Вы также можете перетащить выбранные области, чтобы изменить выбранное время. По умолчанию перетаскивание выполняется с пятиминутным инкрементом. Чтобы перетащить выбранное на одноминутные инкременты, нажмите клавишу Shift во время перетаскивания. Отпустите кнопку мыши до клавиши Shift, иначе произойдет переход к пятиминутному инкременту.



4. На странице отображается один вид изменения расписания в каждый момент времени. Если вы приглашены для изменения расписания с помощью как добровольных, так и сверхурочных, то в верхней части страницы есть кнопки с метками OT и VTO. Используйте эти кнопки для переключения между двумя типами изменения расписания.
5. Если вам предоставляется возможность планировать сверхурочные или отклюжи в нескольких сегментах (сверхурочные или от off off не обязательно должны быть одним сплошными сегментами) к окну добавляется кнопка «Добавить и удалить». С помощью этих кнопок вы можете добавить сегмент или удалить его по мере необходимости.
6. По завершении нажмите кнопку " **Сохранить".** Откроется всплывающее окно с измененным расписанием. Щелкните " **Отправить"** , чтобы подтвердить и отправить изменения, " **Отмена"** , чтобы вернуться к динамическому расписанию оператора, с помощью которой можно внести исправления, сохранить их и затем отправить.

   Если мероприятие настроено для автоматического одобрения изменений, расписание будет немедленно обновлено. Если для данного мероприятия необходимо одобрение администратора или планировщика, расписание не обновляется вплоть до утверждения внесенных изменений. Если внесенные изменения не будут одобрены, вы будете знать, так как расписание не обновлено.

В следующей ситуации, Webex WFO заменит неоплачиваемую деятельность в вашем расписании на «Недоступно».

Конфигурация динамических событий внутридневного дня	Ваши действия
Включает добровольный отключок, в который используется оплачиваемое исключение.	

- Вы добавляете добровольное время отлю, и это неоплачиваемое время перекрывает неоплачиваему ю деятельность в вашем существующем графике.

Конфигурация динамических событий внутридневного дня	Ваши действия
	▪ Изменения утверждаются вручную или автоматически.

Управление расписаниями операторов

Супервизоры, планировщики и администраторы могут выполнять на странице "Расписания операторов" множество различных задач

- Просмотр расписаний операторов
- Сортировка и фильтрация расписаний операторов
- Изменить расписания операторов:
  - Добавление действия
  - Найти лучшее время для планирования мероприятий
  - Перемещение действия
  - Удаление действия
  - Оптимизируйте перерывы и обеды
  - Отмена изменения расписания
  - Расписания торговли между двумя операторами
  - Удаление оператора из расписания
- Просмотр приверженности операторам и соответствия требованиям;
- Проверьте прогнозируемое покрытие

Предварительные условия

Вы являетесь супервизором, планировщиком или администратором, и вы являетесь операторами, назначенными для вашего WFM представления. Для просматриваемого оператора запущено расписание. Для редактирования расписаний требуется разрешение "Редактировать расписания".

Расположение страницы

Расписания и планирование > расписания операторов

Процедуры

Просмотр расписаний операторов

1. Выберите группу очереди операторов, очередь служб, сопоставление навыков или группу в **раскрывающемся списке "Критерии** поиска". Сегодняшнее расписание группы отображается с указанием операторов, упорядоченных по времени начала. Мероприятия кодируются цветом.
2. Для получения дополнительной информации наведите курсор мыши на мероприятие.

> ПРИМЕЧАНИЕ Иногда в окне с информацией об активности отображается неправильное время начала или окончания действия. Это может произойти, потому что действия расположены в два уровня. Нижний слой в
> расписание для мероприятий по обслуживанию, сверхурочным, назначениям и завершенным работам. Верхний слой для перерывов, обедов, проектов и исключений. При наведении указателя мыши на действие нижнего уровня в информационном окне отображается полный интервал времени для этого действия без учета действий на верхнем уровне, которые могут быть на его вершине.
> Поле «Смена работы» не появляется в окне информации об активности, если для оператора по расписанию используется динамическая доступность.

Сортировка и фильтрация расписаний операторов

К расписаниям операторов можно применить несколько фильтров, чтобы вы могли видеть только соответствующую вам информацию.

- Чтобы отсортировать расписание по имени оператора, рангу или дате начала, щелкните раскрывающийся список "Операторы " в левом верхнем углу экрана.
- Для просмотра расписания для определенного оператора введите имя оператора в поле "Фильтровать операторов" в верхней части страницы.
- Чтобы просмотреть расписание на другую дату, щелкните месяц, год и/или день в верхней части страницы.
- Для более широкого представления расписания щелкните « **Неделя»** или **«День»** в правом верхнем углу.
- Чтобы узнать, как выглядят расписания операторов в разных часовых поясах, выберите часовой пояс в **раскрывающемся списке «Часовые** пояса».
- Чтобы закрепить оператора в верхней части списка, наведите курсор мыши на имя оператора и щелкните значок стрелки. Чтобы открестить оператора, щелкните значок стрелки еще раз.
- Для создания пользовательского списка очередей, групп очередей служб, групп по сервисам, групп по сервисам и/или сопоставлений навыков выберите **"Выбор"** в нижней части **раскрывающегося списка "Критерии** поиска" (в разделе "Пользовательский").

Добавление действия

1. Выберите **«Вставка действий** » в **раскрывающемся списке «Действия** ». Откроется диалоговое окно «Задание вставить».
2. Щелкните " **Выбор оператора** " (значок человека) Появится список доступных операторов.
3. Выберите операторов из списка. Имена операторов отображаются в поле "Операторы". (Для удаления оператора щелкните его имя в поле "Операторы" и щелкните **Удалить**.)
4. Нажмите Кнопку **Закрыть**.
5. Введите время начала и окончания действия или выберите **«Время начала с длительностью** », чтобы ввести длительность вместо времени завершения.
6. Выберите тип действия в **раскрывающемся списке «Активность** ». Если отображается больше раскрывающихся списков, сузьте тип действий по мере необходимости.
7. Если мероприятие платное, установите флажок " **Платные** ". Если мероприятие не оплачивается, очистите этот флажок. Это поле автоматически выбирается или сбрасывается в зависимости от выбранного типа деятельности.
8. Щелкните " **Вставить"**. Окно «Действие в вставке» закрывается, и действие отображается в расписании операторов.
9. Щелкните "Сохранить" (в правом верхнем углу страницы). Откроется диалоговое окно "Сохранение изменений расписания".
10. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Диалоговое окно "Сохранить изменения расписания" закрывается.

Найти лучшее время для планирования мероприятий

Выполните следующие действия, чтобы запланировать действия так, чтобы оно минимально повлияло на уровень обслуживания.

1. Выберите « **Найти оптимальное время** » в **раскрывающемся списке действий** . Откроется диалоговое окно "Найти оптимальное время".
2. Выберите первый день, когда может произойти это действие, в календаре даты начала. Вы можете выбрать дату в пределах текущей недели.
3. Выберите последний день, когда может произойти это действие, в календаре "Дата окончания". Вы можете выбрать дату в пределах текущей недели.
4. В поле "Время начала" введите самое раннее время начала действия.
5. В поле «Время завершения» введите последнее время начала действия.
6. Укажите, сколько времени займет это действие, в поля "Продолжительность".
7. Введите количество операторов, которые будут выполнять эти действия в разделе «Нет. поля операторов".
8. Щелкните " **Анализ".** Возможное время отображается в разделе "Результаты анализа".

> ПРИМЕЧАНИЕ В столбце "Разрыв" показана разница между числом прогнозируемых операторов и числом фактически запланированных операторов. Положительное число указывает на overstaffing. Отрицательный результат;
> номер означает недоукомплектованный номер.

9. Выбрав время, щелкните номер в столбце "В операторах службы" или "Запланированные операторы". Откроется диалоговое окно «Задание вставить».
10. Переместите операторов, которые будут выполнять действия, из столбца "Доступен" в столбец "Назначено".
11. Выберите это действие в **раскрывающемся списке «Выбрать».** Если отображается больше раскрывающихся списков, сузьте тип действий по мере необходимости.
12. Если мероприятие платное, установите флажок " **Платные** ". Если мероприятие не оплачивается, очистите этот флажок. Это поле автоматически выбирается или сбрасывается в зависимости от выбранного типа деятельности.
13. Щелкните " **Вставить**". Диалоговое окно «Действие в вставке» закрывается.
14. Щелкните "Сохранить" (в правом верхнем углу страницы). Откроется диалоговое окно "Сохранение изменений расписания".
15. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Диалоговое окно "Сохранить изменения расписания" закрывается.

Перемещение действия

1. Дважды щелкните расписание оператора. Расписание делится на два ряда, с перерывами, обедом и специальными проектами выше времени работы.
2. Перетащите действие на другое время. Меняется время начала и окончания. Если окно «Покрытие» открыто, прогнозируемый охват адаптируется после того, как вы отпустите эту активность.
3. Дважды щелкните нижнюю (сплошную) строку, чтобы свернуть расписание оператора обратно в одну строку.
4. Щелкните "Сохранить" (в правом верхнем углу страницы). Откроется диалоговое окно "Сохранение изменений расписания".
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Диалоговое окно "Сохранить изменения расписания" закрывается.

Удаление действия

Чтобы удалить действие из расписания оператора, вставьте в его верхнюю часть другое действие.

1. Щелкните его правой кнопкой мыши и выберите в раскрывающемся списке команду **"Вставить** ". Откроется диалоговое окно «Вставить действие» с заполнением времени начала и окончания действия.
2. Выберите новое действие в **раскрывающемся списке «Активность** ». Если отображается больше раскрывающихся списков, сузьте тип действий по мере необходимости.

> Примечание . Чтобы вернуть оператора в очередь службы, выберите " **В службе**". Выберите очередь службы в раскрывающемся списке **"Критерии** поиска".

3. Щелкните " **Вставить**". Появится предупреждающее сообщение.

4. Щелкните Переопределение **конфликта**. Предупреждающее сообщение закрывается, а действие удаляется из расписания оператора.
5. Щелкните "Сохранить" (в правом верхнем углу страницы). Откроется диалоговое окно "Сохранение изменений расписания".
6. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Диалоговое окно "Сохранить изменения расписания" закрывается.

Оптимизируйте перерывы и обеды

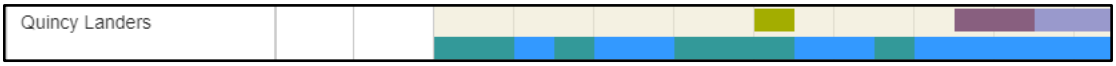
Оптимизация перерывов и обедов помогает вам максимизировать охват без выполнения нового расписания.

ВАЖНО Вы можете оптимизировать перерывы и обеды, которые начинаются как минимум один час в будущем. Чтобы переместить действие, которое начинается раньше, перейдите к шагу Переместить действие.

1. Выберите **«Оптимизировать расписания** » в **раскрывающемся списке действий** (в правом верхнем углу страницы). Откроется диалоговое окно «Оптимизация расписания».
2. Для оптимизации выберите дату начала и дату окончания. Сегодняшняя дата является датой по умолчанию.
3. (Необязательно) Чтобы исключить некоторых операторов из процедуры оптимизации, переместите их из "Назначено" в "Доступен".

   ПРИМЕЧАНИЕ После того, как вы запустить оптимизацию, вы не можете выбрать определенные изменения, чтобы сохранить или отбросить. Если необходимо оставить расписания некоторых операторов неизменными, исключите их сейчас.

4. (Необязательно) Чтобы исключить перерывы или обеды из процедуры оптимизации, снимите флажок « **Перерывы** или **обеды** ». В противном случае установите эти флажки.
5. Щелкните « **Оптимизация**». В диалоговом окне «Расписания операторов» будет показано, сколько расписаний операторов было изменено.
6. Нажмите Кнопку **Закрыть**. Закрывается диалоговое окно "Расписания операторов" Измененные расписания разделены на две строки.



7. Щелкните "Сохранить" (в правом верхнем углу страницы). Откроется диалоговое окно "Сохранение изменений расписания".
8. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Диалоговое окно "Сохранение изменений расписания" закрывается, и эти изменения применяются в расписаниях операторов.

Расписания торговли между двумя операторами

Вы можете торговать расписаниями двух операторов на один и тот же день, в разные дни или несколько дней.

ВАЖНО Для графиков торговли оба оператора должны быть включены в расписание, запущенное на временной интервал торговли.

ПРИМЕЧАНИЕ Когда расписание пересекает полночь, оператор должен начать работу в день начала расписания.

1. Выберите **расписание торговли в** раскрывающемся списке «Действия ». Откроется диалоговое окно расписания торговли.
2. Выберите переключатель таймфрейм в разделе «Тип торговли». Если выбран другой **день** или

Поля "Несколько дней", "От даты" и "На дату" отображаются в разделе "Даты".

3. Выберите операторов, расписаниями которых вы торгуете, в списках "От оператора" и "От оператора к оператору".

ПРИМЕЧАНИЕ В этих списках отображаются только операторы, назначенные группе в главном представлении.

4. Выберите даты сделки в разделе «Даты». Отображаются расписания операторов, что позволяет вам сопоставить их, чтобы увидеть, не является ли сделка целесообразной.
5. Нажмите кнопку « **Применить**». Откроется диалоговое окно «Применить торговлю».
6. Нажмите кнопку «Да **».** Закрываются диалоговые окна «Применить торговлю и расписание торговли».

Отмена изменения расписания

1. Щелкните расписание оператора правой кнопкой мыши и выберите " **История** расписания" в раскрывающемся списке. Откроется страница «История расписания и восстановление».
2. В разделе "Результаты" щелкните любое число в столбце "Идентификатор сведений о версии". Отображаются различные версии расписания оператора.
3. Щелкните " **Восстановить"** рядом с расписанием, которое необходимо передать оператору. Откроется диалоговое окно "Подтвердите".
4. Нажмите кнопку «Да **».** Появится сообщение о подтверждении, а изменения отображаются в списке исправлений расписания на странице «История расписания и восстановление».

ПРИМЕЧАНИЕ Если вы восстанавливаете расписание, которое включает в себя сделку, изменение расписания будет изменено только оператором, расписание которого вы восстановили. Другой оператор, торгующий сменами, не получит изменения в расписании, пока вы не будете
восстановить расписание вручную.

Удаление оператора из расписания

Чтобы удалить оператора из расписания, добавьте неоплачиваемую деятельность на протяжении всей рабочей смены (так же, как вы

Удалить действие).

1. (Необязательно) Чтобы удалить оператора дату, отличной от сегодняшней, щелкните эту дату.
2. Щелкните правой кнопкой мыши значение «Время во время обслуживания оператора» и выберите « **Вставить»** в раскрывающемся списке. Откроется диалоговое окно «Задание вставить».

3. (Необязательно) Если время начала и окончания не охватывают всю рабочую смену оператора, выберите правильное время.
4. В раскрывающемся списке выберите действие , которое удалит оператора из очереди. Если отображается больше раскрывающихся списков, сузьте тип действий по мере необходимости.

   ПРИМЕЧАНИЕ . Действия, которые вы должны выбрать, различаются в зависимости от того, как ваша компания настроила Webex WFO. Распространенные действия по удалению оператора : " **Исключения"** и **"Недоступны**".

5. Если необходимо, снимите **флажок "Платные".**
6. Щелкните " **Вставить**". Появится предупреждающее сообщение.
7. Щелкните Переопределение **конфликта**. Изменения отображаются в расписании оператора.
8. Щелкните "Сохранить" (в правом верхнем углу страницы). Откроется диалоговое окно "Сохранение изменений расписания".
9. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Если изменения нарушают какие-либо правила планирования для оператора, отображается предупреждающее сообщение. В противном случае закроется диалоговое окно "Сохранить изменения расписания".
10. (Необязательно) Щелкните Игнорировать **и сохранить**. Предупреждение закрывается.

Просмотр приверженности операторам и соответствия требованиям;

1. Щелкните раздел «Присоединение» (небольшой красный треугольник) справа от имен операторов.

   Открывается окно, отображающее приверженность операторов в режиме реального времени. Зеленый круг означает, что оператор в настоящее время придерживается своего расписания. Красный круг означает, что они не находятся в приверженности. На этом разделе также отображаются запланированная активность операторов, текущее состояние, продолжительность (сколько времени они были в текущем состоянии), код причины (RC), а также процент приверженности и соответствия за день. Эта информация обновляется автоматически каждые 30 секунд.

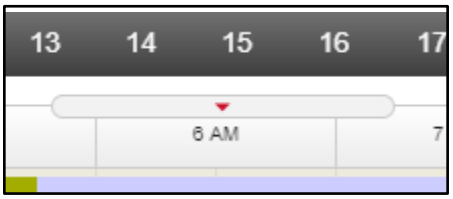
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Щелкните имя оператора, чтобы просмотреть дополнительные сведения об этом операторе. Щелкните имя оператора еще раз, чтобы закрыть раздел.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Цифры на разделе операторов могут немного отличаться от цифр в разделе "Общее присоединение", поскольку эти два варианта обновляются с разной скоростью и потому, что
> цифры на разделе "Присоединение" закругляются.

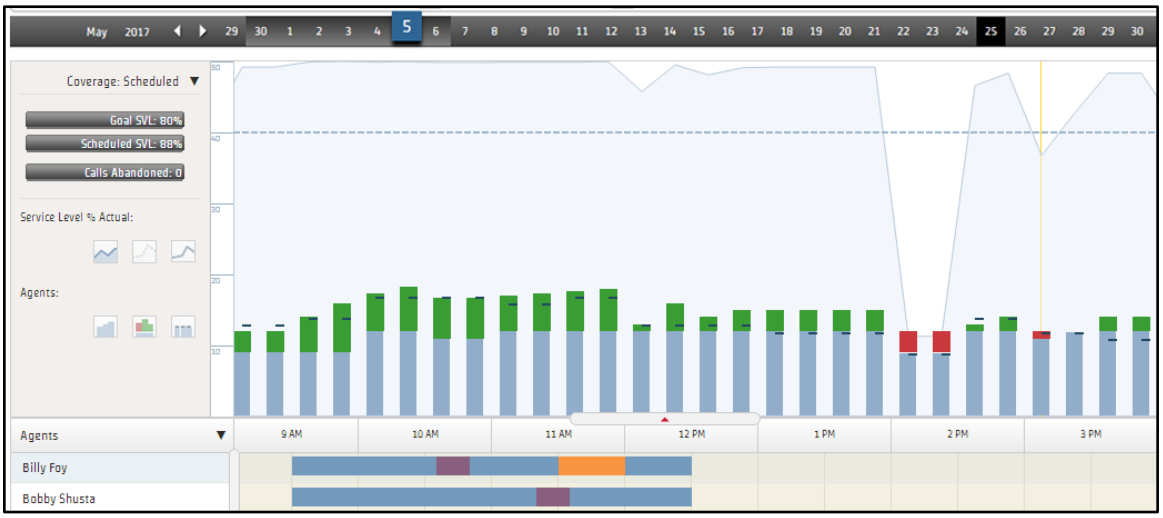
Проверьте прогнозируемое покрытие

1. Щелкните раздел "Охват" (небольшой красный треугольник) в верхней середине экрана.



Откроется окно "Покрытие", где отображается прогнозируемый уровень покрытия на день. На каждой вертикальной панели отображается 15 минут, в которых сравнивается ваше запланированное количество операторов с количеством, необходимым для ожидаемого громкости контактов.

Зеленая вершина панели означает, что у вас более чем достаточно запланированных операторов. Сверху красным цветом означает, что у вас не запланировано достаточное количество операторов. Простая синяя панель означает, что у вас есть ровно то количество операторов, которые вам должны понадобиться. Для прошедших периодов времени черный тире обозначает фактический уровень покрытия.



2. Щелкните вертикальную панель для получения дополнительной информации об этом 15-минутном периоде.

Связанные разделы

- Настройка страницы "Расписания операторов"
- Сведения о часовых поясах
- Сортируйте список операторов
- Сведения об ящиках
- Редактировать расписания
- Сведения об истории расписания и восстановлении
- Торгуйте расписаниями двух операторов

- Найти лучшее время для активного мероприятия
- Оптимизируйте перерывы и обеды
- Редактирование страницы динамического планирования оператора

Настройка страницы "Расписания операторов"

На инструментальной панели операторов можно узнать, какие операторы отображаются на странице "Расписания операторов". Его поля и кнопки описаны в таблице ниже.

> ПРИМЕЧАНИЕ До выбора одной или нескольких групп очередей служб, очередей служб, сопоставлений навыков или групп по сервисам страница "Расписания операторов" пуста. Ваш выбор сохраняется и по умолчанию отображается при следующем сеанс.

Поле/кнопка	Описание
Выберите часовой пояс	Выберите часовой пояс в раскрывающемся списке. Часовой пояс пользователя, вошедшего в данный момент в систему (указана на странице "Управление пользователями "), по умолчанию отображается в этом поле. При изменении этого значения в строке «Часовой пояс» отображается выбранный часовой пояс. ПРИМЕЧАНИЕ Часовой пояс сбрасывается при удалении со страницы "Расписания оператора".
Выбор критерия сервисам и/или	Выберите одну или несколько очередей служб, группы очередей служб, группы по сопоставления навыков для отображения расписаний этих операторов (дополнительную информацию см. в разделе "Пользовательский выбор"). Для просмотра операторов, запланированных для нескольких навыков, выберите очереди служб, связанные с этой навыковой группой или группой операторов. Вы можете ввести полное или частичное имя в поле, чтобы найти его легче. В этом поле не учитывается регистр.
Фильтрация операторов	Отфильтруйте операторов на текущей странице, введя буквы в имени оператора. Для например, при вводе в поле "br" отображаются только имена, содержащие буквы br. В этом поле не учитывается регистр. Фильтр не распространяется на операторов, перечисленных на невидимых страницах многостраничного списка.

Действия	Щелкните, чтобы отобразить меню параметров, которое позволяет изменять операторов

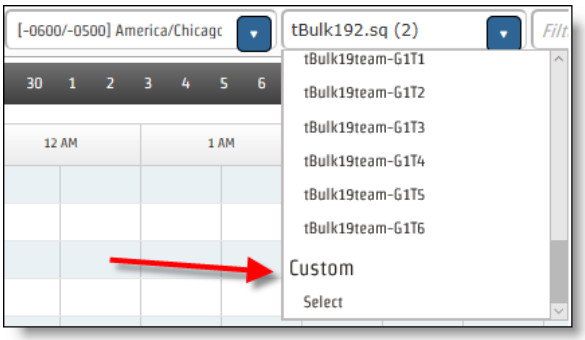
Поле/кнопка	Описание
	расписания путем вставки мероприятий и графиков торговли, переведите вас к сегодняшнему расписанию в один клик, отбросьте все изменения, которые вы внесли, но еще не сохранили, оптимизируете обеды и перерывы, и найти оптимальное время для деятельности, которую вы хотите вставить.
Сохранить	Сохраните изменения в базе данных и обновите расписание производства.
Замещение страниц	Инструмент пейджинговой работы позволяет перемещаться по длинному списку операторов на нескольких страницах. Щелкните по двойным стрелкам, чтобы перейти на первую или последнюю страницу. Нажимайте на отдельные стрелки, чтобы перемещаться вперед или назад на одну страницу. Операторы, которых вы закрепите в верхней части списка, остаются там при переходе на другую страницу. Фильтры применяются только к просматриваемой в данный момент странице.
Неделя/день/час	Отображение расписания операторов по неделям, дням или часам Изменения даты и представления сохраняются от сеанса к сеансу.

Настраиваемый выбор

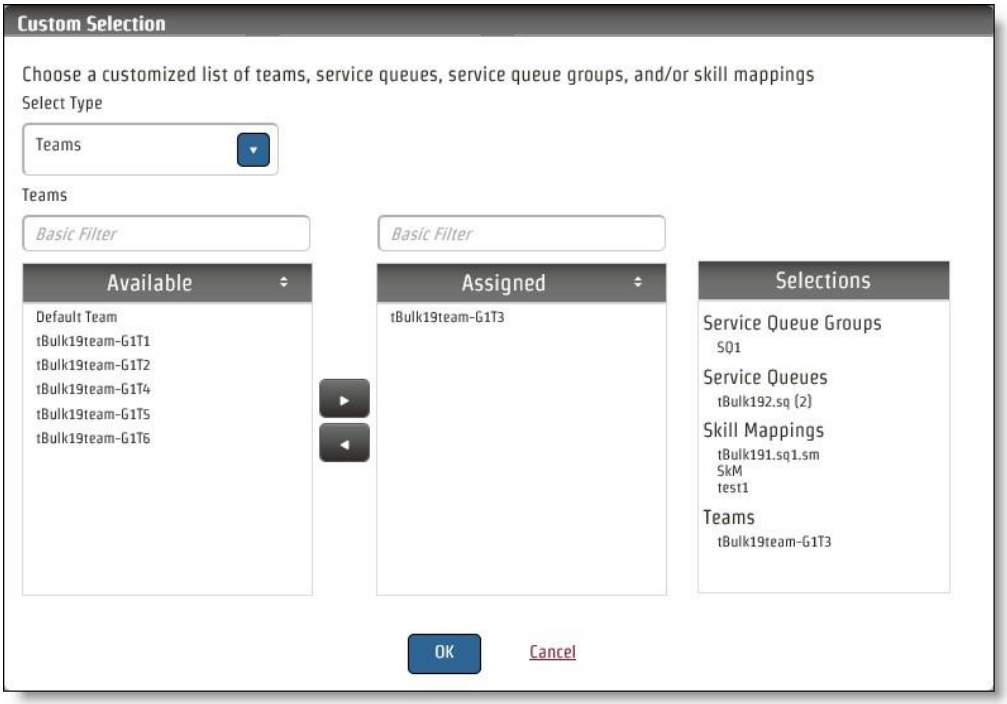
Чтобы просмотреть расписания нескольких очередей, групп очередей служб, групп по сервисам, групп по сервисам и сопоставления навыков, используйте диалоговое окно "Настраиваемый выбор", чтобы выбрать их.

Чтобы настроить пользовательский выбор, выполните приведенные ниже действия

1. Прокрутите внизу раскрывающегося списка "Критерии выбора" на инструментальной панели "Расписания операторов" и выберите **выбрать**.



Будет отображено диалоговое окно "Настраиваемый выбор".



2. В поле " **Выбрать тип"** выберите "Очередь служб", "Группу очереди служб", "Группу по команде" или "Сопоставление навыков". Доступные объекты выбранного типа отображаются на панели "Доступен".
3. Переместите объекты, расписания которых вы хотите просмотреть, на панель "Назначенные". Ваш выбор также будет отображен на панели "Выбор".
4. Повторите шаги 2 и 3, пока не будет создан список нужных объектов, расписания которых необходимо просмотреть. По завершении нажмите **ОК**. Операторы, принадлежащие выбранным объектам, отображаются на странице "Расписания операторов", а "Настраиваемый" отображается в поле "Выбрать критерий" на инструментальной панели.

Настраиваемый выбор сохраняется и отображается при следующем входе в систему.

Чтобы изменить пользовательский выбор, выполните приведенные ниже действия

1. В поле " **Критерий** выбора" щелкните " **Выбрать**". Откроется диалоговое окно "Настраиваемый выбор" с сохраненными вариантами выбора.
2. Измените выбранные параметры, затем нажмите кнопку **ОК**.

Сведения о часовых поясах

В WFO Webex WFO используются четыре типа часовых поясов: часовой пояс по умолчанию, часовой пояс для отображения, часовой пояс для планирования и часовой пояс очереди. Эти различные типы часовых поясов помогают избежать путаницы при создании и просмотре расписаний операторов, расположенных в разных часовых поясах по всему миру.

> ПРИМЕЧАНИЕ Эти часовые пояса в первую очередь влияют на WFM. В QM записи имеют отметку времени в источнике захвата (например, на сервере записей или на ПК с умным рабочим столом). Разные варианты
> где находится записываемый оператор.

Часовой пояс по умолчанию

Часовым поясом по умолчанию обычно является часовой пояс, где находится главный офис организации. Она настраивается на странице "Глобальные параметры" ("Управление приложениями > администрирование > глобальные параметры"). Этот часовой пояс используется для отметок времени системных событий, журналов и захваченных данных, таких как статистика операторов.

Отображение часового пояса

Часовой пояс экрана — это местный часовой пояс пользователя и используется для информации, просматриваемой отдельным пользователем на таких страницах, как «Мое расписание», «Расписание операторов» и «Messaging». Он настраивается на странице "Пользователи" ("Управление приложениями > конфигурация пользователей > пользователи") для каждого отдельного пользователя.

Если часовой пояс экрана не настроен, вместо его используется часовой пояс по умолчанию. Если пользователи расположены в часовом поясе по умолчанию, настраивать часовой пояс для каждого пользователя может не понадобиться.

Планирование часового пояса

Для операторов планирования используется часовой пояс. Если каждому оператору назначается расписание часового пояса, можно настроить смены нейтрального по часовым поясам. Это означает, что если вы назначаете рабочую смену, которая начинается в 8:00 AM и заканчивается в 17:00, а затем назначаете эту рабочую смену операторам в двух различных часовых поясах, рабочая смена начинается в 8:00 AM в местном часовом поясе каждого оператора.

Планирование часовых поясов также устраняет возможную путаницу с тем, когда переход на летнее время применяется в разных часовых поясах, и позволяет копировать и редактировать расписания без необходимости ручного вычисления различий в часовых поясах.

Часовой пояс очереди службы

Часовой пояс очереди служб используется для интерпретации времени открытия и закрытия очереди. По умолчанию этот часовой пояс совпадает с часовым поясом в организации по умолчанию, если только не настроен другой часовой пояс для конкретной очереди служб на странице «Служебные очереди» (Управление приложениями > служебные очереди > служебные очереди).

Часовые пояса и расписание операторов

По умолчанию на странице "Расписания операторов" отображаются расписания часового пояса пользователя с полуночи до полуночи на выбранную неделю. Вы можете изменить часовой пояс на любой другой, выбрав новый часовой пояс в раскрывающемся списке «Часовой пояс».

НАИЛУЧШЕЕ ПРАВИЛО Если вы хотите просматривать расписания в другом часовом поясе, необходимо изменить часовой пояс перед редактированием расписания, так как изменение часового пояса приводит к новому сеансу.

ПРИМЕЧАНИЕ Присоединение показано операторам в выбранных часовых поясах, но вычисления приверженности продолжают выполняться с полуночи до полуночи в часовом поясе пользователя по умолчанию. Это помогает обеспечить
что вы видите одинаковые данные для всех операторов и имеете одинаковые индексы приверженности за один день в часовом поясе пользователя.

Сведения об активности

Заметка об активности — это текст, который может быть присоединен к проекту или действиям с исключениями в расписании оператора. В примечании приводится дополнительная информация об этом мероприятии.

ПРИМЕР Есть исключение под названием "Совещание", которое используется для многих типов совещаний. При назначении исключения из совещания операторам группы 1 в списке вводится «Совещание группы, принеси ноутбук»
поле Примечания. Затем это исключение можно назначить операторам группы 2 для другого совещания. Для этой встречи вы вводите «Обзор по обращению с недовольными клиентами» в поле «Примечания».

Эти заметки можно просмотреть различными способами.

- **Страница «Мои расписания** » и **виджет** «Мой проводник данных расписания» — затеняющийся треугольник отображается в правом верхнем углу всех запланированных действий, к которым подключена заметка. Чтобы просмотреть заметку, наведите курсор мыши на это действие.
- **Страница "Расписания операторов** " — наведите указатель мыши на исключение или действие проекта в расписании оператора для просмотра заметки в нижней части всплывающего окна с информацией об активности.
- **Страница "Проекты"** — в поле "Примечание".
- **Страница "Пользователи** " — в правом верхнем углу исключения имеется затеняемый треугольник с примечанием в разделе "Назначенные исключения". Чтобы просмотреть примечание, наведите курсор мыши на имя исключения.

Заметки в исключения и проекты можно добавлять следующими способами.

- Добавьте примечание для проекта на странице « **Проекты** ».

- Добавьте примечание для исключения, если это исключение назначено определенным операторам в окне "Исключения"

  страница.

- При вставке действия в расписания операторов на странице "Расписания операторов " добавьте примечание к исключению или проекту.
- Добавьте примечание к существующему исключению или проекту на **странице "Расписания** оператора", щелкнув это действие правой кнопкой мыши и выбрав "Изменить примечание".

Заметки можно редактировать в различных местах.

- **Страница "Расписание операторов** " (только представление часов или интервалов) — правой кнопкой мыши щелкните действие по проекту или исключению и во всплывающем меню выберите " **Изменить примечание** ".
- **Страница «Проекты** » — можно отредактировать проект, чтобы изменить заметку, связанную с ней. При следующем запуске расписания заметка обновляется.
- **Страница "Исключения** " — после назначения исключения ее заметку нельзя изменить на странице "Исключения", но можно наложить назначенное исключение с новым исключением, которое является копией исходного (те же назначенные операторы, та же дата/время), но имеет другое примечание. Новое исключение появляется в расписаниях операторов при следующем запуске расписания.

Связанные разделы

- Просмотр расписания
- Вставка действия
- Добавление и редактирование заметок к действиям
- Управление исключениями
- Управление проектами
- Управление пользователями

Сортируйте список операторов

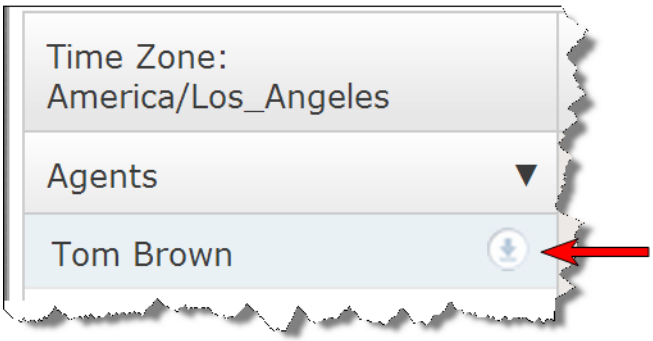
Используйте значок треугольника в заголовке столбца "Операторы", чтобы контролировать, как сортируются операторы в таблице расписания. Операторов можно сортировать в порядке возрастания по следующим компонентам:

- Имя.
- Фамилия.

- Время прибытия. Операторы сортируются в соответствии с сначала запланированными действиями в расписании, затем по фамилии, а затем по имени. Операторы, доступные, но не запланированные, отображаются после запланированных операторов, а операторы, недоступные или не запланированные, становятся последними.
- Ранг. Операторы отсортированы на основе их ранга, присвоенного на странице "Операторы". Операторы равного ранга затем сортируются по имени. Операторы без рангов перечислены после имеющих ранг.
- Дата начала работы компании. Операторы сортируются по их выслуге лет в компании, с наименее старшими в списке первым.
- Дата начала работы отдела. Операторы сортируются по выслуге лет в отделе. В первую очередь перечислены лица с наименьшим стажем.

Список операторов можно дополнительно доработать, закрепив его в верхней части списка. При закреплении оператора он не подвергается сортировке и всегда появляется в начале списка операторов в расписании. Можно закрепить контакты у нескольких операторов, последний из которых был закреплен в верхней части телефона.

Чтобы закрепить имя оператора, наведите курсор на имя оператора и щелкните значок pin-кода в правой части ячейки (см. ниже). Чтобы открестить оператора, щелкните значок еще раз. Немедленно к оператору применяется метод сортировки, используемый в списке операторов.



ПРИМЕЧАНИЕ Закрепленные операторы открепляются при переключении очереди служб, группы очередей служб, сопоставления навыков, группы по сервисам или пользовательской группировки на инструментальной панели "Расписания операторов".

Редактировать расписания

Расписания операторов можно изменить, вставляя, копируя, перемещая или удаляя действия на странице "Расписания операторов". Расписания можно изменить только для операторов, назначенных группе в вашем главном представлении. Операторы, не назначенные в группе по сервисам в главном представлении, доступны только для чтения, и рядом со своими именами отображается значок замка.

ПРИМЕЧАНИЕ Отдельные сеансы редактирования расписаний операторов могут составлять не более 8 часов, а максимальное ограничение — 100 минут бездействия. После достижения этих ограничений необходимо повторно войти в

восстановить сеанс.

ПРИМЕЧАНИЕ Количество одновременных сеансов редактирования не ограничено.

Если расписания операторов изменяются и сохраняются другим пользователем или автоматизированный рабочий процесс одобряет запрос, который влияет на неделю с расписанием во время просмотра и редактирования расписания операторов, вы будете получать предупреждение об изменении расписания. Тогда у вас есть два варианта выбора.

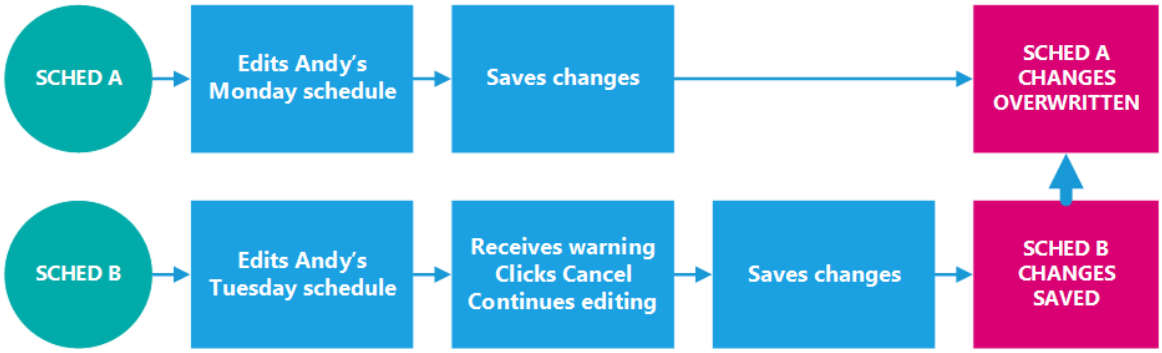
- Вы можете обновить представление расписания, что приводит к потере несохраняемых изменений.
- Вы можете отменить сообщение, в результате чего при сохранении вы, возможно, перезаписываете изменения расписания другого пользователя. Это происходит только в том случае, если вы оба работали по расписанию одного оператора.

Ниже приведены примеры того, что происходит, когда два пользователя редактируют расписание одной недели.

ПРИМЕР

Планировщик A изменяет расписание понедельника Энди и сохраняет эти изменения.

Планировщик B одновременно редактирует расписание вторника Энди и получает предупреждающее сообщение. Планировщик B щелкает кнопку «Отмена» и завершает и сохраняет изменения. Версия расписания планировщика B в расписании Энди на неделю сохраняется, а изменения, внесенные планировщиком A, перезаписываются.

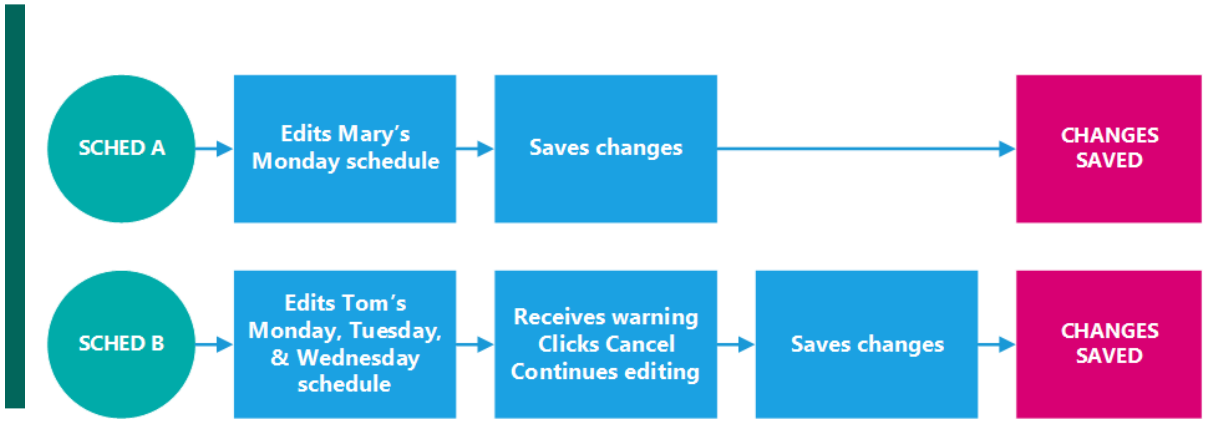


ПРИМЕР

Планировщик A изменяет расписание понедельника Мэри и сохраняет эти изменения.

Планировщик B редактирует расписание понедельника, вторника и среды Тома одновременно и получает предупреждающее сообщение.

Планировщик B щелкает кнопку «Отмена» и завершает и сохраняет изменения в расписании Тома. Правки планировщика A в расписании Мэри не влияют на изменения, внесенные в расписание Тома, поэтому изменения в расписаниях Мэри и Тома сохраняются.



Изменения и список назначенных исключений

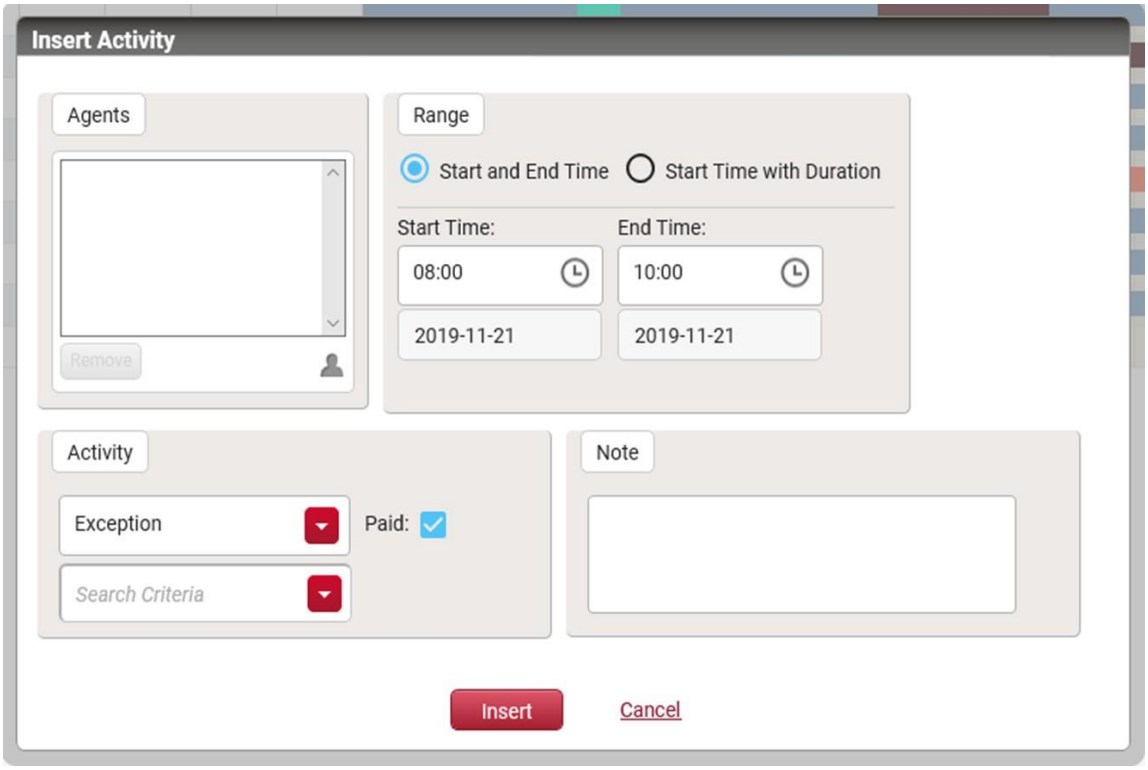
При редактировании или удалении назначенных действий по исключению по расписанию оператора эти изменения отображаются в списке "Назначенные исключения" на странице "Пользователи" данного оператора (см . раздел "Создание и изменение пользователей "). При этом гарантируется, что при выполнении нового расписания в него будут включены измененные назначенные исключения.

Есть некоторые исключения из того, что будет отображаться в редактируемом списке "Назначенные исключения". К ним относятся:

- Действия, созданные до версии 10.4
- Занятия по наставничеству
- Планирование торговой деятельности
- Восстанавливается история расписания

Вставка действия

Диалоговое окно «Вставка действий» позволяет добавить действие в расписания операторов.



Выполните следующие действия, чтобы вставить действие в расписания одного или нескольких операторов.

ПРИМЕЧАНИЕ Если функция предупреждения о конфликтах при расписании оператора не включена (см. ниже), все частичные или полные конфликтующие действия будут переписаны новым вставленным действием.

Вставить действие (предупреждение о конфликте расписания операторов не включено)

1. На странице "Расписания операторов" отобразите расписание операторов для нужной группы очереди служб, очереди служб, сопоставления навыков, группы или пользовательской группировки.
2. Выберите **«Действия > вставку действий»** на инструментальной панели «Расписания операторов» или щелкните правой кнопкой мыши расписание оператора, затем выберите **«Вставка** », чтобы открыть диалоговое окно «Вставка действий» с выбранным оператором.
3. Заполните поля в диалоговом окне, как описано в таблице ниже, а затем нажмите кнопку **"Вставить"** , чтобы вставить новое действие в расписания операторов.
4. Нажмите Кнопку " **Сохранить"** , чтобы сохранить изменение расписания.

В следующей таблице описаны поля в диалоговом окне «Действия по вставке».

Поле	Описание
Операторы	операторов, участвующих в этой деятельности. Щелкните поле "Выбор оператора", чтобы выбрать одного или нескольких операторов из списка. В этом списке отображаются только операторы, назначенные группе в главном представлении.
Кнопка "Удалить" окна	Выберите одного или нескольких операторов и нажмите эту кнопку, чтобы удалить их из список.
Диапазон	Выберите диапазон дат.
Время начала	Введите время и дату начала действия. ▪ Поле времени — по умолчанию отображается 00:00. Можно ввести время начала одноминутными изменениями в поле времени или выбрать время начала в раскрывающемся списке с 15-минутными инкрементами. ▪ Поле «Дата» — дата, выбранная для данного действия. По умолчанию установлена дата сегодня.
Продолжительность	Продолжительность мероприятия в часах и минутах. Этот параметр отображается только при выборе параметра «Время начала» с «Длительность».
Время окончания	Введите время и дату завершения мероприятия. ▪ Поле времени — по умолчанию отображается 00:00. Можно ввести время завершения одноминутными с добавок в поле времени или выбрать время завершения в раскрывающемся списке с 15-минутными инкрементами. ▪ Поле «Дата» — дата, выбранная для данного действия. Дата по умолчанию — завтра.
Активность	Выберите тип действий, которые будут добавлены в расписание. **ПРИМЕЧАНИЕ** Если выбрать «Исключение», то это исключение сохраняется в списке оператора «Назначенные исключения» на странице «Пользователи» оператора и будет включен в случае повторного выполнения расписания. Кроме того, при вставке исключений со страницы "Расписания операторов" будут создаваться не исключения всего дня, а частичные.
Критерии поиска	Выберите нужный тип действий. Поле «Выбрать тип»

отображается только для действий, которые можно дополнительно указать.

Поле	Описание
Метаданные действий	(Необязательно) Назначение значения метаданных или удаление значения метаданных от, действие. Назначение или удаление значения метаданных здесь имеет приоритет над значением метаданных по умолчанию, которое было назначено при настройке действия. Дополнительные сведения о настройке значений метаданных см. в разделе Управление значениями метаданных действий.
Оплачиваемый	Установите флажок "Платно", если запланированное действие учитывает количество отработавших оператором часов в неделю. По умолчанию этот флажок установлен или сбрасывается в зависимости от выбранной операции.
Примечание.	(Необязательно) Введите текст с дополнительным описанием мероприятия. Это поле отображается только в том случае, если выбранное действие является исключением или проектом.

Оператор должен запланировать предупреждения о конфликтах

Если функция предупреждения операторов о конфликтах планирования на странице WFM «Глобальные параметры» включена (см. раздел «Настройка параметров WFM в масштабе всей системы»), при изменении расписания при изменении результатов, полученных в результате изменения, возникает конфликт с перерывом, обедом, проектом или исключением оператора. Ваши изменения могут быть результатом перетаскивания действий оператора, вставки действия для одного или нескольких операторов или поиска оптимального времени.

Например, если вставить действие в расписания нескольких операторов, и у одного из них имеется конфликт расписания с новым действием, появится одно сообщение:

Конфликт можно переопределить, обрабатывать вручную или отменить.

При выборе переопределения конфликта вставка будет полностью или частично перезаписывать запланированное ранее действие оператора. Например, если у оператора получасовый ланч запланирован на 9:30 AM до 10:00 AM, а вставка выполняется с 9:15 AM до 9:45 AM, обеденный перерыв оператора сокращается на 15 минут до 9:45 AM до 10:00 AM.

В случае отмены изменения расписания действие «Действие вставить» отменяется полностью. Вы можете снова использовать другое время для данного мероприятия.

Если вы решите обрабатывать конфликт вручную, то вам предоставляется возможность изменить расписание оператора, перетащив конфликтующее действие на другое время для разрешения конфликта. В этом же примере обеденный перерыв оператора можно перетащить на начало в 10:00 AM а не в 9:30 AM чтобы не конфликтовать с вставленным действием.

После переключения конфликтующего действия нажмите кнопку «Повторить», чтобы вставить его в расписание оператора, включив конфликтующее действие. Если конфликт больше не возникает, действие вставляется и можно нажать кнопку Сохранить, чтобы изменить расписание.

Вставка действия, предпочитающего переопределять конфликты

1. На странице "Расписания операторов" выберите " **Действия > вставку действий** " на инструментальной панели "Расписания операторов" или правой кнопкой мыши щелкните в любом месте страницы расписания и выберите "Вставить" , чтобы открыть пустое диалоговое окно "Вставить действия".
2. Заполните нужные поля в диалоговом окне и нажмите кнопку **"Вставить",** чтобы вставить новое действие в расписание оператора.
3. При наличии конфликтов щелкните « **Переопределение** » в предупредительном сообщении, чтобы игнорировать конфликты и вставить новое действие вместо конфликтующих действий.
4. Нажмите Кнопку " **Сохранить"** , чтобы сохранить изменение расписания.

Вставьте действие, предпочитающее обрабатывать конфликты вручную

1. На странице "Расписания операторов" выберите " **Действия > вставку действий** " на инструментальной панели "Расписания операторов" или правой кнопкой мыши щелкните в любом месте страницы расписания и выберите "Вставить" , чтобы открыть пустое диалоговое окно "Вставить действия".
2. Заполните нужные поля в диалоговом окне и нажмите кнопку **"Вставить",** чтобы вставить новое действие в расписание оператора.
3. При возникновении конфликтов щелкните " **Ручная обработка"**в предупредительном сообщении. Расписания операторов загружаются конфликтуными расписаниями, закрепленными в верхней части страницы и отмеченными красным кругом восклицательным знаком.
4. Перемещайте необходимые действия для очистки конфликтов. Дополнительные сведения о движущихся действиях см. в разделе

   Изменять расписания с помощью перетаскивания.

5. После разрешения всех конфликтов щелкните «Повторить **попытку** » на инструментальной панели, чтобы вставить новое действие в расписания конфликтуемых операторов.

   ПРИМЕЧАНИЕ Если есть некоторые расписания операторов, которые вы предпочитаете переопределять, а не обрабатывать вручную, оставьте их конфликтными при нажатии кнопки «Повторить». Вы получите еще одно предупреждающее сообщение.

   Выберите **«Перезапись»** для переопределения этих конкретных расписаний.

6. Нажмите Кнопку " **Сохранить"** , чтобы сохранить изменение расписания.

Выходные наделы и план отпусков

Webex WFO не позволяет пользователям отправлять запросы на отбой на даты в прошлом. Чтобы правильно классифицировать отсутствие оператора как время от прогула, можно включить исключение из расписания оператора после его отсутствия.

Однако Webex WFO не всегда обрабатывает исключения, которые супервизор вставляет в расписание оператора после отсутствия так же, как запросы на отпуск, отложенные оператором до отсутствия, посредством обмена сообщениями.

Эта разница влияет на следующее:

- Время выключения — Webex WFO не вычитает исключение, вставленное в прошлый план, из работающего общего количества оставшихся отложенных времени. Это справедливо, даже если данное исключение связано с типом отпуска.
- Время отпуска — если Webex WFO интегрирован с HRMS, из прожитого времени отпуска не вычитается исключение, вставленное в прошлый график. Это текущее общее число обновляется только один раз в день при импорте данных об отпусках из HRMS.

В следующей таблице приведена сводная информация о том, как запросы на выключение до отсутствия и исключения после отсутствия вычитаются из обоих запущенных итогов в интегрированных и не интегрированных с HRMS системах.

Итого	Время ожидания до Отсутствие	Вставка исключения после
Время в отпуске	HRMS — вычитан; Без HRMS — вычитан;	HRMS — не вычитание без HRMS — вычитано
Отделы времени выключения	HRMS — вычитан; Без HRMS — вычитан;	HRMS — не вычитан; Без HRMS — не вычитает;

Удаление действия

Чтобы удалить действие из расписания оператора, необходимо вставить в него другое действие с таким же временем начала и завершения.

Пример Оператору назначено исключение из расписания, которое выполняется с 9:00 до 10:00 AM вторника. Однако после выполнения расписания совещание группы отменяется. Для того чтобы
удалить совещание группы из расписания оператора, планировщик вставляет время обслуживания с 9:00 до 10:00 AM вторника.

Если это действие является назначенным исключением, его можно также удалить, удалив его из таблицы "Назначенные исключения" на странице "Пользователи" оператора (см . раздел "Управление пользователями"). Однако это оставляет пробел, когда ничего не запланировано на интервал, по которому ранее было данное исключение. Чтобы оператор оставался запланированным непрерывно без разрывов, необходимо выполнить одно из следующих действий:

- Перезагрузите расписание.
- Откройте страницу "Расписания операторов" и заполните пустую часть другим действием либо перетащите действие влево или вправо, чтобы заполнить пробел.

НАИЛУЧШЕЕ КАЧЕСТВО всегда удалять действия со страницы "Расписания операторов", а не из таблицы "Назначенные исключения". Единственная причина, по которой можно удалить исключение из назначенного
В таблице исключений указанное исключение создано в версии 10.3 или более ранней. При их изменении или удалении в версии 10.4 эти исключения не обновляются или удаляются автоматически.

Изменять расписания с помощью перетаскивания

Методы перетаскивания можно изменить время начала и окончания расписания оператора, а также переместить запланированные действия в расписание дня.

Когда расписания отображаются в представлении «Часы», дважды щелкните строку расписания оператора, чтобы выполнить перетаскивание. В этом случае строка расписания разбивается на два. Общее время, например время обслуживания, становится нижней панелью, а конкретное время, например исключения и перерывы, становится верхней строкой.

- Используйте курсор, чтобы перетащить конец нижней строки влево и вправо для изменения времени начала и завершения смены переключения.
- С помощью курсора в верхней панели перетащите запланированное действие на новое время.

По умолчанию расписание изменяется на пятиминутные инкременты. Для изменения одноминутных инкрементов удерживайте нажатой клавишу Shift во время перетаскивания (отпустите кнопку мыши до нажатия клавиши Shift или при смене расписания до пятиминутных инкрементов).

ПРИМЕЧАНИЕ Переместить событие динамического планирования, не падающее за

пределами времени обслуживания оператора.

Для сохранения изменений, внесенных в расписание, необходимо нажать кнопку « **Сохранить** ». Если вы хотите отменить внесенные, но еще не сохраненные изменения, выберите **«Отбросить изменения** » в раскрывающемся списке «Действия» или щелкните кнопку «Обновить» в браузере, чтобы перезагрузить страницу с оригинальным расписанием.

Добавление и редактирование заметок к действиям

В расписании оператора заметки могут быть присоединены к действиям по проекту и исключениям. В этих примечаниях содержится дополнительная информация об этом мероприятии. Добавить или отредактировать существующую заметку в запланированные действия можно на странице "Расписания оператора".

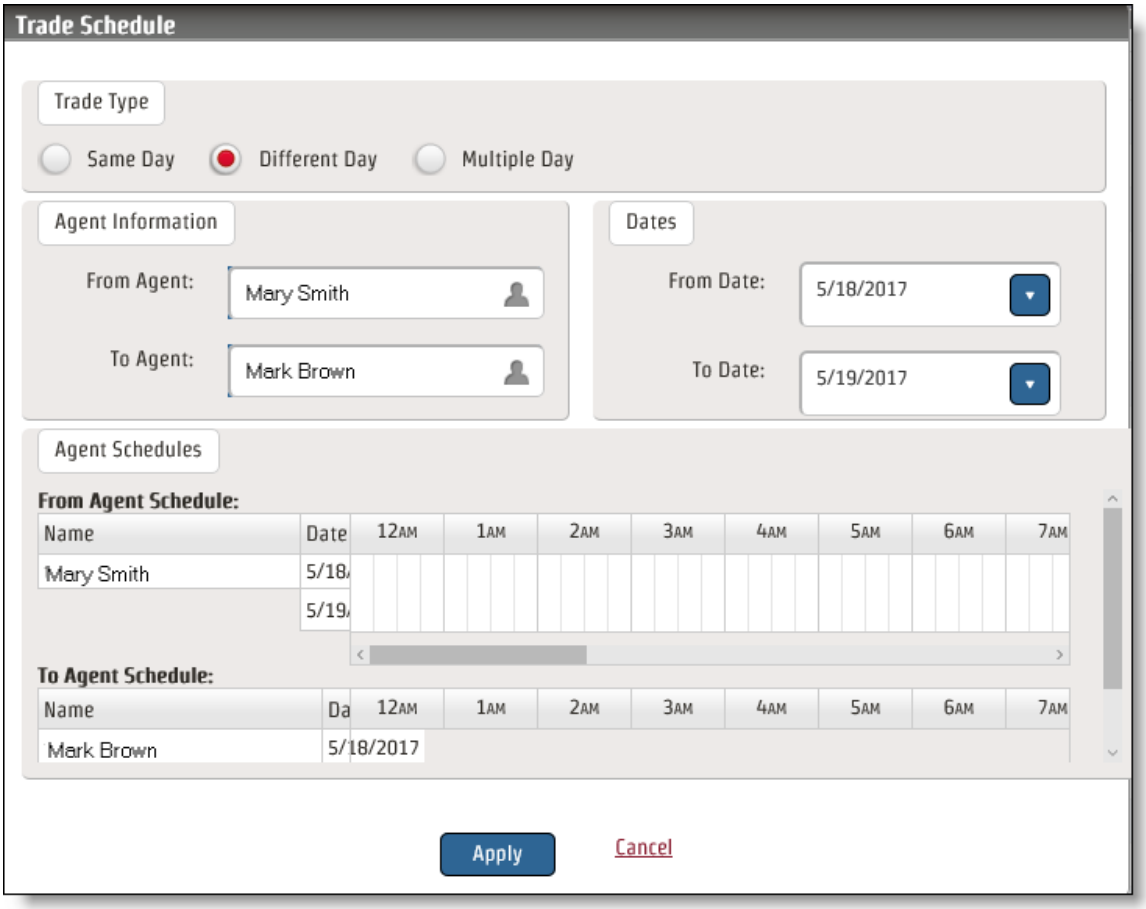
ПРИМЕЧАНИЕ . Если под действие правила редактирования расписания, которое ограничивает возможность внесения изменений в заметки об исключениях и проектах, можно просмотреть существующие заметки, направив курсор мыши на
действий, но не могут редактировать их. После вставки в расписание исключения или проекта добавить к нему заметку об активности невозможно.

Добавьте или измените примечание к активности

1. При просмотре страницы «Расписания операторов» в режиме просмотра часов щелкните правой кнопкой мыши нужную работу в расписании оператора.
2. Во всплывающем меню выберите "Редактировать заметку ".
3. В диалоговом окне "Изменить примечание" добавьте примечание или измените существующую заметку.
4. Нажмите Кнопку **Обновить**.
5. Щелкните Сохранить , чтобы сохранить обновленное расписание.

Торгуйте расписаниями двух операторов

Диалоговое окно «Расписание торговли» позволяет торговать расписаниями между двумя операторами.



Вы можете торговать расписаниями на один и тот же день, в разные дни или несколько дней. Запланированное время пребывания остается там, где оно есть, поскольку это зависит от потребностей в охвате. Изменяется то, какой оператор работает в запланированное часы.

Когда торговый агент запланирует пересечение полуночи, оператор должен начать работу со дня начала его работы.

В следующей таблице описаны поля в диалоговом окне "Расписание торговли".

Поле	Описание
Тип торговли	Тип торговли для данной акции. Доступны следующие варианты: ▪ Тот же день — расписание торговли в тот же день. При выборе этого параметра появляется поле «Дата расписания». По умолчанию этот параметр выбран. Например, этот параметр можно использовать для торговли расписанием 07:00–15:00 оператора B с 09:00–17:00

Поле	Описание
	расписание в тот же день. ▪ Разные дни — расписание торговли на два дня. При выборе этого параметра отображаются поля "От дата" и "До даты". Этот параметр работает так же, как и параметр «В тот же день», только в два отдельных дня. ▪ «Несколько дней» — торгуйте расписаниями на несколько дней. При выборе этого параметра отображаются поля «Дата начала» и «Дата окончания». Например, если выбрать 23.01.2019 в поле "Дата начала" и 27.01.2019 в поле "Дата окончания", то вы будете торговать расписаниями с понедельника по пятницу оператора B с понедельника по пятницу.
Информация об операторе	Операторы, участвующие в торговле: ▪ From Agent — первый оператор, расписание которого вы хотите торговать ▪ На оператора — второй оператор, расписание которого вы хотите торговать В списке "От оператора" или "Оператору" отображаются только операторы, назначенные группе в главном представлении.
Финики	Даты, участвующие в торговле. Возможные даты торговли: ▪ Расписание — дата, на которую вы хотите торговать расписаниями. Введите дату вручную или щелкните поле и выберите дату во всплывающем окне «Календарь». ▪ Дата от даты — первая запланированная дата, задействованная в торговле. ▪ На дату — вторая запланированная дата, участвуемая в торговле. ▪ Дата начала — первый день рабочей смены, на которую вы хотите торговать. ▪ Дата окончания — последний день рабочей смены, в который вы хотите торговать.
Расписания операторов	Расписание для обоих операторов, отображаемое рядом. Они позволяют вам сравните расписания операторов, прежде чем нажать кнопку "Применить". ▪ Из расписания оператора — текущее расписание первого оператора

Поле	Описание
	▪ Расписание для оператора — текущее расписание второго оператора, вам предоставляется информация о доступности оператора, группы по сервисам, часовым поясам, исключения, очереди услуг, перекрывающиеся смены и сопоставление навыков, которые помогут принять решение о возможности торговли.

Расписания торговли между двумя операторами

1. Щелкните **«Действия > расписание** торговли», чтобы открыть диалоговое окно «Расписание торговли».
2. Заполните поля.
3. Нажмите кнопку « **Применить**». Графики торговли применяются немедленно к графику производства.

> **ПРИМЕЧАНИЕ** . Чтобы торговые расписания, оба оператора должны быть включены в расписание, запущенное для таймфрейма торговли.

Копирование действий с расписанием

Страница "Копировать действия с расписанием" позволяет копировать мероприятия с расписанием несколькими способами. Можно выполнить следующие действия:

- Копируйте действия из расписания одного оператора в определенный день в расписания других операторов в выбранные дни
- Скопируйте расписания нескольких операторов с определенных дней конкретной недели на другие недели

Функция копирования заменяет целевые действия с расписанием в выбранные временные интервалы на действия исходного оператора. Все скопированные действия с назначенными исключениями автоматически отображаются в таблице "Назначенные исключения" целевых операторов на странице "Пользователи операторов" и, если расписание повторно выполняется, они будут отображаться в расписаниях целевых операторов.

> **ПРИМЕЧАНИЕ При** копировании одной даты на несколько дней не следует выбирать действия с перекрывающимися временными интервалами. Например, если попытаться скопировать смену с 7 вечера до 5:30 AM, а также режим 12 AM–7 Активность PM «Недоступен», вы можете выбрать для копирования, после чего 12 AM–5:30 AM часть смены появится только в последний день, выбранный для копии. Причина этого в том, что активность «Недоступен» перезаписывает 12 AM–5:30, AM часть смены предыдущего дня, как Webex WFO определяет действия за текущий день.

> ЗАМЕТКА
> При копировании действий операторов-источников, поддерживающих разные очереди служб, а не целевых, следует иметь в виду, что эти действия могут быть удалены из

расписаний исходных операторов при выполнении будущего расписания для их очередей служб. Чтобы избежать этой проблемы, можно выполнить одно из следующих действий

следующий:

- Скопируйте действия исходного оператора с теми же очередями служб в смену, что и у целевого оператора.
- Назначьте это действие целевому оператору и выполните расписание.

При копировании действий с расписанием используется назначенный оператору по расписанию часовой пояс. Скопированные действия автоматически отображаются в расписании целевого оператора в часовом поясе отображения объекта.

Примечание . Если скопированные действия созданы в версии старше, чем версия 10.3, то таблица назначенных исключений не обновляется и при повторном наборе расписания скопированные исключения не отображаются.
Однако скопированные исключения для целевых операторов отображаются в проводнике данных.

Предварительные условия

- Разрешения «Администрирование WFM», «Администрирование расписаний» или «Редактирование расписаний»

Процедуры

Копирование запланированных действий одного оператора в расписания других операторов (копирование действий)

Действия, скопированные из исходного расписания, перезапись, которые полностью включены в те же интервалы в целевых расписаниях. Целевые расписания, содержащие перекрывающиеся (но не полностью охваченные), подрезаются таким образом, чтобы перекрывающийся участок был удален, а не перекрывающийся часть остался. Целевые расписания мероприятий, которые не перекрываются или не охватываются какой-либо деятельностью из источников, будут оставаться в том виде, в каком они находятся в настоящий момент в целевых расписаниях. Скопированные действия копируются в часовой пояс экрана пользователя.

1. Выберите параметр **"Копировать запланированные действия оператора с одной даты на другие/даты"**
   выбор.
2. **В разделе "Расписание источников** " выберите оператора, расписание которого необходимо скопировать, а также дату его создания. Затем **таблица расписаний** заполняется расписанием оператора на эту дату.
3. Установите флажки рядом с действиями, которые необходимо скопировать.

> ПРИМЕЧАНИЕ Если у оператора есть действия, которые пересекают полночь вашего часового пояса, которые пересекают полночь, то при отображении на странице они отключаются в полночь. Этот
> не копируются действия, относящиеся к нескольким датам. Действия, превышающие два дня с полуночи, не копируются за пределы разрешенного интервала времени.

4. **В разделе "Целевые** расписания" выберите операторов и даты, на которые необходимо скопировать выбранные действия. Если расписание для целевой недели не существует, заполнители будут добавлены соответствующим образом.
5. Нажмите Кнопку " **Копировать".**

Копирование запланированных действий нескольких операторов на другие недели (смены в режиме копирования)

Смена источника для дня недели полностью переопределяет целевой сдвиг на этот день недели. Целевые дни, которые не были запланированы в смену источника, сохраняются как были. Если на указанную дату не запланированы действия и исходные мероприятия не содержат смены места в этот день, то этот день заполняется как "Недоступные действия". Скопированные действия копируются в часовой пояс экрана скопированных операторов.

1. Выберите " **Скопировать ежедневные расписания одного или нескольких операторов с одной недели на другие недели"**
   выбор.
2. В разделе "Исходные **расписания** " выберите операторов, расписания которых необходимо скопировать, а также расписание недели. Независимо от того, какой день недели вы вводите в **поле «Неделя** », отображается настроенный первый день недели.
3. В таблице " **Дни** " выберите конкретные дни недели, расписания которых необходимо скопировать. По умолчанию выбраны все дни недели.
4. В разделе "Целевые расписания" выберите недели, в которые необходимо скопировать расписание. При щелчке любого дня недели на панели "Назначено" заносится дата первого дня этой недели. Чтобы удалить неделю, выберите ее и нажмите " **Удалить**".

   > ПРИМЕЧАНИЕ Атрибуты даты копируемой смены переносятся на заданную дату, поэтому перекрестная смена со среды по четверг будет со среды по четверг в целевом объекте
   > неделя.

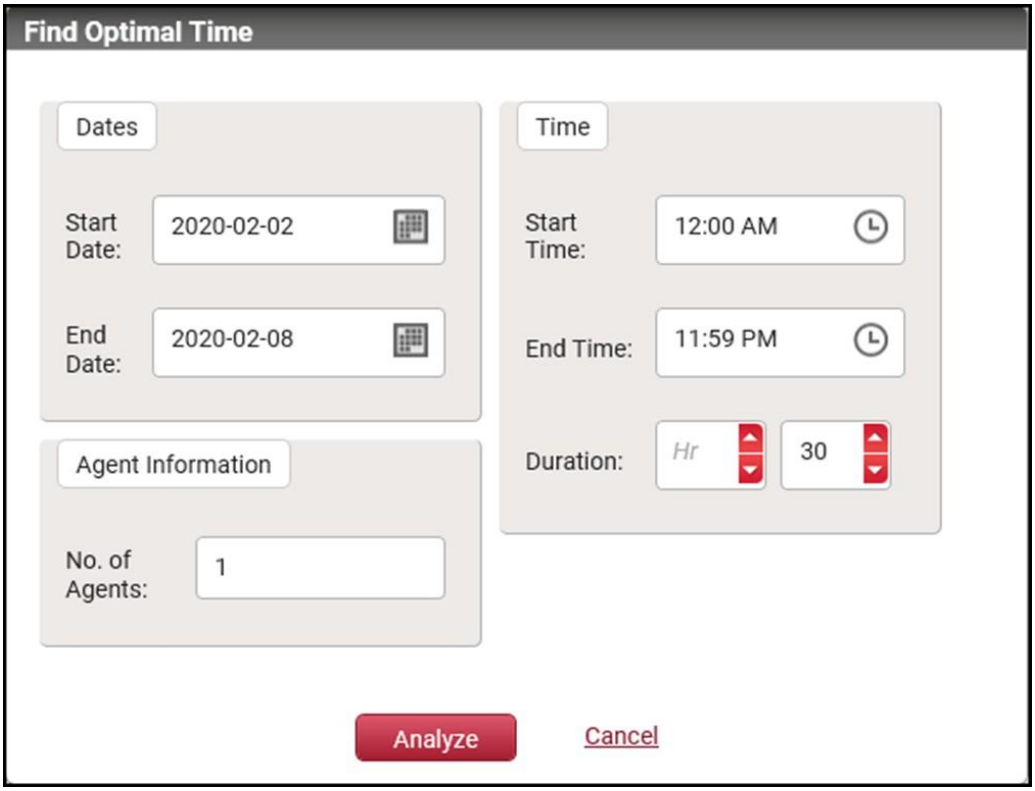
5. Нажмите Кнопку " **Копировать".**

Найти лучшее время для активного мероприятия

Диалоговое окно «Найти оптимальное время» помогает найти наилучшее время в расписании оператора для вставки действия таким образом, чтобы оно как можно меньше повлияло на этот уровень обслуживания. Чтобы вставить действие, необходимо выбрать очередь служб на странице

Планирование расписания абонентов |

"Расписания операторов", где есть прогноз и расписание.



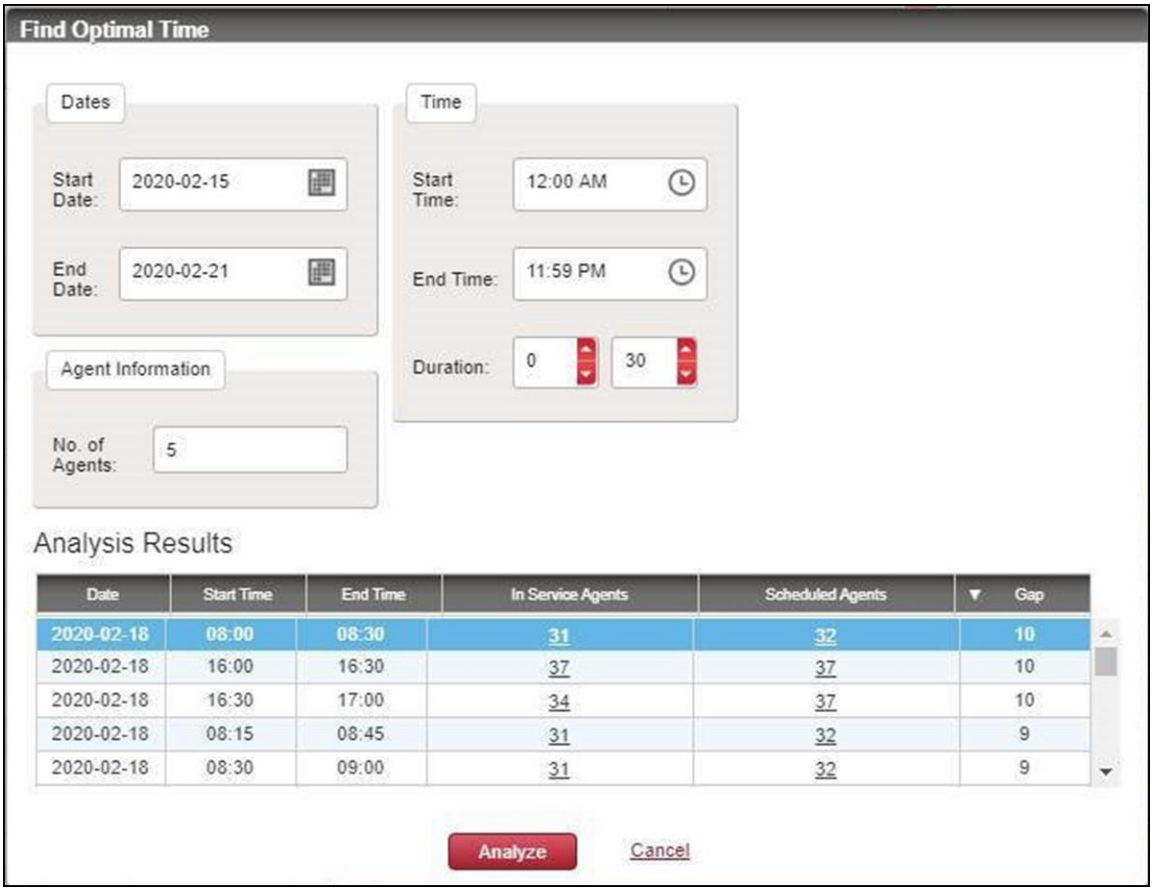
В следующей таблице описаны поля в диалоговом окне "Найти оптимальное время".

Поле	Описание
Дата начала	Дата начала диапазона дат, в котором должно произойти это действие. По умолчанию это первый день недели, расписание которого вы просматриваете. Вы можете выбрать дату в пределах этой недели. Если необходимо выбрать дату будущей недели, необходимо отобразить ее на странице "Расписания операторов".
Дата окончания	Дата окончания диапазона дат, в котором должно произойти это действие. По умолчанию это конец недели, расписание которой вы просматриваете. В пределах недели вы можете выбрать любую дату. Если необходимо выбрать дату будущей недели, необходимо отобразить ее на странице "Расписания операторов".
Время начала	Самое раннее время начала активности.
Время окончания	Самое последнее время начала действия.

Поле	Описание
Продолжительность	Время, в течение времени, которое должно продолжаться.
Нет. операторов	Количество операторов, которые необходимо выполнить.

Чтобы найти оптимальное время:

1. Заполните поля в диалоговом окне "Найти оптимальное время".
2. Щелкните "Анализ". WFM находит наилучшее время для данного действия и перечисляет их во всплывающем окне "Результаты анализа".

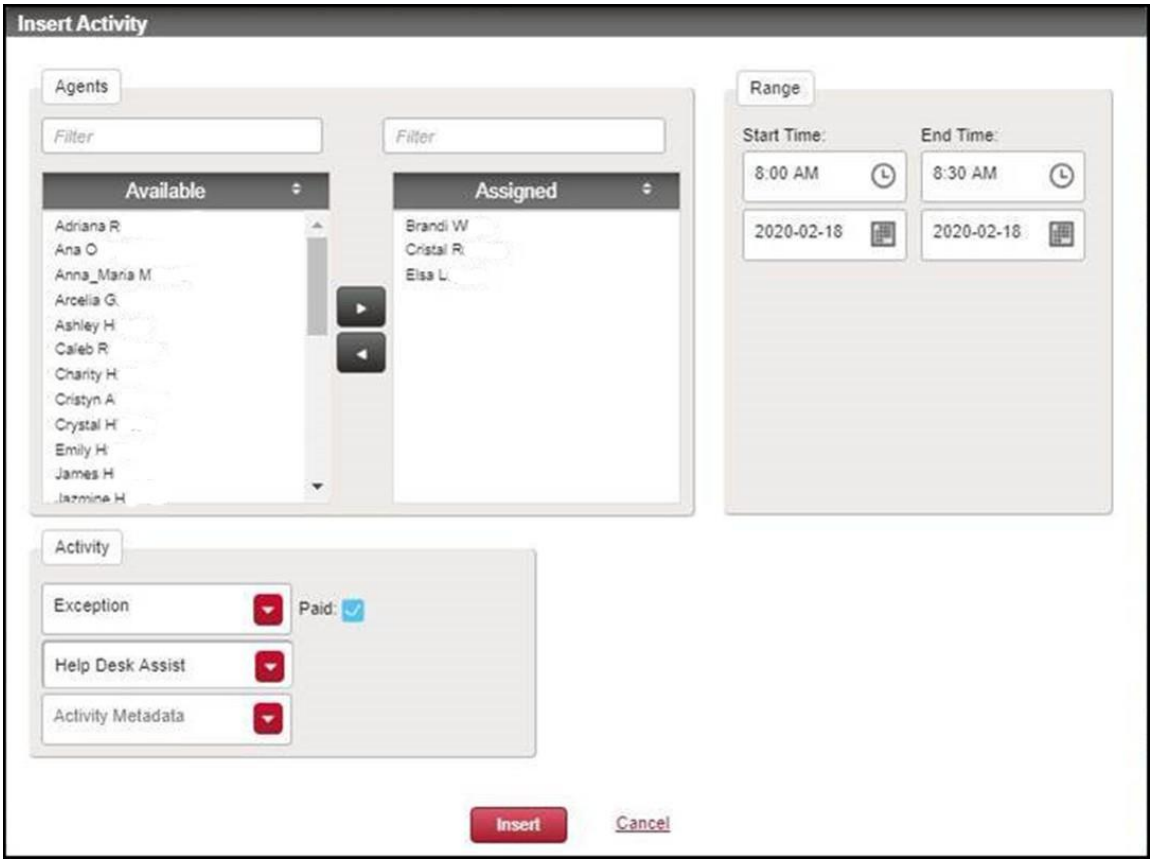


В таблице "Результаты анализа" указаны временные интервалы для данного действия. Поля в таблице приведены ниже.

Поле	Описание
Дата	Дата интервала времени.
Время начала	Время начала временного интервала.
Время окончания	Время окончания временного интервала.
В окне операторов обслуживания	Количество операторов, находящихся в соответствующих услугах в течение всего периода обслуживания временной интервал.
Запланированные операторы	Количество операторов, запланированных на время. Эти операторов можно запланировать для любых действий, в том числе для обслуживания, перерыва, исключения, проекта и т. д.
Пробел	Положительный или отрицательный разрыв между числом прогнозируемых операторов и фактических запланированных операторов. Положительное число означает завышение персонала, а отрицательное число означает недоукомплектованный номер. Обратите внимание, что при этом не учитывается количество операторов, прогнозируемых при применяемой усадке.

Используйте значение разрыва, чтобы помочь решить, какой временной интервал использовать для данного действия. По умолчанию наиболее оптимальное время (наибольшее отличие между операторами, обслуживающимся и прогнозируемыми) отображается в первой строке списка "Результаты анализа". Если это число отрицательное, попробуйте увеличить диапазон дат начала/конца или уменьшить число необходимых операторов.

После принятия решения щелкните номер по гиперссылке в полях "В операторах обслуживания" или "Запланированные операторы" выбранного временного интервала. Откроется диалоговое окно «Вставка действий » с автоматически заполненными полями «Диапазон» в зависимости от выбора временного интервала.



На панели "Операторы" содержатся имена операторов, перечисленных в таблице "Результаты анализа" как "В операторах службы" или "Запланированные операторы".

Чтобы добавить это действие в расписание выбранных операторов, выполните следующие действия

1. Выберите операторов, которым необходимо выполнить это действие.
2. Заполните разделы «Назначение исключений» и «Действия»
3. Нажмите кнопку "Вставить"
4. Нажмите Кнопку "Сохранить ".

Отмена изменения расписания

Страница «История расписания и восстановление» позволяет просмотреть историю исправлений расписания оператора и восстановить предыдущую версию к текущему расписанию.

ПРИМЕЧАНИЕ . Обзор этой функции см. в разделе «История расписания и восстановление»,

Открыть страницу «История расписания и восстановление» можно двумя способами:

- Щелкните расписание оператора правой кнопкой мыши на странице "Расписания операторов" и выберите "История расписаний" в контекстном меню. Откроется страница с результатами поиска для данного оператора и датой просматриваемого расписания.
- Перейдите на страницу управления приложениями (Application Management > Schedule Management (Управление приложениями)
  >«Запланировать историю и восстановить»). Откроется страница с результатами поиска для текущей даты расписания.

Поиск в истории расписания

Используйте критерии поиска, чтобы найти расписание операторов, к которому необходимо вернуться.

Выполните поиск в истории расписания конкретного оператора

1. Введите дату или диапазон дат расписания. Это минимальные требуемые критерии поиска.
2. При желании добавьте дополнительные критерии поиска, как описано ниже. Все эти критерии необязательны.

Критерий	Описание
Имя оператора группах по сервисам	Операторы в этом раскрывающемся списке являются активными операторами в Главный вид. Включить неактивных операторов в список можно, установив флажок "Показывать неактивных пользователей".
Отображение часового пояса	Часовой пояс, используемый при отображении результатов поиска.
Дата изменения	Дата изменения расписания.
Изменено	Имя пользователя, изменившего расписание.
Тип версии	Изменение типа расписания.
Идентификатор события	Уникальный идентификатор, который определяет каждый план операторов, участвующий в изменениях. ПРИМЕЧАНИЕ . Если есть несколько расписаний операторов, которые были изменены в одном сохраненном изменении, каждое из этих расписаний имеет тот же идентификатор события, но отдельные версии.

3. Щелкните "Поиск **".** Результаты поиска отображаются в таблице результатов.
4. Нажмите « **Сброс»,** чтобы очистить поля критериев поиска и ввести новые критерии поиска.

Таблица результатов

В зависимости от критериев поиска таблица результатов может содержать одно или несколько хитов для определенного оператора, а при поиске по идентификатору события — для нескольких операторов. При наличии нескольких хитов для отдельного оператора идентификатор версии определяет порядок, в котором были внесены изменения в расписание этого оператора, причем наибольший номер идентификатора версии — самое последнее из них.

> **ПРИМЕЧАНИЕ** Каждый хит исправления расписания для смены. Если у оператора есть разделенные смены по дате во время выполнения расписания, у каждой смены есть свой хит версии расписания. Если расписание оператора не выполнено изменные во время выполнения расписания, для этого оператора нет хита в исправления.

С помощью заголовка столбца можно сортировать таблицу по столбцам в порядке возрастания или убывания.

Восстановление расписания

Восстановление расписания оператора к предыдущей версии

1. Для доступа к странице "История расписания и восстановление" щелкните расписание оператора правой кнопкой мыши на странице "Расписания оператора" или перейдите к ней в разделе "Управление приложениями".
2. Если вы зайдите на эту страницу через приложение "Управление приложениями", используйте поля критериев поиска, чтобы найти расписание операторов, которое требуется восстановить.
3. В таблице результатов поиска щелкните гиперссылку "Идентификатор версии" для соответствующей строки.
4. Щелкните " **Восстановить"** рядом с версией, которую необходимо восстановить.

Пример: восстановление расписания

В таблице "Результаты" щелкните идентификатор гиперссылки версии, чтобы отобразить историю расписания оператора. В истории расписания отображаются все исправления, внесенные в расписание данного оператора в течение периода хранения данных.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Для каждой версии расписания на каждом конце строки расписания имеется один час непланового времени (коричневый с темным перекрестным хэтчингом). Эти дополнительные интервалы времени отображаются только для очертить расписание и не восстанавливаются при его исправлении.

Например, в истории расписания для этого оператора отображается текущее расписание и три изменения:

Выноска	Описание
4	В этой строке показан самый старый вариант. Для этой первоначальной версии расписания оператора назначено исключение (розовый цвет), которое запланировано на 9:15 AM.

Выноска	Описание
3	В этой строке показана вторая более поздняя версия. В этой редакции назначенное исключение было перемещено с 9:15 AM на 14:30, а обеденный перерыв (синий) переведен с 23:00 AM до 12:00.
2	В этой строке показана последняя правка. Она всегда идентична текущей версии в строке 1. В этой редакции назначенное исключение было снова перемещено на 13:00, а обеденный перерыв вернулся на 11:00 AM.
1	В этой строке отображается текущее расписание оператора. Он всегда отображается на странице истории расписания, чтобы вы могли сопоставить его с предыдущими исправлениями. При наличии большого количества правок эти строки можно прокручивать вверх и вниз, пока текущее расписание остается на месте.

Если необходимо восстановить расписание оператора до той версии, где назначенное исключение находится в 2:30 вечера, а обед в 12:00, можно отобразить историю расписания и нажать кнопку «Восстановить» в строке 3. Текущее расписание оператора затем возвращается к этой версии. В истории расписания оператора теперь отображается новая версия, показывающая эти изменения:

Пример: Поведение при восстановлении более существующего расписания

Если интервал времени, когда восстанавливается версия, имеет одну или несколько смен для оператора (в том числе доступное время) длительностью до 24 часов, то до применения восстановленной редакции эти смены заменяются на действие «Недоступен». Пример:

Перед восстановлением	Восстановленная версия	После восстановления
6 AM–12 см. 3 PM–6 см.	9 смена AM–17:30	6 AM–9 AM Недоступен 9 AM–5:30 Восстановленный сдвиг 5:30 PM–6 PM недоступен
Сдвиг 8 AM–12 PM 12 PM–4 PM В наличии	Сдвиг 12 PM–4 PM	8 AM–12 PM Недоступен 12 PM–4 PM восстановленный сдвиг

Сведения об истории расписания и восстановлении

ПРИМЕЧАНИЕ . Сведения о процедурах, как просматривать историю расписания оператора и восстанавливать предыдущие расписания, см. в разделе « Отмена изменения расписания».

Вы можете восстановить расписание оператора к предыдущей версии с помощью функции "История расписания" и "Восстановить". Она доступна для работы с расписаниями прошлых, текущих и будущих операторов, находящихся в вашем главном представлении.

История расписания отслеживается сразу после включения удержания и накапливается с этого момента до длины периода удержания. По умолчанию срок хранения составляет 7 дней, но это значение может быть изменено администратором. Если по каким-либо причинам для отмены внесенных изменений необходимо вернуться к расписанию оператора, соответствующая версия расписания может быть восстановлена из истории расписания, если она находится в течение периода хранения.

Историю расписания можно просматривать и восстанавливать в двух местах:

- Страница "Расписания операторов" (щелкните расписание оператора правой кнопкой мыши и выберите "История расписания" в контекстном меню)
- Страница «Планирование истории и восстановление» в управлении приложениями (см. раздел Отмена изменения расписания)

Важно обратить внимание

Учтите, что восстановление не влияет на:

- Минимальные/максимальные ограничения для операторов (они могут быть нарушены)
- Список назначенных исключений на странице "Пользователи"
- Использование выдела по времени выключения
- Запросы динамического внутридневного планирования
- Динамическая доступность
- Ожидающие изменения расписания
- Вычисление приверженности и соответствия требованиям
- УЧМ
- Планы отпуска
- Запросы обмена сообщениями

ПРИМЕЧАНИЕ Если восстановление нарушает максимальные условия укомплектования персоналом, оно не будет.

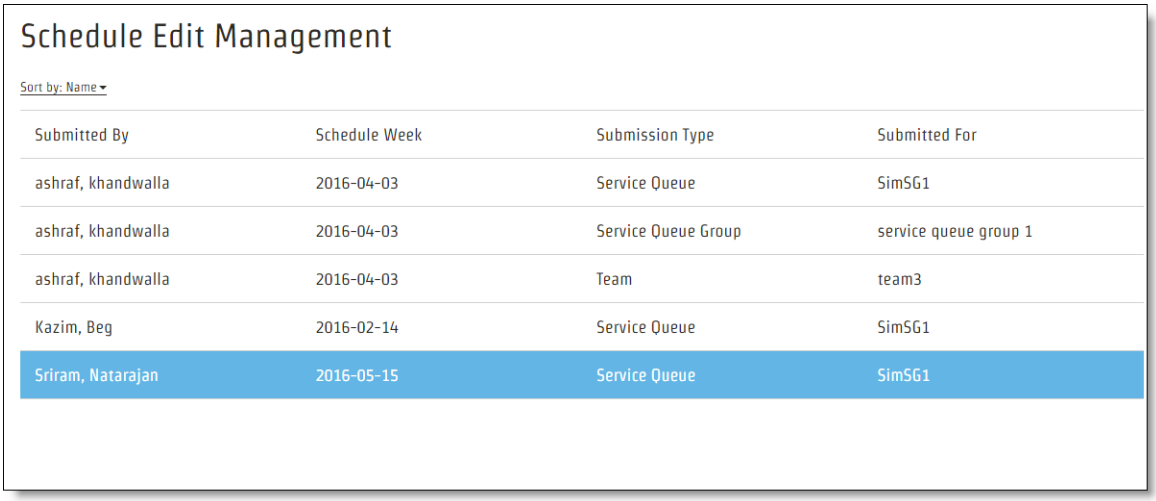
Восстановление расписания, связанного с торговлей, восстанавливает только расписание выбранного оператора. Расписание другого оператора не изменяется, а торгуемого времени остается.

ПРИМЕР Оператор A торгует вторник сменой с сменой в среду Оператора B. Однако расписание оператора A восстанавливается до того, что было до торговли с оператором B, так что оператор A снова становится
запланировано на работу во вторник. Расписание оператора B не изменено при восстановлении так что он по-прежнему запланировано на работу во вторник, а не на среду.

Если в изменении участвуют расписания операторов, они идентифицируются как группа с идентификатором события. Это упрощает поиск всех измененных расписаний, если возникает необходимость восстановления его предыдущей версии.

Утверждение или отрицать изменения расписания, сделанные супервизорами

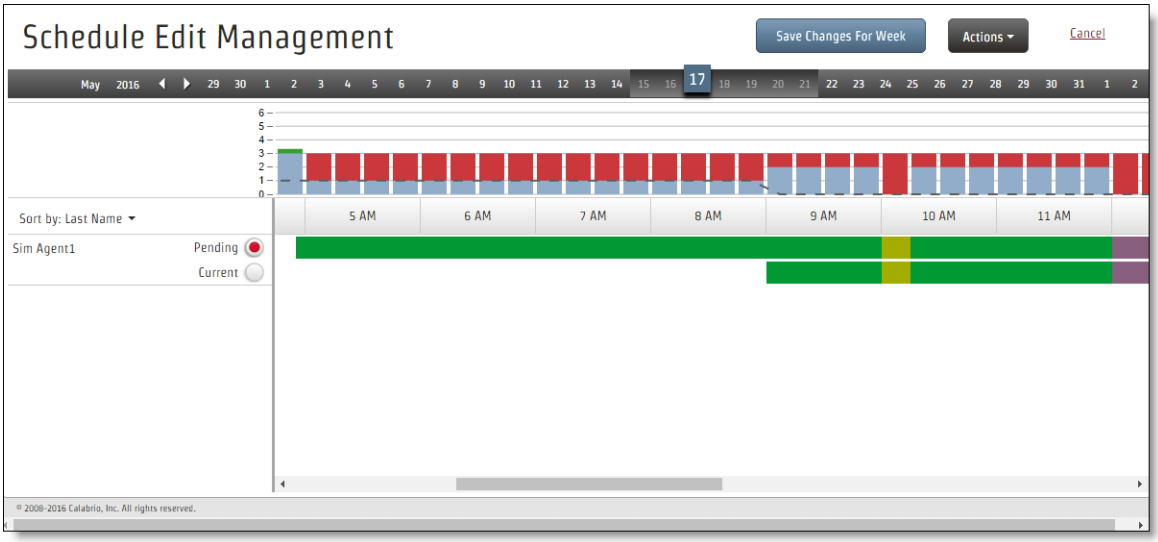
Страница "Управление изменением расписания" доступна для пользователей, имеющих разрешение "Администрировать WFM" для их роли. В нем перечислены изменения расписаний, выполненные супервизорами, возможности редактирования которых управляются правилом редактирования расписания (см. раздел "Ограничение возможностей супервизора изменять расписания") и которые включены в рабочий процесс редактирования расписания. Правки, сделанные этими супервизорами, находятся на удержании до тех пор, пока администратор или планировщик не будут одобрены или отклонены.



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

При щелчке одной из записей отображается страница, показывающая изменения, внесенные супервизором. На этой странице отображаются текущие и ожидающие расписания каждого оператора с предложенными супервизорами изменения.

Чтобы узнать, как это изменение влияет на охват и укомплектование кадрами, можно переключаться между параметрами «Ожидающий» и «Текущий» для каждого оператора. Наведите курсор на любую из баров в верхней части расписания, чтобы отобразить количество операторов, прогнозируемых и запланированных для интервала.



Утверждение или запрещение изменений в расписании

1. Для одобрения изменения расписания выберите параметр "Ожидание " рядом с именем оператора. Чтобы отрицать изменение расписания, выберите параметр «Текущий ».

   ПРИМЕЧАНИЕ Вы можете выбрать одновременно все ожидающие или все текущие расписания на кнопке «Действия» на инструментальной панели.

2. Щелкните Сохранить **изменения для недели**.

Управление расписанием сегодня

Управление расписанием сегодня влечет за собой следующее:

- Предложить выбранным операторам возможность взять добровольные отработанные, сверхурочные или и то и другое, когда сформированный график оверстает или недоукомплектов очереди услуг.
- Проверьте охват персонала, в том числе соответствие операторам и соответствие требованиям.
- Максимальное расширение покрытия без создания нового расписания.

Предложить добровольные сверхурочные или отклонки

Внутридневное динамическое планирование позволяет точно настроить кадры с целью соответствия текущим условиям, предлагая выбранным операторам возможность взять добровольные отгулы, сверхурочные работы или и то, и другое, когда сформированный график оверстает или недослуживает очередь обслуживания.

Расписание может изменяться на текущий или будущий день. Эти изменения в расписании, инициированные операторами, могут быть настроены так, что они требуют одобрения или немедленно вступили в силу без необходимости в одобрении.

На странице «Динамическое планирование внутридня» можно выполнить следующие действия

- Просмотр расписания очереди служб
- Создайте новое событие динамического планирования внутридневного планирования
- Просмотр и редактирование списка существующих внутридневных динамических событий планирования;

ПРИМЕЧАНИЕ . Для оптимизации внутридневных обедов и перерывов оператора настоятельно рекомендуется использовать профили условий работы.

Просмотр

Страница «Динамическое планирование внутридневного» открывается в представлении «События», где перечислены все существующие события. Нажмите кнопку "Обзор", затем выберите очередь служб в раскрывающемся списке, чтобы отобразить расписание и охват очереди на текущую дату. При желании вы можете выбрать другую дату.

После отображения расписания и покрытия очереди услуг можно:

- Выберите другую очередь в раскрывающемся списке «Очередь служб».
- Выберите другую дату в строке календаря. Вы можете выбрать дату сегодня или любую дату в будущем.
- В раскрывающемся списке «Прогноз» выберите другой прогноз. Можно также выбрать Reforecast для переадресовывать расписание. Изменение используемого прогноза может помочь вам определить необходимый уровень укомплектования кадрами в выбранный день.

  NOTE Reforecast можно использовать только на текущую дату.

просмотр существующих событий

Нажмите кнопку «Мероприятие» (в правом верхнем углу страницы «Динамическое планирование внутридня»), чтобы просмотреть список событий для текущей и будущей даты. Для этого события можно щелкнуть кнопку «Параметры» рядом с любым из перечисленных событий, чтобы открыть страницу «Внутридневное динамическое планирование событий». Если мероприятие продолжается, в верхней части страницы отображаются часы обратного отсчета, по которым показано, сколько времени, оставшееся операторам на это мероприятие.

Поля в списке описаны в таблице ниже.

Поле	Описание
Настройки	Нажмите эту кнопку, чтобы просмотреть, изменить или удалить внутридневный динамический план

Поле	Описание
	событие.
Тип	Тип изменения расписания: VTO (добровольный выходной), OT (сверхурочные) или и то, и другое.
Имя события	Имя события динамического внутридневного планирования. Щелкните имя события , чтобы просмотреть страницу динамического планирования внутридней для данного события.
Очередь службы	Очередь службы, к которым применяется указанное в списке событие.
Дата составления расписания	Дата измененного расписания.
Состояние	Это три цифры: слева направо: ▪ Количество операторов, для которых изменения в расписании были одобрены (утверждены) ▪ Количество операторов, которые представили расписание, но еще не утверждены (ожидается) ▪ Общее число операторов, приглашенных для участия в мероприятии (Общее число назначенных операторов)

Создание нового события динамического планирования внутридневного планирования

Нажмите кнопку **"Создать мероприятие** " (в правом верхнем углу страницы "Динамическое планирование внутридня"), чтобы создать новое событие.

Ниже описаны разделы на странице "Динамические события внутридневного планирования".

Имя события динамического планирования

Уникальные названия мероприятия.

Крайний срок ответа оператора

В этом разделе описывается, когда операторы должны отвечать на событие с использованием своих измененных расписаний, крайних сроков и ответа, которые должны быть утверждены вручную.

Поле	Описание
Крайний срок	Введите дату, когда ответы операторов, пригласивших изменить свои ответы графики причитаются.

Поле	Описание
Крайний срок	Введите время даты, когда будут получены ответы от операторов, приглашенных на необходимо изменить расписание работы.
Утверждение расписания операторов изменяется автоматически	Установите этот флажок, чтобы изменения в расписании операторов вступили в силу автоматически. При очистке все изменения в расписании операторов должны быть утверждены вручную.
Разрешить нарушения минимальных/максимальных часов в день/неделю	Установите этот флажок, чтобы изменения расписания операторов нарушили установленные для этого оператора ограничения по минимальному/макс.

Очередь службы

Выберите очередь служб, расписание которой необходимо изменить.

Период изменения расписания

ПРИМЕЧАНИЕ . Эти поля могут быть обновлены после создания события.

Поле	Описание
Дата составления расписания	Выберите дату периода изменения расписания.
Изменение времени начала	Введите время начала периода изменения расписания в 24-часовом формате. ПРИМЕЧАНИЕ Для выбора полуночи введите **0:00** вручную.
Изменение времени завершения	Введите время окончания периода изменения расписания в 24-часовом формате. ПРИМЕЧАНИЕ Для выбора полуночи введите **24:00** вручную.

Прогноз

Выберите прогноз, используемый для указания потребности в кадрах на дату изменения расписания. Можно выбрать прогноз производства, названный прогноз или внутридневную рефлекторную передачу.

Параметр изменения расписания

Выберите тип изменения расписания, которое необходимо предложить выбранным операторам:

- Добровольный перерыв — операторы отключаются от времени в течение интервалов переаффилирований
- Сверхурочные — операторы забирают дополнительное время в течение интервалов, не прошедших персонала

- И то, и другое — операторы отбирают время во время интервалов с переаффилированием персонала и отбирают дополнительное время в течение интервалов с недостаточной загрузкой персонала

Параметры произвольного тайм-выключения

Эти поля отображаются, когда вы выбираете вариант «Добровольный отключок» или «Оба» или «Оба» расписания.

Поле	Описание
Минимальное время выключения	Укажите минимальное продолжительное время от работы оператора.
Максимальное время выключения	Введите максимальное продолжительное время от работы оператора.
Разрешить выбор для нескольких тайм-off	Установите этот флажок, чтобы операторы могли брать отгулы по нескольким сегментам в течение периода изменения расписания.
Порог цели укомплектования кадрами	Введите сумму overstaffing (положительный номер) или недоукомплекта (отрицательное число), разрешенное в течение каждого интервала периода изменения расписания.
Используемое исключение оператора	Выберите исключение для использования для добровольного отключаемого времени у расписание.

Параметры сверхурочных

Эти поля отображаются при выборе параметра «Откл. сверхурочных» или «Оба» или «Оба»

Поле	Описание
Минимальное сверхурочное время	Укажите минимальное количество сверхурочных, которое может взять оператор. Это поле появляется, когда выбран вариант изменения расписания «Сверхурочные» или «Оба».
Максимальное сверхурочное время	Введите максимальное количество сверхурочных, которое может взять оператор. Это поле появляется, когда выбран вариант изменения расписания «Сверхурочные» или «Оба».
Разрешить выбор из нескольких сверхурочных	Установите этот флажок, чтобы операторы могли брать сверхурочные в нескольких сегментах в течение периода изменения расписания, т. е. сверхурочные не обязательно должны быть смежными. Этот флажок отображается только в том случае, если выбран вариант "Сверхурочные" или "Оба в расписании".
Принудительное установление минимального разрыва	между переключением и началом

Планирование расписания абонентов	Установите этот флажок, чтобы обеспечить минимальное время между обычной сменой оператора и началом работы сверхурочных.

Поле	Описание
от сверхурочных	
Минимальная длительность разрыва	Укажите минимальное время, которое может происходить между обычной сменой оператора и началом сверхурочных.
Порог цели укомплектования кадрами	Введите сумму overstaffing (положительный номер) или недоукомплекта (отрицательное число), разрешенное в течение каждого интервала периода изменения расписания.

Операторы

Выберите операторов, которых хотите пригласить для участия в событии динамического планирования внутридневного планирования. На панели "Доступные" перечислены операторы, которые поддерживают выбранный сервис.

> ПРИМЕЧАНИЕ Только для случаев добровольных сверхурочных (не включая события как для добровольных сверхурочных, так и для произвольных отгулов) имеется возможность выбрать операторов за пределами выбранной очереди услуг по
> участие в мероприятии. Это дает вам большую гибкость в соответствии с вашими требованиями по охвату. Чтобы эти операторы были видимы на панели "Доступен", установите флажок "Назначить операторов в других очередях служб для данного события". Следует учесть, что если установить этот флажок, назначить внешних операторов событию, а затем снимите этот флажок, эти внешние операторы будут удалены с панелей "Доступны" и "Назначенные".

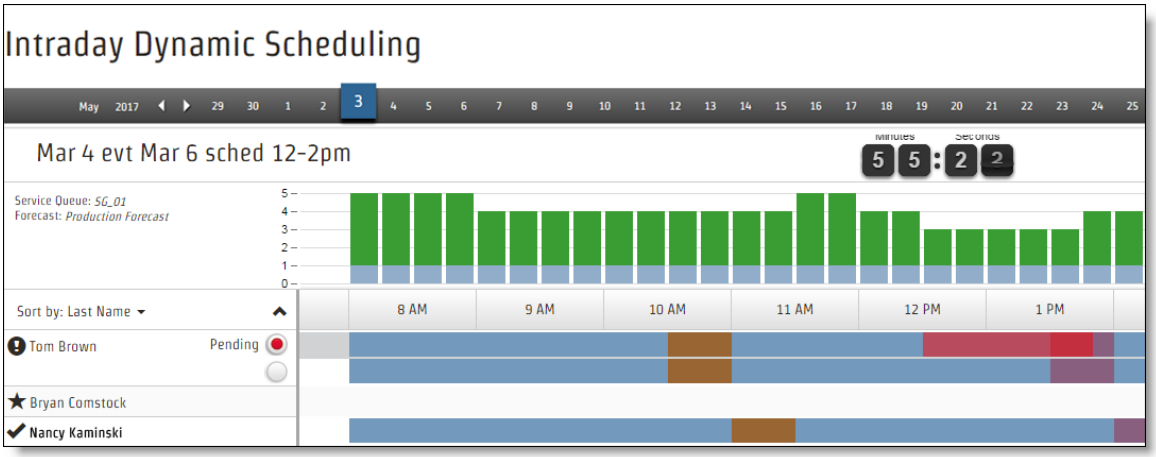
Приглашенный оператор может не принять участие в мероприятии, так как расписание оператора не соответствует требованиям мероприятия. В этом случае оператор видит сообщение о том, что выбор отключенного или сверхурочного времени более недоступен для данного мероприятия.

> ПРИМЕЧАНИЕ Операторы могут зарегистрироваться для добровольных сверхурочных в дни, которые они не имеют расписания.

Изменения в графике увядательной работы

Если для автоматического одобрения изменений в расписании операторов настроено событие динамического планирования внутридня (установлен флажок "Одобрять изменения расписания операторов автоматически"), то изменение расписания отображается немедленно в расписании оператора.

Изменения расписания операторов, нуждающиеся в одобрении, отображаются на странице "Динамическое планирование внутридневного расписания" для этого события.



Имена операторов, приглашенных для участия в событии динамического планирования внутридневного даты, отмечены одним из трех значков (показана на рисунке выше).

- Звездочка — обозначает оператора, который был приглашен для участия в мероприятии, но еще не ответил
- Галочку — обозначает оператора, внесшего изменения в расписание и утверждающего эти изменения автоматически или вручную
- Восклицательный знак — обозначает оператора, изменения которого ожидают одобрения вручную

Если изменения, внесенные оператором, ждут вашего одобрения, рядом с именем оператора имеются две полоски расписания. Верхняя строка — это предложенное расписание (в ожидании), а нижняя — существующее расписание оператора. При переключениях между текущим расписанием оператора и текущим измененным расписанием оператора, покрытие обновляется, чтобы помочь принять ожидающие изменения или нет.

Принять предложенное оператором расписание;

1. Выберите параметр «Ожидание ».
2. На инструментальной панели щелкните **Сохранить** .

В следующей ситуации, Webex WFO заменит неоплачиваемую деятельность в расписании оператора, внесшего изменения на «Недоступен».

Конфигурация динамических событий внутридневного дня	Действия оператора
Включает добровольный отключок, в который используется оплачиваемое исключение.	▪ Оператор добавляет произвольное время от работы, и это неоплачиваемое время перекрывает неоплачиваемую деятельность в существующем графике оператора.

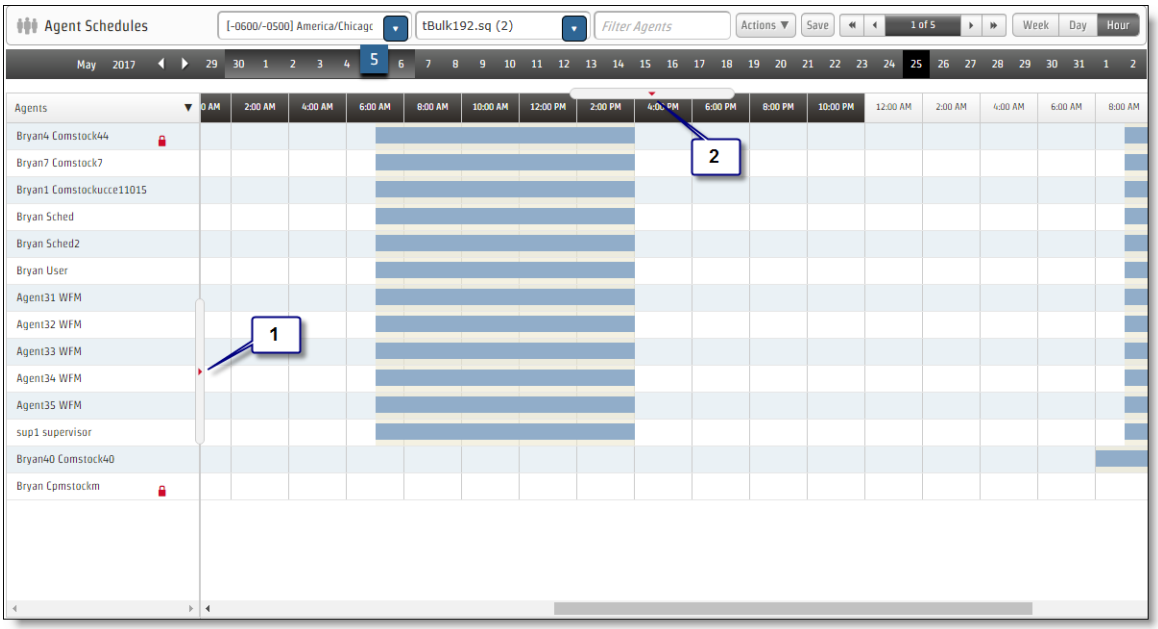
Конфигурация динамических событий внутридневного дня	Действия оператора
	▪ Изменения оператора утверждаются вручную или автоматически.

Запретить предложенное оператором расписание

1. Выберите параметр «Текущий ».
2. На инструментальной панели щелкните **Сохранить**.

Сведения об ящиках

Раздел — это панель, которая открывается и закрывается при щелчке элемента управления на странице "Расписания оператора".



Доступно три варианта:

- Раздел «Сведения об операторе» — отображается при щелчке имени оператора в списке «Операторы»
- Раздел «Присоединение» — отображается при щелчке стрелки (номер 1 на рисунке) справа от списка операторов
- Раздел «Охват» — отображается при щелчке кнопки со стрелкой (номер 2 на рисунке) под строкой календаря

> ПРИМЕЧАНИЕ . Отдел "Покрытие" доступен, если расписания операторов фильтруются по группе по сервисам.

Проверьте покрытие укомплектования кадрами

Отдел "Покрытие" доступен только для очереди служб и групп очереди служб. Она открывается и закрывается щелчком стрелки под строкой календаря.

Экран "Покрытие" имеет следующие изображения

- Охват: запланированное представление (представление по умолчанию)
- Охват: вид усадки
- Охват: переадресный вид
- Внутридневное: представление данных
- Карта покрытия многонавыков

Раздел "Покрытие" можно использовать для просмотра того, как WFM прогнозируют действия, которые будут делаться в очереди для каждого дня и интервала. Он показывает, является ли ваш прогноз точным по сравнению с расписанием производства, и позволяет внести изменения в постпродакшн-график.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Данные об уровне обслуживания на всех страницах покрытия вычисляются на основе ежедневных итогов представлений «Часы и день» и еженедельных данных в представлении «Неделя».

Основываясь на показателях, отображаемых в разделе "Покрытие", можно изменить расписание для улучшения общей цели уровня обслуживания. Например, для решения проблемы с укомплектованием персонала можно изменить график перерыва оператора на 30 минут позже. Эта гибкость расписания может сделать большое значение в направлении поддержания ежедневного уровня обслуживания цели.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Если необходимое покрытие при редактировании расписания не отображается, это может быть связано с минимальным значением длительности планирования, установленным для той или другой очереди служб. Следует укорачивания
> минимальная продолжительность или полное удаление минимальной продолжительности для обеспечения большей гибкости при выполнении требований по охвату.

При изменении расписания производства показатели в этом разделе обновляются автоматически.

Вы можете выбрать, какая информация отображается в диаграмме покрытия, щелкнув кнопки показателей слева от диаграммы. Если кнопка включена, граница кнопки изменится с светло-серого на темно-серый, можно узнать.

Это всплывающее окно появляется при щелчке строки в любом из разделов покрытия.

Информация во всплывающем окне подробно описана в таблице ниже.

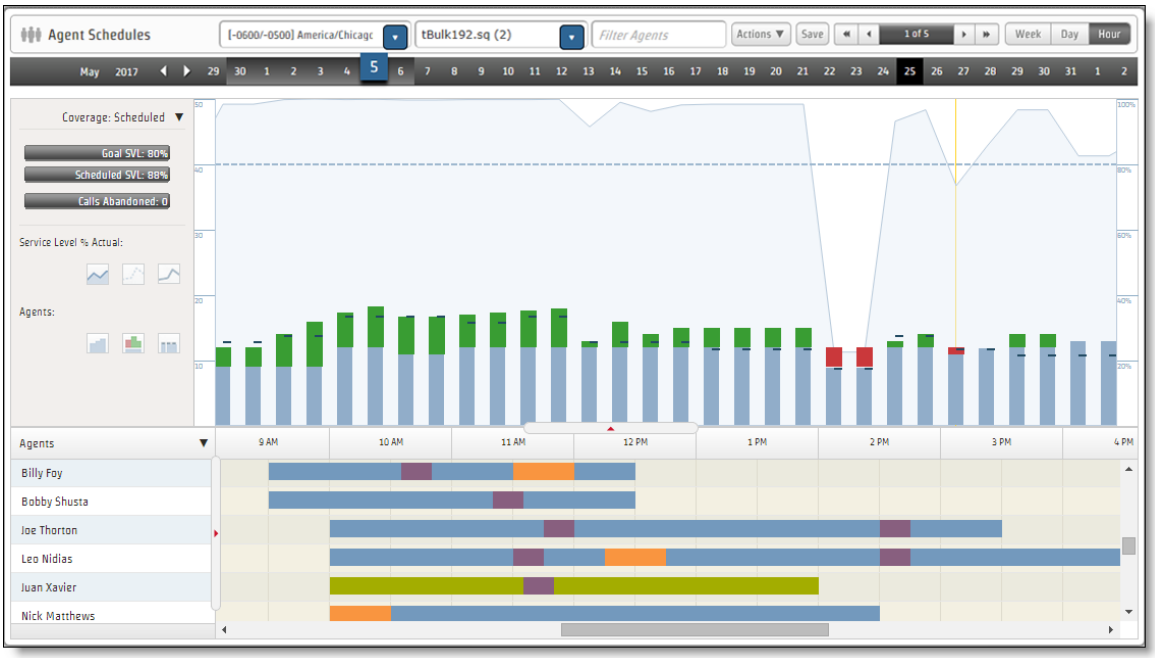
ПРИМЕЧАНИЕ Интерактивная очередь сервисов отображает информацию как в столбцах "Операторы", так и в столбцах % S QUEUE. Информация о неинтерактивных очередях и любых группах очередей служб информация отображается только в "Операторах" столбец.

Поле	Описание
Прогноз	Количество операторов и процент уровня обслуживания, прогнозируемые для данного интервала
Запланировано	Количество операторов и процент уровня обслуживания, запланированные для интервала. Это число не включает в себя неактивных операторов и операторов, которые были уволены, но все еще находятся в расписании. ПРИМЕЧАНИЕ . Если оператор запланирован для многонавыковой группы, оператор вносит вес очереди в число запланированных Агентов. Например, если вес очереди служб составляет 30 процентов, то оператор, назначенный для этой группы, вносит вклад 0.3 запланированных операторов для этой очереди служб.
Фактически	Фактическое количество операторов и процентное отношение уровня обслуживания для интервала.
Усадка	Количество операторов после усадки применяется к числу запланированных операторов и процентному соотношению уровня обслуживания, ожидаемого для этого количества операторов.

Поле	Описание
Переадресная трансляция	Число операторов, переделанное на основе количества переадресации контактов и среднего времени обработки с учетом нужной цели уровня обслуживания (проценты и секунды). Эти данные доступны за текущие полчаса и далее.
% Цели SVL обслуживания.	(Только интерактивные очереди сервисов) Цель в процентном соотношении уровня
Усадка %	К интервалу применяется процент усадки.
% Reforecast	Процент переадресованного обслуживания. Эти данные доступны для текущие полчаса и далее.

Охват: запланированное представление

Представление "Охват: расписание" является представлением по умолчанию в разделе "Покрытие". Она показывает, насколько хорошо очередь услуг выполняет свою цель уровня обслуживания, путем сравнения данных реального времени с расписанием производства.



Можно настроить диаграмму для отображения любой или всех следующих показателей, щелкнув соответствующие кнопки показателей:

- (Только отдельные очереди служб) Уровень обслуживания — % запланированного
- (Только отдельные очереди служб) Цель уровня обслуживания в %
- (Только отдельные очереди служб) Уровень обслуживания — % фактического
- Запланированные операторы
- Прогноз операторов
- Операторы фактически
- (Неинтерактивные отдельные очереди служб или группы очередей служб) Максимальное количество контактов в очереди

На левой панели также отображаются следующие показатели для выбранного периода времени:

- (Только интерактивные очереди сервисов) Цель SVL, %
- (Только интерактивные очереди сервисов) Запланированный S НЕСКОЛЬКО %
- (Текущие и прошлые дни только для Unified CCE ACD) Фактическая доля S ВОЛП, %
- Пропущенные вызовы

Интерпретация диаграммы

На диаграмме «Охват: запланированное представление» отображаются сложенные гистограмма и график линий для определенного дня. Баровки и линии имеют цветной код, чтобы помочь интерпретации. Каждая панель представляет 15-минутный интервал для дня и часа и 60-минутный интервал представления недели.

В следующей таблице описаны цвета, используемые в строке с накоплением для каждого интервала.

Цвет	Запланированные операторы
Голубой	Количество запланированных операторов.
Темно синий	Фактическое количество операторов.
Красный	Количество прогнозируемых операторов. Указывает на нехватку операторов.
Зеленый	Количество прогнозируемых операторов. Указывает, что есть излишек запланированных операторов.

Чтобы определить минимальное время вставки действия, сравните значение «Запланированные операторы» с прогнозом операторов на диаграмме. Этот пробел можно использовать для определения числа операторов, доступных для планируемой деятельности без изменения на охват.

При наличии дополнительных операторов можно запланировать действия без изменения цели уровня обслуживания. Например, если интервал с 10:30 до 11:00 имеет излишек в 4 запланированных оператора, можно запланировать 30-минутную встречу с четырьмя операторами на это время.

Если количество запланированных операторов меньше, чем требуется в прогнозе, необходимо изменить расписание операторов, чтобы выполнить их требования.

В следующей таблице описаны линии, используемые для представления различных уровней обслуживания на диаграмме. Вы можете сопоставить фактические оценки уровня обслуживания с запланированным уровнем обслуживания и целью уровня обслуживания, чтобы узнать, что именно происходит в контакт-центре. На диаграмме видно, насколько близко контакт-центр достиг цели по уровню обслуживания.

Для неинтерактивных очередей сервисов на диаграмме отображается фактическое максимальное количество контактов в очереди.

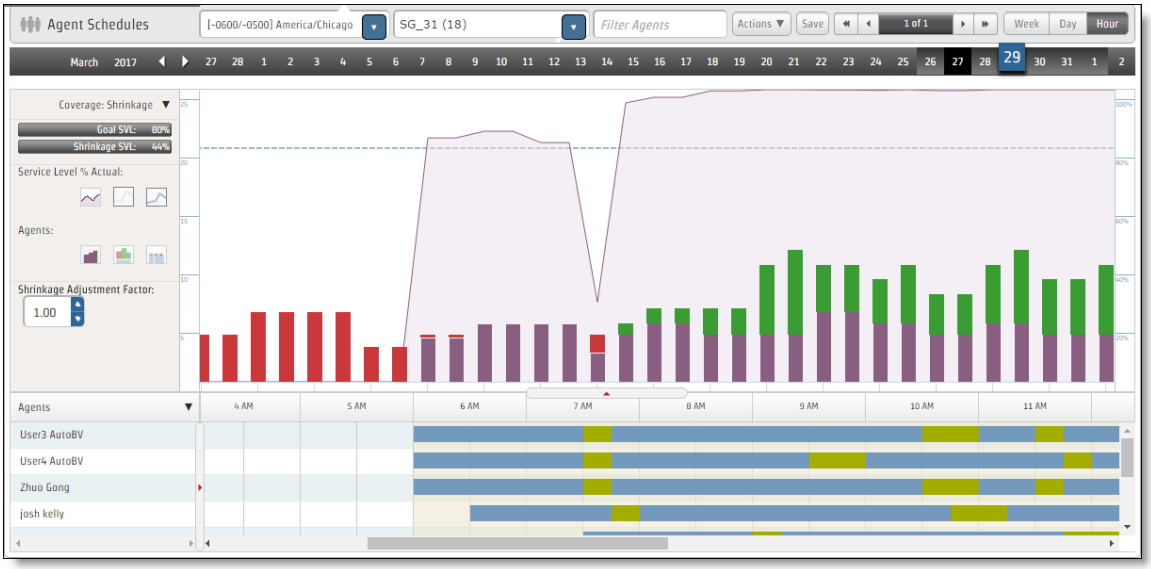
ПРИМЕЧАНИЕ . Диаграмма линий, представляющая уровни обслуживания или показатели очередей, доступна только для отдельных очередей, а не для групп очередей служб.

Line	УС
Голубой	(Интерактивные очереди сервисов) Уровень обслуживания — % запланированного (Только неинтерактивные очереди сервисов) Максимальное количество контактов в очереди
Пунктирный синий	(Только интерактивные очереди сервисов) Цель уровня обслуживания — %
Синий	(Только интерактивные очереди сервисов) Уровень обслуживания — % фактического

Охват: вид усадки

Представление «Охват: усадка» показывает влияние усадки на способность расписания соответствовать уровню обслуживания. Можно изменить процент усадки, чтобы узнать, как это влияет на достижение цели уровня обслуживания.

Усадка **NOTE** применяется только к последующим датам и времени.



Можно настроить диаграмму для отображения любой или всех следующих показателей, щелкнув соответствующие кнопки показателей, включив и выключив следующие показатели:

- (Только интерактивные очереди сервисов) Усадка уровня обслуживания — %
- (Только интерактивные очереди сервисов) Цель уровня обслуживания — %
- (Только интерактивные очереди сервисов) Уровень обслуживания — % фактического
- (Только неинтерактивные очереди сервисов) Максимальное количество контактов в очереди
- Усадка операторов
- Прогноз операторов
- Операторы фактически

Значение поля «Коэффициент регулировки усадки» по умолчанию установлено на 1,00 (при настройке по сценарию усадки по умолчанию, применяемому к очереди услуг). Вы можете изменить фактор вверх или вниз, чтобы посмотреть, как эти изменения влияют на расписание, и использовать эту информацию, чтобы решить, следует ли изменить расписание таким образом, чтобы достичь цели уровня обслуживания. Например, если в качестве регулировок ввести 2.00, удельный коэффициент усадки, примененный к каждому интервалу, удваивается.

Для регулировки коэффициента регулировки усадки:

1. В поле «Коэффициент регулировки усадки» воспользуйтесь стрелками вверх и вниз, чтобы изменить коэффициент регулировки на новое значение. Допустимый диапазон значений от 0,00 до 10,00.

2. Щелкните в любой точке диаграммы, чтобы применить новый коэффициент регулировки к каждому интервалу. Диаграмма обновлена с учетом нового коэффициента регулировки усадки.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Коэффициент регулировки не влияет на фактический прогноз на странице «Планирование». Это возможно только для показа на этой странице.

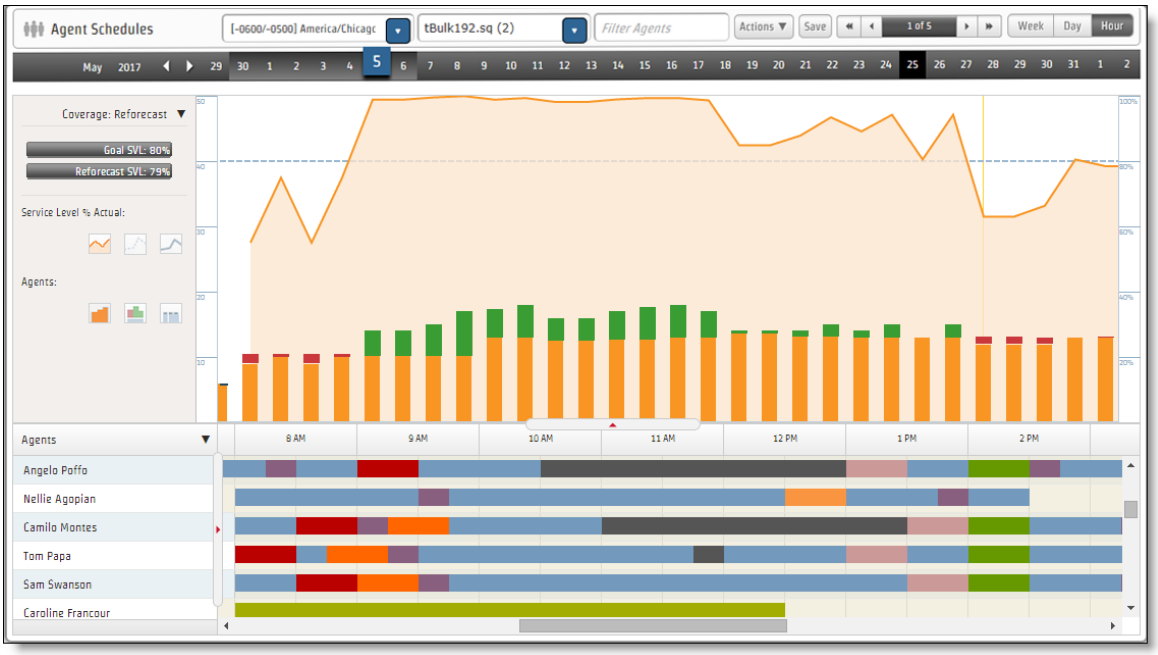
При обновлении окна значение коэффициента регулировки усадки возвращается к значению по умолчанию. Изменить измененные процентные значения усадки невозможно.

Охват: переадресный вид

Представление «Охват: Reforecast» отображает влияние показателей рефрорастной передачи на данные об охвате, поэтому расписания можно редактировать в зависимости от того, что, по словам показателей, может произойти.

Для отображения представления рефлорадресной передачи выполните следующие действия

- Выберите текущую дату, для значения уровня — «Час» и выберите отдельную очередь услуг.



Можно настроить диаграмму для отображения любой или всех следующих показателей, щелкнув соответствующие кнопки показателей:

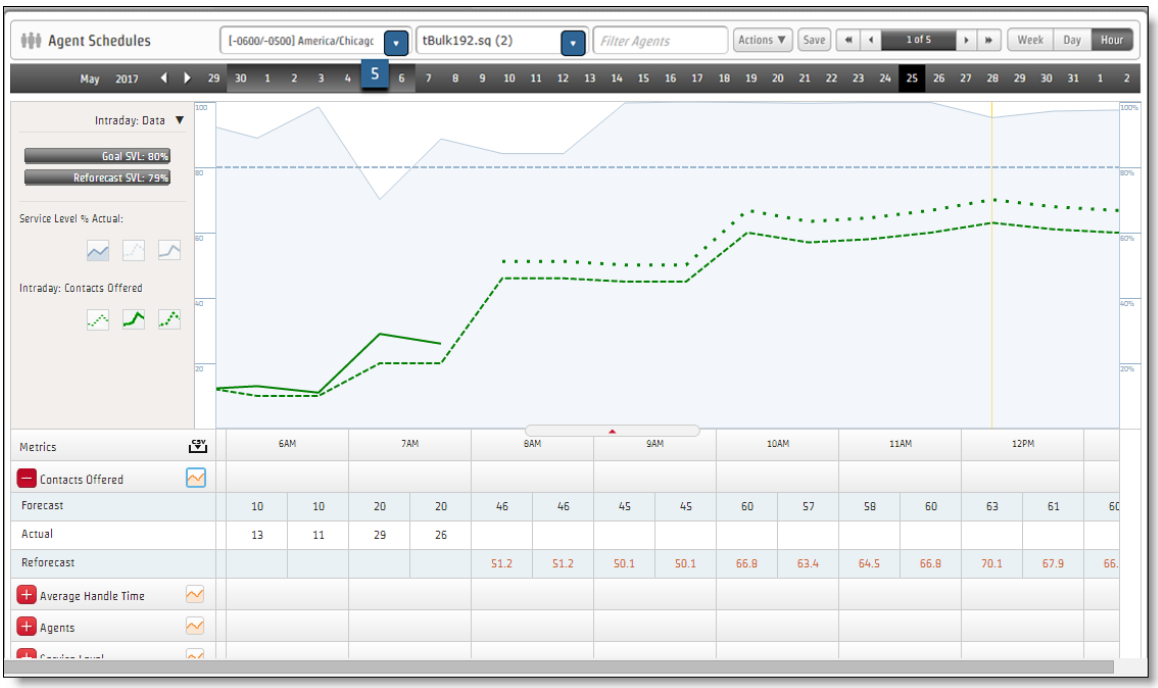
- (Только интерактивные очереди сервисов) Ретрансляция уровня обслуживания
- (Только интерактивные очереди сервисов) Цель уровня обслуживания — %
- (Только интерактивные очереди сервисов) Уровень обслуживания — % фактического

- (Только неинтерактивные очереди сервисов) Максимальное количество контактов в очереди
- Запланированные операторы
- Переадресная рассылка операторов
- Операторы фактически

Внутридневное: представление данных

Представление "Внутридневный: данные" отображают фактические данные по сравнению с данными прогноза в виде диаграммы.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Для отображения представления «Внутридневные данные» задайте для параметра «Уровень изменения» значение «Часы» и выберите отдельную очередь услуг.



Можно настроить диаграмму для отображения любой или всех следующих показателей, щелкнув соответствующие кнопки показателей:

- Уровень обслуживания %— (только для интерактивных очередей услуг): запланированный, цели и фактический. Всегда на доступности.
- Предлагаемые контакты — прогнозируемые, фактические и reforecast. Доступно, если щелкнуть кнопку "Показать в графике" на разделе "Предлагаемые контакты". Если оно активировано на странице WFM Configure на всей системной WFM settings (включить список прогнозируемых контактов как десятичные), значение прогноза контактов может иметь до двух десятичных знаков, хотя на экране отображается только одно значение.

- Среднее время обработки — прогнозируемое, фактическое и reforecast. Доступно, если щелкнуть кнопку «Показать в графике» на разделе «Среднее время обработки».
- Операторы — запланированные, прогнозируемые, фактические и reforecast. Доступно, если щелкнуть кнопку "Показать в графике" на разделе "Операторы".
- Уровень обслуживания — (только для интерактивных очередей служб) — Reforecast. Доступно, если щелкнуть кнопку «Показать в графике» на разделе «Уровень обслуживания».
- Максимальное количество контактов в очереди — (только для очередей, не входящие в интеракционную службу) Фактическое. Доступно, если щелкнуть кнопку "Показать в графике" на разделе "Максимальное количество контактов в очереди".

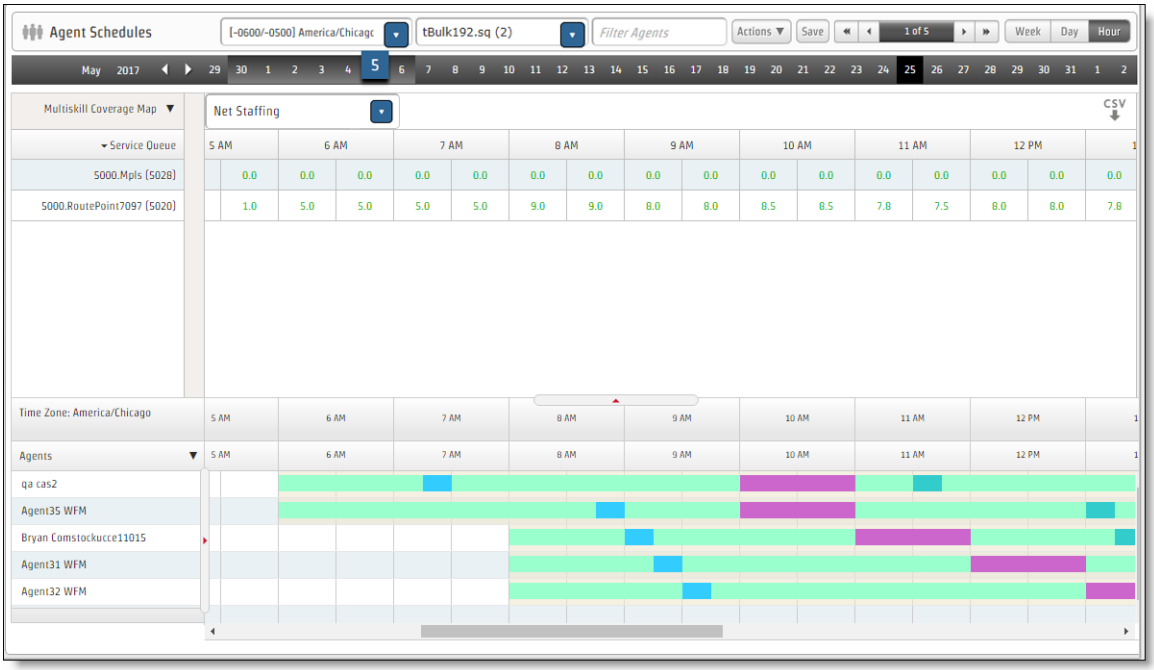
Данные, используемые для создания диаграммы, предоставлены в табличной форме в разделах в нижней части диаграммы. На табличных панели отображаются следующие показатели для 30-минутных интервалов:

- Предлагаемые контакты — прогнозируемые, фактические и reforecast. Если этот параметр включен на странице "Глобальные параметры" (включить прогнозируемые контакты как десятичные), значение прогноза контактов может иметь до двух десятичных знаков, хотя на экране отображается только одно значение.
- Среднее время обработки — прогнозируемое, фактическое и reforecast.
- Операторы — прогнозируемые, запланированные, фактические и reforecast.
- Уровень обслуживания — (только для интерактивных очередей услуг): прогноз, плановый, фактический и reforecast.
- Максимальное количество контактов в очереди — (только для неинтерактивных очередей служб) фактическое.

Табличные данные можно экспортировать в CSV формате, щелкнув значок CSV загрузки справа от метки показателей.

Карта покрытия многонавыков

На представлении «Карта покрытия для нескольких навыков» отображаются уровни укомплектования кадрами определенных очередей служб, которые в противном случае объединяются с другими представлениями покрытия. Этот параметр доступен только при просмотре расписаний для группы очереди служб или очереди служб на уровне «Часовое увеличение».



Для каждой очереди служб с 30-минутным интервалом можно просмотреть следующие показатели

- Прогноз операторов
- Запланированные операторы
- Сетевое укомплектование кадрами — представление по умолчанию. Сетевое укомплектование кадрами вычисляется следующим образом:

  Net Staffing = Операторы, запланированные — прогноз операторов

В таблице содержатся данные по набору всех очередей службы, с которыми могут работать видимые операторы. Отображаются только очереди служб с прогнозом на выбранный день. Оператор может работать в очереди служб, если они сопоставлены с этой очередью с помощью сопоставлений навыков или многонавыковой группы или если у них есть запланированные действия для очереди служб на этой неделе.

ПРИМЕЧАНИЕ . Видимые операторы — это операторы, которые видны вам в зависимости от вашего взгляда.

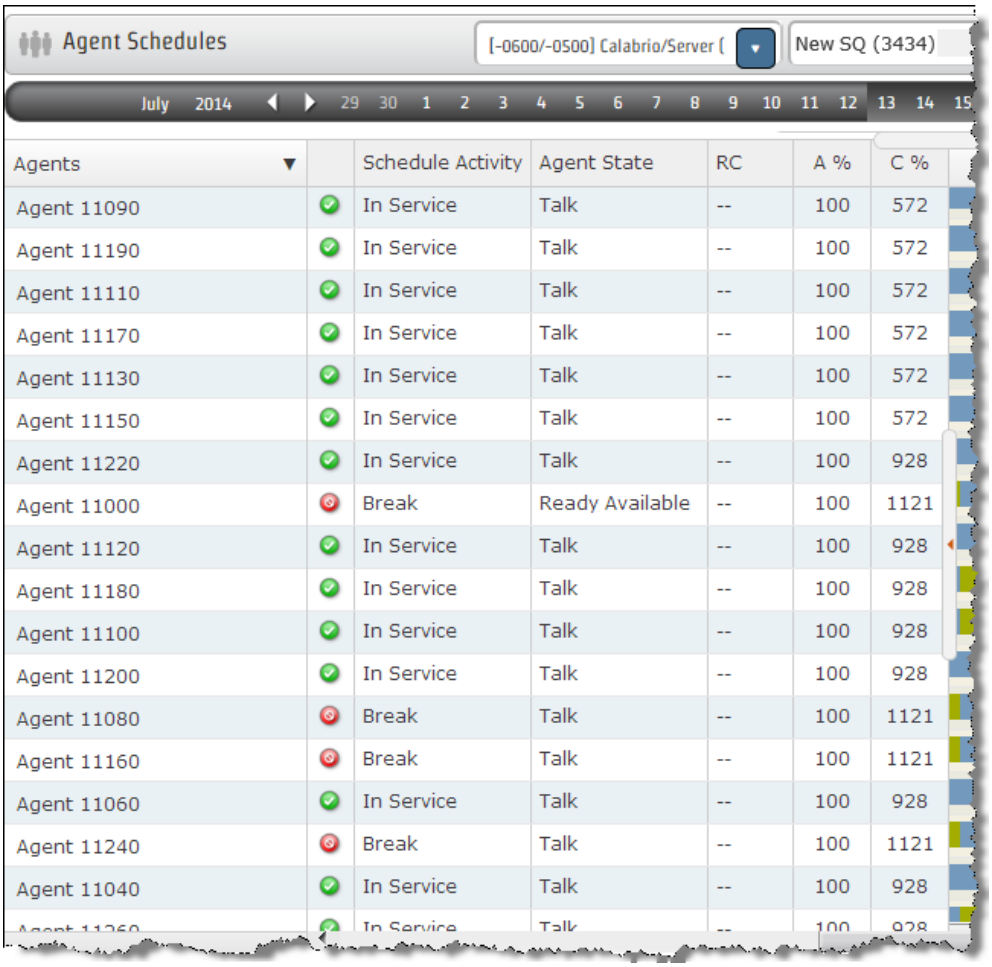
Данные в таблице представляет собой снимок базы данных на момент выбора параметра «Карта многонавыков покрытия». Любые изменения или изменения несохранного расписания не учитываются в этих данных. При изменении показателя для просмотра данные обновляются.

Щелкните значок CSV загрузки справа от метки показателей, чтобы экспортировать табличные данные в CSV формате.

Просмотр приверженности операторам и соответствия требованиям;

На разделе "Присоединение" отображаются данные операторов в режиме реального времени, а также проценты соблюдения и соответствия операторам, указанным в списке операторов. Откройте и закройте его, щелкнув стрелку справа от списка операторов. Когда этот ящик открыт, данные обновляются каждые 30 секунд.

ПРИМЕЧАНИЕ Блок «Присоединение» не обновляется одновременно с виджетом «Присоединение в реальном времени» в проводнике данных. См. виджет приверженности в режиме реального времени.



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 собирает данные о состоянии операторов реального времени, полученные от ACD и сравнивая их с расписаниями операторов для расчета процентного соотношения приверженности и соответствия. Значения приверженности и соответствия вычисляются каждые 15 минут.

ПРИМЕЧАНИЕ . Показатели соблюдения и соответствия требованиям обновляются каждые 30 секунд и округляются до целого числа. Эти процентные значения могут отличаться от указанных

проценты, отображаемые в разделе "Сведения о присоединении", поскольку каждый раздел обновляется с различной скоростью, а в разделе "Сведения о присоединении" проценты приверженности и соответствия отображаются как десятичное значение, а не целое число.

ВАЖНО Необходимо создать второй сервер данных для отправки данных о производительности в проводник данных для операторов, поддерживающих неинтерактивную очередь служб. Если это дополнительное Webex сервера данных WFO не установлено
при использовании и оператором поддерживается неинтерактивная очередь служб, проводник данных не получает данные о производительности для этого оператора. Это справедливо, даже если информация отображается в разделе «Сведения о присоединении». Это означает, что оператор не будет присоединен к отчетам проводника Данных.

В следующей таблице перечислены поля в разделе "Присоединение".

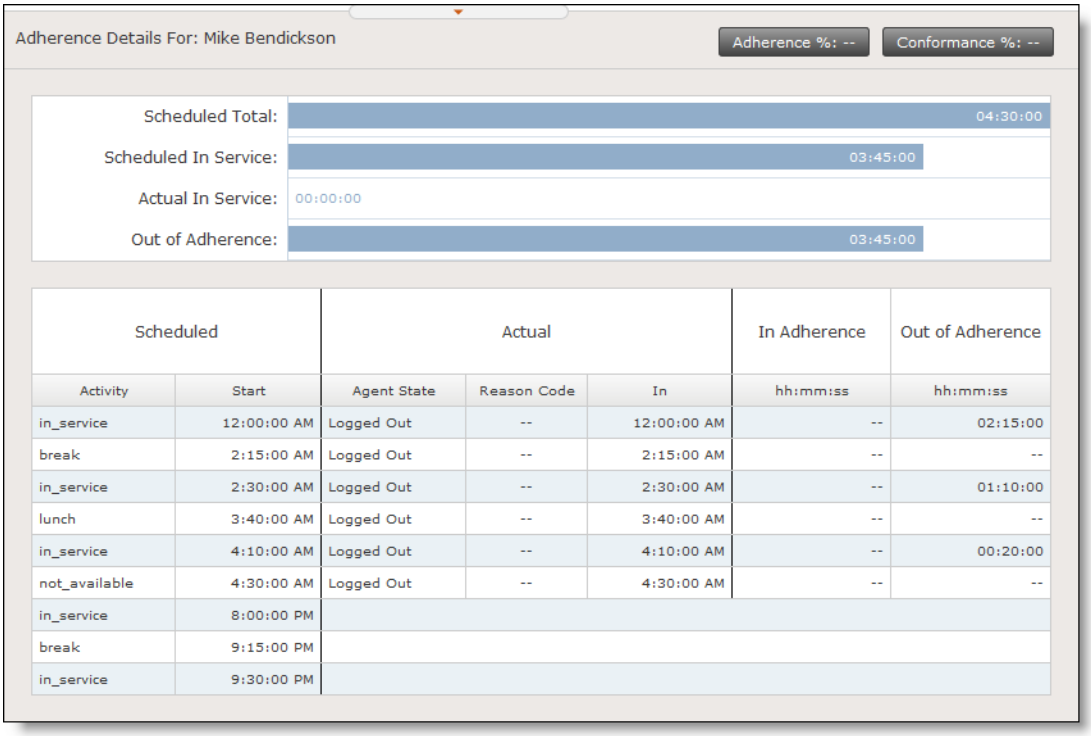
Поле	Описание
Операторы	Имя оператора.
Красные или зеленые шариковые значки приверженности. Красный шар обозначает	Зеленый шар означает, что оператор находится в состоянии что оператор не присоединен к этой деятельности.
Планирование действий	Текущая запланированная деятельность оператора.
Состояние оператора	ACD состояние оператора.
КП	Код причины или описание (если имеется), связанные с ACD состоянием оператора. Используются коды причин, связанные с основной очередью обслуживания оператора.
A %	Процент приверженности оператора. Приверженность — это процент времени, в который операторы следуют своему расписанию. При расчете приверженности WFM учитывает время прибытия и отправления, перерывов, обедов, времени, проведенного на запланированных мероприятиях. Затем в нем сравнивается фактическое действие с запланированным действием в каждой миллисекундах рабочей смены. Например, оператор, который должен быть в службе в 09:00 и выйти из него в 16:00 и который соблюдает это расписание на весь день, на 100% выполняет свою приверженность. Присоединение рассчитывается по следующей формуле: [(настроенные минуты приверженности расписанию − минуты, не отмеченные) ÷ настроенные минуты соблюдения расписания] × 100

Поле	Описание
	В этой формуле «настроенные минуты соблюдения расписания» — это сумма времени, запланированного на действия, для которых параметру «Вычислять присоединение» задано значение «Да» (см . раздел «Настройка сопоставлений состояний приверженности»). ПРИМЕЧАНИЕ Если формула выдает отрицательное число, в поле отображается ноль.
С %	Процент соответствия оператора. Соответствие — это процентное отношение времени работы оператора к нужному времени независимо от времени суток. При соответствии расписанию время прибытия и отправления не учитывается. Например, оператор, которому запланировано работать с 08:00 до 16:00, а вместо этого работать с 10:00 до 18:00, будет выполнять, но не соблюдать расписание. Соответствие вычисляется по следующей формуле: (общее время готовности, разговора, удержания или работы оператора) ÷ (общее текущее запланированное время работы) × 100 Время ожидания не включает обед, перерывы, проекты и исключения. ПРИМЕЧАНИЕ (только для 59 ACDs) Оперативные данные захватываются за интервал, находящийся на протяжении интервального периода. Однако данные они могут быть извлечены веб-службами API запросов определенное количество раз в минуту, в час и в день. (Дополнительную информацию об этих ограничениях и о том, как их изменить, в случае необходимости, обратитесь к поддержке клиентов Five9. Используются следующие api-интерфейсы: getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups и RunReport.) В связи с этим, если для интервала задано слишком малое значение, данные могут быть пропущены при захвате после отправки максимального количества API запросов на час, если время между последним разрешенным захватом и началом следующего часа больше интервала захвата. Чтобы определить наименьшее пороговое значение интервала, используйте эту формулу: 3600 ÷ макс. API вызовов в час = минимальный интервал в

секундах

Просмотр подробных сведений о присоединении к оператору

Раздел "Сведения о присоединении" открывается и закрывается при щелчке имени оператора в списке операторов. Это показывает, насколько хорошо оператор поддерживает соблюдение графика с начала дня. Присоединение вычисляется на основе данных о состоянии оператора, полученных с ACD в режиме реального времени. По этой причине значения, отображаемые в верхней части раздела «Сведения о присоединении» ("Общее расписание", "В действии в действии", "Нет при присоединении"), отражают данные на момент открытия раздела и могут отличаться от значений, показанных в разделе "Сведения". Можно обновить данные в разделе, закрыв и повторно открыв его.



С помощью вкладки "Сведения о присоединении" можно выполнить следующие действия

- Сравните запланированные действия оператора со статистическими данными реального времени о нем из ACD
- Интерпретировать статистические данные о присоединении

В следующей таблице описаны поля поля поля «Сведения о присоединении».

Столбец	Описание
Присоединение %	Оценка приверженности оператора. Процентное значение обновляется каждый раз открывается ящик. Это значение отображается как десятичное значение и вычисляется каждые 15 минут.

Столбец	Описание
	ПРИМЕЧАНИЕ . Это значение может отличаться от значения A % в разделе "Присоединение", поскольку каждый блок обновляется по-разному а также потому, что эти значения закругляются в разделе "Присоединение".
Соответствие %	Оценка соответствия оператора. Процентное значение обновляется каждый время открытия ящика. Это значение отображается как десятичное значение и вычисляется каждые 15 минут. ПРИМЕЧАНИЕ . Это значение может отличаться от значения C % в разделе "Присоединение", поскольку каждый блок обновляется по-разному а также потому, что эти значения закругляются в разделе "Присоединение".
Запланированные итого	Общее время работы оператора в выбранную дату. Если выбранная дата — текущая, значение вычисляется по времени открытия ящика. Эта величина включает только оплачиваемое время, а не не неоплачиваемое время.
Запланированное в обслуживание доступности	Общее время оказания услуг оператору в режиме обслуживания и время его обрабатывать вызовы на текущую дату на момент открытия ящика. Когда операторы находятся в состоянии обслуживания, они либо готовы к обработке вызова, либо уже работают с вызовом.
Фактическая занята в действии	Общее время готовности оператора или его обработки в текущее время текущая дата. ПРИМЕЧАНИЕ.Время пребывания в обслуживании определяется исключительно на основе веб-канала реального времени из ACD и включает любое время, проведенное оператором в режиме "Готов", Состояния разговора, удержания и работы. Это значение может не совпадать с временем обслуживания в других отчетах, так как эти другие отчеты основаны на статистических веб-каналах данных.
Отсутствие присоединения к этой деятельности данный момент день	Общее время выхода оператора из присоединения к текущей на открывается ящик.
Запланировано	Список запланированных мероприятий и время их начала в выбранный день.
Фактически	Фактические данные операторов для следующих трех значений:

- Состояние оператора — состояние оператора, относяное к ACD

Столбец	Описание
	▪ Код причины — код причины, связанный с состояниями «Не обслуживать» и «Не готов» ▪ В — время перехода оператора в состояние оператора
При соблюдении приверженности	Время приверженности для каждого состояния оператора. Если выбранная дата — текущая дата, значение вычисляется до текущего времени.
Отсутствие присоединения к этой деятельности	Тайм-аут приверженности для каждого состояния оператора. Если выбранная дата — текущая дата, значение вычисляется до текущего времени.

Оптимизируйте перерывы и обеды

Действие «Оптимизировать расписания» позволяет максимально увеличить охват без создания нового расписания. С момента выполнения расписания (исключения добавлены, операторы сняли откл. и т. д.) несколько вещей, которые влияют на охват. Оптимизация графиков путем перемещения обедов и перерывов помогает компенсацию этого.

Оптимизация влияет только на условия работы (обеды и перерывы) в рабочих сменах, где запланированы действия для выбранной очереди услуг или для многонавыковой группы, которая содержит выбранную очередь услуг для выбранной даты.

> ПРИМЕЧАНИЕ Это может привести к худшему охвата других очередей службы, которые запланированы на эту дату. Для каждого существующего действия по состоянию работы в смену, ухо двигает только те, которые существуют
> мероприятий в рамках их ограничений и предельных значений полей коррекции максимума (если они установлены); Это делается как для оплачиваемого времени, так и для условий продолжительности смены, которые в настоящее время находятся в рабочих сменах оператора. Средство оптимизации не перемещает перерывы и обеды, добавленные с помощью действия вставить на странице «Расписания операторов». Это хорошая идея, чтобы запустить оптимизации до того, как вы меняете перерывы и обеды вручную.

Это действие доступно на странице "Расписания операторов" на текущую и будущую даты выбора очереди служб, и есть хотя бы один запланированный оператор. Она недоступна при выборе группы очереди службы, сопоставлении навыков, группы или пользовательской группировки.

> Примечание . Для оптимизации расписания текущих дат обеды и перерывы должны начинаться как минимум через один час с текущего времени (с округленным до ближайших пяти минут) и не менее десяти минут
> до окончания потенциальных обедов или перерывов. Изменения, внесенные вручную, всегда разрешены.

Операторы оптимизируются в порядке их появления на странице "Расписания операторов". Этот порядок можно изменить, используя раскрывающееся меню столбцов операторов для сортировки или закрепив операторов в верхней части списка.
Оптимизация воздействует на всех операторов на нескольких страницах, а не только на видимых страницах.

> **Примечание** . Средство оптимизации можно настроить на выполнение от 1 до 30 раз при каждом щелчке действия (см. раздел «Максимальное количество попыток оптимизации с расписанием» в окне «Настройка всей системы WFM» стр.). По умолчанию расписание оператора выполняется не более 10 раз. Если достигается максимальная оптимизация до достижения настроенного предела, она останавливается.

После выполнения действия вы получите уведомление, в котором указывается, сколько операторов и расписания были оптимизированы. После закрытия уведомления система обновляет текущую страницу для всех операторов, чей обед и перерывы были оптимизированы. Измененные расписания операторов сохраняются только после нажатия кнопки Сохранить.

Расписания для операторов, подвергшихся оптимизации, расширены до двух записей для этой даты, как если бы вы дважды щелкнули расписание оператора. Если выбрать другую дату в расписании недели, в течение которой оператор не оптимизируется, расписание оператора не будет расширено. Щелчком назад к дате, которая была оптимизирована приводит график оператора быть снова расширен. Расписание с двумя вводами для оператора на дату сохраняется до выполнения одного из следующих действий:

- Другая оптимизация делается в указанную дату
- Страница будет обновлена
- Для расписания оператора дважды щелкните
- Расписание сохраняется или отбрасывается

Расширение с двумя вводами применяется на нескольких страницах.

Вы можете внести дополнительные изменения в оптимизации расписания, дважды щелкнув расписание, чтобы поднять расширение расписания с двумя входами. Вы можете запустить алгоритм оптимизации несколько раз в одну и ту же дату без сохранения, а также запустить его на несколько дат в одном и том же расписании недели без сохранения между каждой датой оптимизации.

После того, как вы запустить алгоритм оптимизации и просматриваете расширенные строки оптимизационных графиков, справедливо следующее:

- Нельзя исключать операторов из оптимизации. Вы либо должны сохранить или отказаться от всех оптимизационных графиков для операторов.
- Вы не можете выбрать конкретные расписания операторов для сохранения.

Чтобы оптимизировать расписание, выполните следующие действия

1. На странице "Расписания операторов" щелкните **Действия** и выберите " **Оптимизировать расписания**".
2. Настройте действия по оптимизации.
   - Выберите определенную дату или диапазон дат. По умолчанию выбрана текущая дата. Выбранная дата или диапазон дат должны быть в пределах запланированной недели.
   - Если необходимо исключить некоторых операторов из оптимизации, переместите их с панели "Назначено" на "Доступен". По умолчанию все операторы в расписании перечислены на панели "Назначенные".
   - Выберите, если вы хотите, чтобы перерывы, обеды, или и то, и другое было оптимизировано. По умолчанию выбираются как перерывы, так и обеды.
3. Щелкните « **Оптимизация**». Инструмент оптимизации запускает настроенное количество раз или до тех пор, пока расписание не будет оптимизировано, и отображает сообщение, показывая вам, сколько операторов было оптимизировано и сколько действий было перемещено.
4. При желании снова оптимизируйте расписание. Его можно выполнять столько раз, сколько пожелаете. Каждый раз он выполняет настроенное количество раз в расписании. По завершении работы с миакуатором измененные расписания отображаются в режиме редактирования (разделенных на два полоса). При желании вы можете просмотреть их и выполнить их вручную. Если вы оптимизируете диапазон дат, вы можете просмотреть изменения, сделанные для каждой даты в диапазоне.
5. По завершении нажмите кнопку " **Сохранить"** , чтобы сохранить изменения, внесенные в расписание.

Ограничения оптимизации

При перемещении обедов и перерывов он считает эти ограничения активности условий работы:

- Минимальная задержка
- Максимальная задержка
- Минимальный интервал
- Приращение
- Максимальное ограничение полей регулировки корректировок (если оно установлено)

Обед или перерыв не будут перемещены, если эти ограничения не могут быть выполнены или если выполняются следующие условия:

- Место, в который можно переместить обед или перерыв, в настоящее время занято другим обедом, перерывом, проектом или исключением.
- Обед или перерыв пересекает полночь.

- Обед или перерыв был удален из условий работы, или они были удалены, а затем добавлены обратно.

Если ограничение для данного действия изменилось и в дальнейшем переместить действие не будет, оно не будет перемещено.

Система оптимизации не будет добавлять и не удалять обеды и перерывы и не изменять их атрибуты (название, тип, продолжительность, продолжительность платных порций и цвет).

Система оптимизации не будет перемещать обеды и перерывы поверх или частично в рамках существующих исключений, проектов, обедов или перерывов. Если обед или перерыв имеет как оплачиваемую, так и неоплачиваемую часть, оптимизирующий не пытается поменяться местами, которые появляются в неперехваченной части. Она всегда ставит оплачиваемую часть раньше неоплачиваемой части.

Примеры оптимизации

Пример 1: Разрыв, перемещаемый администратором вручную в однократную смену, регулировка "Максимальная оптимизация" не задана

У оператора есть четырехчасовая смена (с 9:00 AM до 1:00 вечера) с одним перерывом (10:30 AM), а вы переносите перерыв на 12:00 вечера. Перерыв имеет минимальную одночасовую задержку и двухчасовую максимальную задержку в условиях четырехчасовой работы.

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

После изменения графика перерыва в 12:00:

После оптимизации обедов и перерывов, перерыв перемещается между 10:00 и 11:00 AM.

Пример 2: Перерыв, перемещаемый администратором вручную в однократную смену, набор регулировки Maximum Оптимизации

У оператора есть четырехчасовая смена (с 9:00 AM до 1:00 вечера) с одним перерывом (10:30 AM), а вы переносите перерыв на 12:00 вечера. Перерыв имеет минимальную одночасовую задержку и двухчасовую максимальную задержку в условиях четырехчасовой смены работы с пятнадцатиминутной максимальной корректировкой оптимизации.

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

После изменения графика перерыва в 12:00:

После оптимизации обедов и перерывов, график оператора не изменяется.

Просмотр отчетов по планированию

Сведения о стандартных QM и WFM отчетах, входящих в комплект Webex WFO, а также инструкции по выполнению стандартных отчетов см. в разделе QM стандартные отчеты и WFM стандартные отчеты.

Примечание WFM в отчетах отображаются данные в том виде, всколько они отображаются в часовом поясе клиента, настроенном вашим системным администратором. При запросе WFM отчета и отображенного часового пояса опережает время клиента
зона, в отчете могут не содержаться никакие данные.

ПРИМЕЧАНИЕ Некоторые значения в отчетах являются вычисляемыми значениями, которые могут быть округлены вверх или вниз. В связи с этим округления они могут немного отличаться от значений исторических данных.

Со планировать на долгосрочную перспективу;

Принятие долгосрочных планов влечет за собой следующее:

- Оценить будущие потребности и затраты контакт-центра.
- Настройка отключаем для операторов и управление ими.

Оценьте будущие потребности

Раздел «Стратегическое планирование» в разделе «Управление приложениями» позволяет оценить будущие требования и затраты на контакт-центр.

Управление стратегическими ресурсами

Используйте страницу «Стратегические ресурсы» для создания, изменения и удаления стратегических ресурсов. Стратегические ресурсы - это люди и основное оборудование, которое составляют ваш контакт-центр. Настраиваемые здесь стратегические ресурсы используются для формирования отчетов по стратегическому планированию, в которых оценивается будущие затраты и требования.

> ЗАМЕТКА
> Сведения о стандартных QM и WFM отчетах, входящих в комплект Webex WFO, а также инструкции по выполнению стандартных отчетов см . в разделе QM стандартные отчеты и WFM стандартные отчеты.

Базовым ресурсом является оператор. Все остальные ресурсы рассчитываются напрямую или непрямо с точки зрения количества операторов в контакт-центре.

> ПРИМЕР. Вы настраиваете одного администратора на каждые 50 супервизоров, а также одного супервизора на каждые 20 операторов. Супервизор имеет прямое отношение к числу операторов и к
> администратор имеет непрямую связь с количеством операторов через количество супервизоров.

> Примечание Ресурс оператора — системный ресурс. Сведения о ресурсе оператора можно изменить, но удалить его невозможно.

На этой странице отображаются следующие поля:

Поле	Описание
Имя ресурса	Имя этого ресурса. Это имя должно быть уникальным.
Категория ресурсов	Тип ресурса. Ресурсом может быть человеческий ресурс (сотрудники и подрядчикам) или статью основной статьи (оборудование, мебель, светильники).
Затраты на ресурсы	Стоимость ресурса в месяц, в год или как единовременные расходы. Стоимость должна быть целым числом больше или равно нулю. Если вы выбираете однократные расходы, укажите уважительные сроки ресурса в месяцах. Это значение должно являться целым числом (от 0 до 999).
Коэффициент ресурсов	Отношение одного экземпляра этого ресурса к количеству другого стратегический ресурс к другому ресурсу. Это значение должно быть числом (0 –

Поле	Описание
	9999). Прямо или непрямым, каждый ресурс определяется по отношению к ресурсу оператора. ПРИМЕЧАНИЕ Это поле отсутствует для системного ресурса оператора, поскольку оператор является базовым ресурсом.
Текущее количество ресурсов	Текущее количество этого стратегического ресурса в контакт-центре. Этот значением должно быть число (от 0 до 99999) Если ресурсом является человеческий, используйте количество операторов FTE. Если стратегический ресурс представляет собой единовременные расходы, необходимо использовать ресурсы, расходы на которые еще не полностью амортизированы.

Управление планами найма

Используйте страницу «Планы найма» для создания, изменения и удаления планов найма. План найма — это последовательность шагов по найму, которая описывает процесс найма операторов для соответствия будущих требований в вашем контакт-центре. Планы найма используются в совокупности со стратегическими ресурсами и стратегическим прогнозом для формирования отчета.

После создания плана найма отдельные шаги найма не изменяются, даже если эти шаги отредактированы или удалены на странице «Шаги по найму». См. раздел «Управление шагами по найму на работу».

На этой странице отображаются следующие поля:

Поле	Описание
Название плана	Название плана найма. Это имя должно быть уникальным.
Сведения о плане	Список доступных и назначенных шагов по найму для плана найма. Вы можете изменить порядок назначенных шагов по найму с помощью стрелок вверх/вниз. В списке доступных шагов по найму отображается название шага, его продолжительность и скорость истимения.

Управление шагами по найму

Используйте страницу «Шаги по найму» для создания, изменения и удаления шагов по найму. Шаг найма является компонентом плана найма. По настроенным для каждого шага показателям определяется, сколько кандидатов должно войти в конвейер найма, чтобы соответствовать

будущим требованиям операторов, определенными стратегическим прогнозом.

Шаги по найму должны быть использованы для прогнозирования на странице «Планы найма». См. Управлять планами найма.

> ЗАМЕТКА
> Редактирование шага найма на этой странице не оказывает влияния на планы найма, которые включают этот шаг. Например, если создать шаг длительностью 5 дней, добавить его в план найма, а затем изменить его на три дня, то на шаге этого плана будет сохраняться пять дней. Если вы добавляете этот шаг к другому плану найма, его продолжительность в новом плане найма составляет три дня.
>
> Точно так же удаление шага найма на этой странице не означает, что он не удаляется из планов найма, в которые он уже добавлен.

На этой странице отображаются следующие поля:

Поле	Описание
Имя шага	Название шага найма. Это имя должно быть уникальным.
Продолжительность	Количество дней, в течение нескольких дней. Это значение должно быть целым числом (от 1 до 999).
Скорость излияния	Число кандидатов из 100, которые выпадают из процесса найма на этом шаге. Это значение должно быть целым числом (от 1 до 100).

Анализ затрат на сдвиг в очереди служб

Запрос на анализ сдвига бюджета генерирует данные, необходимые для анализа затрат на смены для одной или нескольких очередей услуг.

> Примечание Для успешного выполнения запроса должен быть прогноз производства на подлежащий анализу период.

После выполнения этого запроса можно сформировать отчет "Анализ бюджета с сдвигом". В этом отчете отображаются затраты за смену для очереди услуг. Этот отчет можно просмотреть только для очередей служб, для которых ранее был отправлен запрос на анализ сдвига бюджета.

Формирование запроса на анализ сменного бюджета

1. На странице Shift Budget Analysis Request ("Анализ сдвига бюджета" (Shift Budget Analysis Request) введите дату начала и окончания периода, данные которого вы хотите анализировать.
2. Выберите одну или несколько очередей служб.

3. Добавьте параметры смен, которые вы хотите анализировать. Нажмите кнопку **Добавить** , чтобы добавить строку в таблицу, затем для каждой строки введите параметры shift:
   - Выберите длину сдвиг в раскрывающемся списке.
   - Введите требуемый процент использования. Это процентное отношение времени обслуживания операторов.
   - Введите максимальное количество доступных для работы операторов. Чтобы это определить WFM, введите 9999.
   - Выберите дни недели, которые вы хотите использовать в анализе. Выберите " **Все** ", чтобы выбрать каждый день недели одним щелчком мыши.
4. Запланировать выполнение запроса. По умолчанию запрос выполняется немедленно.

Управление отключаем для операторов

Раздел «Планирование отпусков» (Application Management) позволяет настраивать отключающееся время оператора и управлять ими.

Управление эквивалентными профилями полного времени

При использовании функций стратегического планирования и отпуска необходимо создать эквивалентные профили полного времени и назначить их операторам. WFM использует профили эквивалентов полного времени при создании стратегических планов и анализ запросов на отдых.

Эквивалент полного рабочего времени (FTE) равен числу от общего числа запланированных часов в неделю, разделенному на число часов в неделю, составляющих лицо, занятое полный рабочий день (например, 40 часов или 35 часов). FTE может состоять из нескольких лиц, занятых неполный рабочий день, чей сводный график работы в неделю равен полному рабочему графику, но не может понести расходы на пособия.

Для прогнозирования и планирования необходимо установить количество часов, оплачиваемых оператором в неделю (например, 20, 35 или 40 часов). это значение используется WFM для определения количества FTE операторов, необходимых для прогноза. Если количество оплачиваемых часов составляет 40, а прогнозируемые вызовы 80 часов, вам понадобятся два оператора, занятых на полный рабочий день.

> ПРИМЕР Контакт-центр имеет 100 операторов. FTE составляет 40 оплачиваемых часов в неделю (160 часов в месяц), а оператор FTE зарабатывает $3,000 в месяц. От всех операторов продолжительности работы по восемь часов
> обучение в этом месяце. Это 800 часов обучения в месяц (100 × 8). Если изменить число учебных часов на FTES, вам потребуется пять FES (800 ÷ 160), что соответствует $15,000, затраченных на обучение в этом месяце (5 × $3,000). Используя стратегическое планирование для заблаговременного определения расходов, менеджеры могут запросить меньшее количество учебных часов по отношению к своему бюджету или распространить обучение в течение двух или трех месяцев.

Описание полей

Используйте страницу "Профили эквивалентов полного времени" для создания, изменения и удаления эквивалентных профилей. Ниже описаны поля на странице "Профили эквивалентов полного времени".

Поле	Описание
Имя FTE	Уникальное имя профиля FTE.
Минимальное количество часов в неделю	Минимальное количество оплачиваемых часов в неделю для этого профиля.
Максимальное количество часов в неделю	Максимальное число оплачиваемых часов в неделю для этого профиля.
Назначить операторов	Назначьте операторов этому профилю. Это необходимо для планирования отпуска. М. оператор не может запрашивать отключение, если он не назначен для FTE профиля.

Управление типами отпусков

Страница «Типы отпусков» позволяет создавать типы отпусков и управлять ими, а также сопоставлять исключения с определенными типами отпуска. Это позволяет вам точно настроить, что означает каждый тип отпуска в вашем контакт-центре.

> ПРИМЕЧАНИЕ Создаваемые типы отпусков автоматически назначаются представлениям Предприятия, а представлениям назначены вам.

Исключениями являются действия, которые отбирают у операторов возможность ходить в эксплуатацию. Вы можете сопоставить несколько исключений одного и того же типа отпуска, но каждое из исключений можно сопоставить только с одним типом отпуска. Для этого необходимо выбрать одно из исключений. Дополнительные сведения об исключениях рабочих процессов см. в разделе «Автоматизировать обработку запросов операторов»

Примеры следующих типов отпусков:

- Дни болезни
- Обязанность присяжных
- Плавающие праздники
- Каникулы

Используя типы отпуска и планы отпусков, Webex WFO позволяет отслеживать, сколько часов

каждого типа отпуска было использовано оператором.

В системах с интеграцией HRMS (см. раздел «Интеграция ваших HRMS с Webex WFO» в *Webex Руководстве по* импорту данных WFO) эта информация экспортируется в файл, который может ежедневно импортироваться в HRMS.

> ПРИМЕЧАНИЕ Если вы интегрируете с HRMS, вы не устанавливаете планы отпуска в Webex WFO. Они настраиваются в HRMS.

В системах без интеграции с HRMS эта информация применяется к плану отпуска, настроенному для каждого оператора. В обеих системах часы отпуска, доступные оператору, отображаются на странице "Управление пользователями " и могут быть отображены в отчете о состоянии отпуска.

Создайте тип отпуска

1. Выберите **"Создать новый тип** отпуска".
2. В поле «Тип **отпуска» введите** название типа отпуска (например, «Дни отпуска по болезни» или «Отпуск по болезни»).
3. Выберите одно или несколько исключений для применения к этому типу отпуска.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Создав тип отпуска, можно включить его в один или несколько планов отпуска (см. раздел "Управление планами отпуска").

Изменение типа отпуска

1. Выберите **"Изменить" или удалить существующий тип отпуска**.
2. Выберите тип отпуска в **раскрывающемся списке «Тип** отпуска».
3. Внося необходимые изменения в тип отпуска.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Удаление типа отпуска

1. Выберите **"Изменить" или удалить существующий тип** отпуска.
2. Выберите тип отпуска в **раскрывающемся списке «Тип** отпуска».
3. Нажмите Кнопку "Удалить **".**

> ПРИМЕЧАНИЕ Вы не можете редактировать или удалять типы отпусков, которые не находятся в вашем представлении. Если для типа отпуска в вашем представлении назначены исключения, не относящиеся к вашему представлению, изменить их невозможно тип отпуска. Таким образом гарантируется возможность случайного удаления просматриваемых исключений.

ПРИМЕЧАНИЕ При удалении типа отпуска он удаляется из всех планов отпуска, в которые он используется.

Описание полей

Используйте страницу "Типы отпусков", чтобы назначить исключения для каждого типа отпуска.

Ниже описаны поля на странице "Типы отпусков" при редактировании или удалении существующего типа отпуска или при создании нового типа отпуска.

Поле	Описание
Исключения	Назначает исключения типу отпуска. Выберите одно из исключений, которое будет использоваться для этого типа отпуска. ПРИМЕЧАНИЕ. Для каждого типа отпуска необходимо указать исключение из рабочего процесса, чтобы запросы на выключение можно было утверждать автоматически в рабочем процессе (дополнительные сведения см. в разделе "Автоматизировать обработку запросов операторов").
Тип отпуска	Имя типа «отпуск».

Управление планами на отпуск

Планы отпуска определяют планы выходных, назначенных операторам. Можно создать несколько планов отпуска для управления выходными каникулами для различных типов операторов (например, операторов, занятых неполный рабочий день, и операторов, занятых полный рабочий день). В планах на отпуск используйте типы отпусков, чтобы описать, как операторы следят за своими выходными (см. раздел «Управление типами отпусков »). Способ управления этим определяется вашим контакт-центром.

ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА Отдельные планы отпуска предназначены (но не требуются) для охвата всего года (с 1 января по 31 декабря).

ПРИМЕЧАНИЕ . Страница «Планы на отпуск» присутствует только в системах, не использующих интеграцию HRMS. Системы, использующие интеграцию HRMS, получают планы отпуска от HRMS (см. раздел «Интеграция с» система управления человеческими ресурсами).

Создайте план отпуска

1. Введите уникальное имя плана в поле « **Название** плана».
2. Введите дату начала плана в поле « **Дата** начала».

3. Введите дату окончания в поле « **Дата** окончания».

4. **Выберите тип** отпуска для назначения и выделите для него рабочее время.

   Дополнительные сведения о создании типов отпуска см. в разделе Управление типами отпусков .

5. Назначьте операторов к плану отпуска.
6. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Изменить план отпуска

1. Выберите план отпуска в **раскрывающемся списке «Выбрать план** ».
2. Измените значения в одном из полей плана отпуска.
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Скопируйте план отпуска

> ПРИМЕЧАНИЕ При копировании плана отпуска копируется вся информация в первоначальном плане (включая назначенных ему операторов). При наложении даты между новым и оригинальным планами отпуска будут осуществляться операторы
> удалено из исходного плана.

1. Выберите план отпуска в **раскрывающемся списке «Выбрать план** ».
2. Введите название плана отпуска в поле « **Название** нового плана». Если новый план отпуска совпадает с первоначальным планом с датами следующего года, вам не нужно изменять название нового плана отпуска.
3. Введите дату начала плана в поле « **Дата** начала».
4. Введите дату окончания в поле « **Дата** окончания».
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Удаление плана отпуска

1. Выберите план отпуска в **раскрывающемся списке «Выбрать план** ».
2. Нажмите Кнопку "Удалить **".**

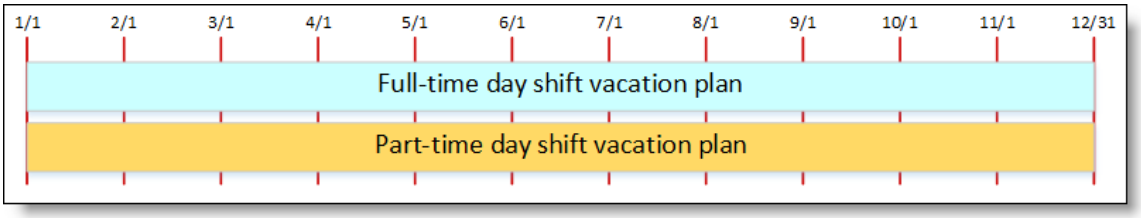
Примеры плана отпуска

Ваша компания определит требования к каждому плану отпуска. Например, план отпуска для операторов начального уровня на полной ставке (типы отпуска определены на странице "Типы отпуска"):

Поле	Значение
Название плана	Смена на полный рабочий день (начальный уровень)
Дата начала	1 января 2016 г.
Дата окончания	31 декабря 2016 г.
Типы отпусков	▪ Личные дни и дни болезни - 24 часа ▪ Отпуск по утрам - 16 часов ▪ Плавучий праздник - 24 часа ▪ Дежурит присяжных - 40 часов ▪ Дни отпуска - 80 часов
Назначить операторов	▪ Адамс, Энн ▪ Бейкер, Бен ▪ Кларк, Шарлотта и так далее.

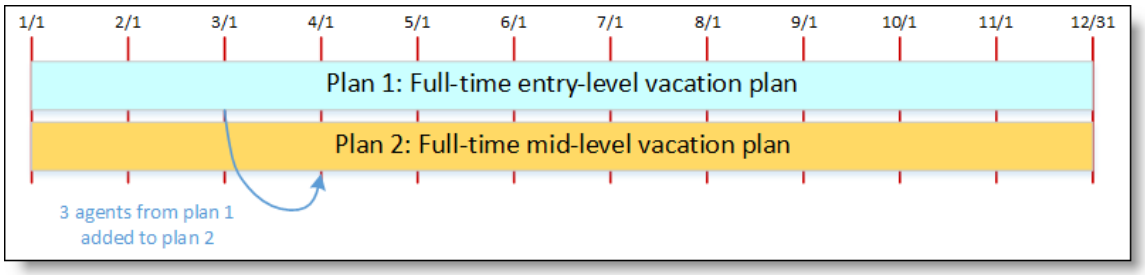
Вы можете создавать планы отпуска с перекрывающимися датами. Тем не менее, операторы могут быть назначены только для одного плана отпуска на любую заданную дату.

Пример 1: Перекрытие планов отпуска без общих операторов



Это действительные планы отпуска, потому что, хотя они перекрываются, нет общих операторов между двумя планами.

Пример 2: Перемещение операторов между планами отпуска

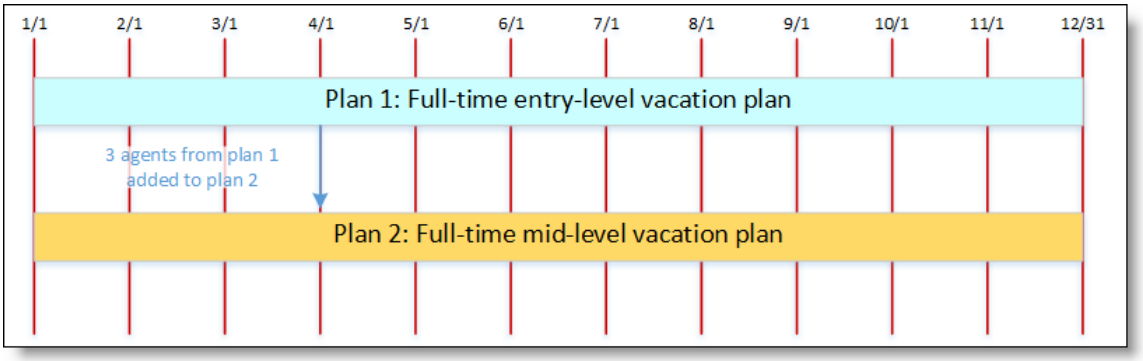


В этом примере заказчик уже установил планы отпуска, которые различаются в зависимости от уровня опыта оператора. На 1 апреля три оператора будут иметь право быть добавлены в отпуск План 2. Администратор хочет активно переводить этих операторов в отпуск План 2 на 1 марта.

Изменения в планах отпусков вставляются в силу немедленно, и операторы не могут одновременно находиться в плане 1 и плане 2. Система выведет сообщение об ошибке.

В этой ситуации можно предпринять два действия:

- Назначьте операторов планировать 2 на 1 марта. После назначения операторов плану 2 они больше не будут назначены в план 1 и будут активны в плане 2. С 1 марта по 1 апреля у них будут льготы на отдых, назначенные плану 2 (хотя они еще не заработали). Изменение не повлияет на других операторов, имеющихся в плане 1.
- Отмените изменение и на 1 апреля добавьте операторов из плана 1 в план 2.



Описание полей

Используйте страницу «Планы отпуска» для назначения, создания, изменения, копирования или удаления планов на отдых.

> Оператору может быть назначен только один план отпуска на любую дату (этот же оператор не может быть назначен перекрывающимся планам отпуска).

Поля на странице «Планы отпусков» описаны ниже.

Поля	Описание
Название плана	Уникальное имя плана. **ПРИМЕР** . Допустимое имя может быть приведено в качестве примера "Обслуживание на полный рабочий день до 5 лет"
Выбор плана	Выберите план, который необходимо скопировать, изменить или удалить.
Дата начала	Дата начала отпуска в формате ГГГГ-ММ-ДД. Кроме того, можно выбрать дату с помощью селектора даты.
Дата окончания	Дата окончания плана отпуска в формате ГГГГ-ММ-ДД. Кроме того, можно выбрать дату с помощью селектора даты.
Типы отпусков/выделенное часы	Выберите доступный тип отпуска и выделите для этого типа количество часов. Повторите для каждого типа отпуска, для которого требуется выделить часы работы. В один план можно добавить до 20 типов отпуска.
Назначить операторов	Выберите операторов, которым вы хотите назначить этот план. Оператором может быть назначается только одному плану на любую заданную дату.
Имя нового плана	Название нового плана отпуска, в который вы хотите скопировать значения. Это поле отображается только при выборе параметра "Копировать план".

Управление отведенными временными отделами

На странице "Отделы отключено" можно задать максимальное время, в течение которого операторы в очереди услуг могут отключать каждый день года.

Можно настроить наделы от off off (эквивалентах полного времени) или в часах в зависимости от того, какой модуль был выбран администратором на странице «WFM глобальные параметры» (см . раздел «Настройка всей системы WFM установки»).

Использование отделов по тайм-off с запросами на откл

Когда супервизор одобряет запрос на частичный или полный выходной день оператора, WFM вычитает количество времени, запрашиваемое оператором, из отведенных для этого дня отложенных времени. Просмотр того, сколько отключается в конкретный день, может помочь операторам и супервизорам сделать это

информированные решения о просьбе и увядательном тайм-офф.

> ПРИМЕЧАНИЕ Если запрос на отключение проходит через рабочий процесс, для правильного вычисления отведенных отрезков оператор должен иметь настроенную основную очередь обслуживания. Рабочий процесс ищет основной
> очередь обслуживания для вычета выделов из.

Супервизоры и операторы могут видеть, сколько времени остается от отведенного времени, после выполнения следующих действий:

- Супервизоры — просмотрите столбец «Разрыв между выделением» и рассматривайте запросы на перерывы (см. раздел « Одобрять или отклонять запросы»).
- Операторы — посмотрите на столбец «Доступные надела» при создании запросов на откл. (см. раздел «Откл . запросов»).

  > ПРИМЕЧАНИЕ Эта функция доступна только в том случае, если администратор настроил WFM отображение кнопки «Откл.» (см . раздел «Настройка WFM параметров WFM в системе»).

  > ПРИМЕЧАНИЕ Операторы никогда не увидят отрицательное значение во время отсутков. Если значение опускается ниже нуля, оператор видит оставшееся отдела ноль. Это не позволяет операторам не мешать
  > принимая отклюк в дни, не обеспеченные персонала.

Оставшееся время отработки супервизоры и операторы видят в FTES или в часах, в зависимости от выбранного администратором подразделения.

Вычисление отделов по запросам на выключения

В следующих разделах описывается, как WFM вычитать запросы на от off off из отделов.

Запросы отработки времени с помощью FTES или часы

Когда супервизор одобряет запрос на отпуск, сумма, которую WFM вычитает из отведенных времени на день отправки запроса, зависит от того, настроил ли администратор WFM для отображения ФСВ или часов:

- FTES — WFM используется следующая формула:

  Отведенные на день отработки — (количество часов в запросе на частичный или полный выходной день ÷ по умолчанию FTE в день)

  > ПРИМЕЧАНИЕ . Значение по умолчанию FTE в день настраивается на странице « Настройка параметров WFM в системе ».

- Часы — WFM используется следующая формула:

Отведенные на день отработки – количество часов в запросе на частичный или полный выходной день

Запросы на весь неуклюжайный день

В приведенных выше вычислениях объем времени, вычитаемый запросом на полный выходной, зависит от того, есть ли у операторов расписания дней, которые они запрашивают для:

- У операторов есть расписания — WFM используется количество оплачиваемого времени, которое оператор должен работать в день, в который они запрашивают отключение.
- У операторов еще нет расписаний — WFM использует часть минимального рабочего времени оператора в неделю (настроена и назначена на странице "Управление эквивалентными профилями полного времени"), чтобы вычислить, сколько часов равно всему сутю:

  Минимальные часы работы в неделю ÷ 5 = количество часов в запросе на выходной день

> Примечание . Когда операторы запрашивают выходные дни, для которых у них еще нет расписания, WFM всегда делит минимальные рабочие часы в неделю на пять, а не на число дней недели, которые
> очереди службы фактически открыты.

В следующей таблице показаны случаи, когда три оператора отправляют запросы на неуклюжие сроки на 10 сентября, при этом выполняются следующие условия:

- У операторов еще нет расписания на 10 сентября.
- Минимальные часы работы операторов различаются в неделю.
- По умолчанию FTE в день установлен 8 часов.
- Дисплеем для отделов является FTES.
- Временные отделы на 10 сентября представляют собой 3 FTES.

Запрос на временной выключение часов в неделю	Вычисление воздействия (FTES)	Минимальное вычисление
Оператор A	20 мин. ч. ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 ФНС;
Оператор B	30 мин. ч. ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 ФНС
Оператор C	40 мин. ч. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 ФНС
ИТОГ		2.25 ФНС

После того, как супервизор одобрит эти запросы на отклюды, отведенные на 10 сентября, следующие отведенные на 10 сентября, следующие

0.75 ФТС.

ПРИМЕЧАНИЕ Если оператор принадлежит нескольким очередям служб, супервизор, утверждающий запрос на отрабочее время, определяет, к какой FTE отведенной очереди он применяется.

Копирование отведенных отделов

Время отключения очереди услуг можно скопировать на другой год или в другую очередь услуг на любой год.

Действие копирования копирует одновременно целый год отключаемого времени и заменяет все отведенные сроки, которые были предварительно настроены для очереди служб, в которую выполняется копирование. Эта замена происходит даже в том случае, если для очереди, в который выполняется копирование, или введено меньше времени ввода FTES или нескольких часов по сравнению с очередью, в который выполняется копирование.

Пример 1: в обеих очередях службы отведено время отключения в течение целого года

В следующем списке показано, что происходит при копировании отсутствий отведенного времени из очереди услуг, в течение целого года FTES или часов, на другую очередь, в которую также имеется целый год ФТС или часы:

- Ситуация — в очереди службы A и в очереди службы B настроены отведенные временные отделы. В очереди службы A имеются FTES или часы, введенные для всего 2018 года, а в очереди службы B — ФТС или часы, введенные для всего 2019 года.
- Действие — вы копируете отведенные сроки, имеющиеся в очереди службы A в 2018 году, на отведенные для отключения времени, которые будут иметь очередь B 2019 году.
- Результат — отведенное время отключения очереди службы A заменяет все отделы в очереди службы B. Время отключения очереди службы B в 2019 году совпадает с отведенным временем отключения очереди службы A для 2018 года.

Пример 2: в очередях служб имеются отделы времени для разных периодов

В следующем списке показано, что происходит при копировании отдельных сроков из очереди служб, для нее в течение месяца отведенныхft FTES или часов, в другую очередь услуг, в течение целого года отведенных FTES или часы:

- Ситуация — в очереди службы A и в очереди службы B настроены отведенные временные отделы. В очереди службы A есть только ФТС или часы, введенные за март 2018 года, а в очереди службы B — ФТС или часы, введенные для всего 2019 года.
- Действие — вы копируете отведенные сроки, имеющиеся в очереди службы A в 2018 году, на отведенные для отключения времени, которые будут иметь очередь B 2019 году.
- Результат — отведенное время отключения очереди службы A заменяет все отделы в очереди службы B. Теперь очередь службы B имеет не только те же ФТС или часы работы в марте 2019 года, что и очередь службы A для марта 2018 года. Очередь службы B также имеет те же FTES

или часы для остальной части 2019 года, что и в очереди службы А на остальную часть 2018 года, а это означает, что у нее нет таких функций. Хотя бы

В очереди службы A время отключения настроено только для одного месяца. В результате действия копирования все остальные месяцы в отделах времени от работы в очереди B заполняются пустыми строками.

Временные отведенные участки и часовые пояса

Список отключений, который видят операторы в запросе на выключение, отражает часовой пояс по умолчанию, хотя запрос на тайм-выходы оператора отображается и отправляется в часовом поясе оператора.

Отрезки времени извлекаются из выборки очереди услуг в зависимости от того, какой день большинство отрезка времени покрывает часовой пояс по умолчанию. Если отклюжи разделяются поровну между двумя днями, надел извлекается из ведра на дату начала интервала времени.

В таблице ниже приведены примеры того, что происходит, когда запрос оператора на от off (EST) пересекает полночь в часовом поясе по умолчанию (PST). Как показано, дата, когда упадет большая часть отчуждения в часовом поясе по умолчанию, определяет, из какой очереди служб вынимается этот надел.

Запрос на выключение времени (EST)	Часовой пояс по умолчанию (PST)	Поражена выборка при выборке при выборке
10 октября, 00:00 10 октября, 24:00	10 октября, 21:00 (3 часа) 11 октября, 21:00 (21 часов)	11 октября
10 октября, 00:00 10 октября, 05:00	9 октября, 21:00 (3 часа) 10 октября, 02:00 (2 часа)	9 октября
10 октября, 00:00 10 октября, 06:00	9 октября, 21:00 (3 часа) 10 октября, 03:00 (3 часа)	9 октября

Описание полей

Используйте страницу «Отделы отключено» для ввода, изменения, копирования и удаления

отсутков времени для очередей служб. Поля на этой странице, когда вы редактируете отделы,

Поле	Описание
Очередь службы	Очередь служб, для которой требуется настроить
отведенные наделы. Год	Год, на который требуется настроить наделы.
Месяц	Месяц, на который требуется настроить наделы. Если выбрать конкретный месяц, можно настроить выделения только для этого месяца. Если выбрать «Все», можно настроить наделы на весь год.

Поле	Описание
Быстрый ввод	Для быстрого ввода значений в таблицу наделов необходимо ввести нужный надел на каждый день недели. Затем это значение применяется ко каждому соответствующему дню недели в таблице выделов. При вводе курсора в поле определенного дня соответствующие дни в таблице выделений выделены синим цветом. Значения в таблице наделов можно изменить после ее заполнения с помощью функции «Быстрый ввод». В поля быстрого ввода можно ввести только целые цифры. В зависимости от выбранного администратором устройства могут использоваться как значения FES, так и часы (см. раздел «Настройка параметров всей системы WFM»).

Поля на этой странице при копировании отсутков описаны ниже.

Поле	Описание
Очередь службы	Очередь служб с наделами, которые необходимо
скопировать. Год	Год с наделами, которые хочешь скопировать.
Копирование в очередь	Очередь служб, в которую требуется скопировать эти
отделы. Копирование в год	Год, на который вы хотите скопировать наделы.

Отчеты о тайм-выключениях операторов

Сведения о стандартных QM и WFM отчетах, входящих в комплект Webex WFO, а также инструкции по выполнению стандартных отчетов см. в разделе QM стандартные отчеты и WFM стандартные отчеты.

Анализ контактов, людей и процессов

Влечет за собой следующее:

- сбор и обработка данных с помощью задач аналитики;
- систематизировать данные, полученные из стенограмм, автоматизированных действий на рабочем столе и триггеров событий Smart Desktop.
- просматривать данные на панели отчетов на странице "Панель аналитики";

Создание задач аналитики

Используйте страницу "Диспетчер задач" для сбора и обработки данных с помощью задач аналитики.
В этих задачах анализируются текущие или ранее полученные данные. Эти данные могут включать аудиозаписи, текст электронной почты, а также данные рабочего стола и события.
Webex WFO помещает обработанные данные в базу данных с возможностью поиска.

Задачи аналитики могут быть текущими (выполняемыми по мере ввода в систему новых данных) или временными (выполняться однократно в запланированное время и дату).

При планировании задач аналитики помните следующее.

- При сбое голосовой текстовой задачи Webex повторной попытке ее выполнения Webex WFO.
- Часовой пояс в диспетчере задач является часовым поясом вашей организации по умолчанию.

Предварительные условия

- Ваша организация имеет одну из следующих лицензий:
  - Основы аналитики
  - Аналитика корпоративная
  - Аналитика настольного компьютера (позволяет создавать задачи аналитики настольных компьютеров);
- У вас есть хотя бы одно из следующих разрешений:
  - Администрирование аналитики desktops
  - Администрирование аналитики речи
  - Администрирование речи в текстовой аналитике

  - Администрирование аналитики текста
  - Администрирование прогнозной аналитики
- Для создания задачи необходимо иметь область действия хотя бы одной группы. При наличии области только для группы, а не группы, в которую входит группа, создать задачу для нее невозможно.
- (Для анализа рабочего стола) Приложения и веб-сайты настраиваются на странице Desktop Manager.
- (Для анализа рабочего стола) Поля приложения и веб-сайта настраиваются на странице Field Manager.
- (Для анализа аудио и текста) Фразы и категории фраз настраиваются на странице Phrase Manager.

Расположение страницы

Диспетчер задач > управления > аналитики

Процедуры

Создайте новую задачу

1. Щелкните **"Создать задачу**".
2. Введите уникальное имя задачи в поле Name ("Имя **").**
3. Выберите тип задачи в раскрывающемся списке **"Тип".** Отображаемые поля различаются в зависимости от типа выбранной задачи. Для остальных шагов щелкните тип задачи ниже.

   Аналитика настольных систем

   Речь в текст (преобразование текста)

   Аналитика текста

   Индекс прогнозируемой оценки

   Прогнозируемый индекс сетевого промоутера

   Автоматическая QM

   #### Аналитика настольных систем

   Эта задача обрабатывает загруженные аналитические данные рабочего стола и объединяет эту информацию с аудио- и экранными данными записей операторов. Для работы с задачами Desktop Analytics необходимы разрешения на администрирование аналитики рабочего стола.

1. **В разделе "Выполнение задачи** " укажите, когда должна выполняться задача и диапазон дат, который она должна анализировать.

Текущий и **специальный** кнопки	Чтобы выполнить задачу при поступлении в систему новых данных, выберите « **Текущая**». Отключается поле даты, времени и диапазона. Чтобы выполнить задачу только один раз, выберите « **Ad-Hoc».**
Планирование задачи	Выберите дату и время начала задачи. Дата может быть указана сегодняшняя или будущая дата. Время должно быть в будущем. Не может быть текущее время.
Выбор вызовов	Выберите дату начала и конца диапазона данных требуется, чтобы задача была обработана. Дата начала должна быть в прошлом хотя бы на один день. Это не может быть сегодняшняя дата. Дата окончания должна быть позже даты начала, но до сегодняшней даты.

2. **В разделе "Группы и группы по сервисам** " необходимо включить в задачу группы и группы по сервисам. Доступны только группы и группы в пределах вашей области.

   ПРИМЕЧАНИЕ Если группа назначена, но не назначена группа, Webex WFO назначает задачу всем группам, входящим в эту группу.

3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Речь в текст (преобразование текста)

Эта задача выполняет перепись аудиозаписей, затем выполняет поиск текста по предварительно определенным фразам (которые можно настроить на странице "Диспетчер фраз") и сохраняет результаты в базе данных с возможностью поиска. Для работы с задачами преобразования вам необходимы разрешения на администрирование речи и текстовой аналитики.

1. Выберите язык, связанный с задачей, в **раскрывающемся списке «Язык** ». Выбор языка определяет то, что отображается в списке доступных категорий фраз.

   ПРИМЕЧАНИЕ Некоторые языки в этом раскрывающемся списке могут потребовать дополнительной настройки для Webex реализации WFO. Чтобы убедиться в языке, обратитесь к специалистам службы технической поддержки требуется настроить transcribe.

2. (Необязательно) Для преобразований на английском языке выберите **Включить** в разделе "Анализ тональности", чтобы Webex WFO анализировали эмоции, выраженные в контакте. Вы можете просмотреть тональность одного контакта в медиаплеее и отфильтровать контакты на странице "Взаимодействие" на основе тональности. Анализ настроений также генерирует чистый индекс репутации оператора, который отображается в медиаплеее. Выберите **«Выключить»** для экономии системных ресурсов.
3. Выберите **«Включить»** в **разделе «Хиты фразы** », чтобы иметь Webex записи поиска WFO для всех предварительно определенных активных фраз вашей организации. Выберите « **Выключить»** для экономии системных ресурсов (не рекомендуется: хиты с фразами являются важным компонентом многих функций аналитики).
4. Выберите существующий **тег** индекса или создайте новый тег индекса для задачи.
5. **В разделе "Выполнение задачи** " укажите, когда должна выполняться задача и диапазон дат, который она должна анализировать.

Текущий и **специальный** кнопки	Чтобы выполнить задачу при поступлении в систему новых данных, выберите « **Текущая**». Отключается поле даты, времени и диапазона. Чтобы выполнить задачу только один раз, выберите « **Ad-Hoc».**
Планирование задачи	Выберите дату и время начала задачи. Дата может быть указана сегодняшняя или будущая дата. Время должно быть в будущем. Не может быть текущее время.
Выбор вызовов	Выберите дату начала и конца диапазона данных требуется, чтобы задача была обработана. Дата начала должна быть в прошлом хотя бы на один день. Это не может быть сегодняшняя дата. Дата окончания должна быть позже даты начала, но до сегодняшней даты.

6. (Необязательно) Для создания сводки о записанных вызовах нажмите переключатель **включить** на **Раздел «Сводная информация о** взаимодействии с ИИ».
7. Введите примерный процент вызовов для transcribe в поле « **Процент** ». Webex WFO дает каждому вызову определенный шанс быть расшифровывать вместо записи процента от общего количества вызовов, полученных за определенный период времени. В результате приводится репрезентативная выборка вызовов, записанных по мере их

прихода. Будет некоторое отклонение от процентного соотношения, но это отклонение станет со временем менее значительным.

8. (Необязательно) **Настройте условия** , которые должны быть выполнены для расшифровки вызова. В зависимости от выбранного условия отображаются дополнительные поля для операнды, значения или временного диапазона.

   ПРИМЕЧАНИЕ При использовании этого дополнительного раздела вызовы, не соответствующие требованиям фильтра, не записываются.

9. **В разделе "Группы и группы по сервисам** " необходимо включить в задачу группы и группы по сервисам. Доступны только группы и группы в пределах вашей области.

   ПРИМЕЧАНИЕ Если группа назначена, но не назначена группа, Webex WFO назначает задачу всем группам, входящим в эту группу.

10. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Аналитика текста

Эта задача выполняет поиск захваченных текста электронной почты или чата по предварительно определенным фразам (которые настраиваются на странице Phrase Manager) и сохраняет результаты в базе данных с возможностью поиска. Для работы с задачами текстовой аналитики необходимы разрешения на администрирование текстовой аналитики.

1. Выберите существующий **тег** индекса или создайте новый тег индекса для задачи.
2. **В разделе "Выполнение задачи** " укажите, когда должна выполняться задача и диапазон дат, который она должна анализировать.

Текущий и **специальный** кнопки	Чтобы выполнить задачу при поступлении в систему новых данных, выберите « **Текущая**». Отключается поле даты, времени и диапазона. Чтобы выполнить задачу только один раз, выберите « **Ad-Hoc».**
Планирование задачи	Выберите дату и время начала задачи. Дата может быть указана сегодняшняя или будущая дата. Время должно быть в будущем. Не может быть текущее время.
Выбор вызовов	Выберите дату начала и конца диапазона данных требуется, чтобы задача была обработана. Дата начала должна быть в прошлом хотя бы на один день. Это не может быть сегодняшняя дата. Дата окончания должна быть позже даты начала, но до сегодняшней даты.

3. **В разделе "Группы и группы по сервисам** " необходимо включить в задачу группы и группы по сервисам. Доступны только группы и группы в пределах вашей области.

   ПРИМЕЧАНИЕ Если группа назначена, но не назначена группа, Webex WFO назначает задачу всем группам, входящим в эту группу.

4. **В разделе "Категории** фраз" необходимо указать категории фраз для задачи.
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

ПРИМЕЧАНИЕ Для специальных задач текстовой аналитики, обрабатывающих более 200 контактов, даже после завершения **состояния задачи может потребоваться**несколько минут.

Индекс прогнозируемой оценки

В этой задаче используются модели машинного обучения для прогнозирования оценки контакта. Для работы с задачами прогнозирования вам потребуется разрешение "Администрирование прогнозной аналитики".

ВАЖНЫЕ прогнозы являются сложными и требуют работы в разных местах в пределах Webex WFO. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка прогнозов ».

NOTE Прогнозируемый индекс оценки может выполнять анализ только аудио контактов. Другие типы контактов не поддерживают прогнозируемые оценки.

1. **В разделе "Выполнение задачи** " укажите, когда должна выполняться задача и диапазон дат, который она должна анализировать.

Текущий и **специальный** кнопки	Чтобы выполнить задачу при поступлении в систему новых данных, выберите « **Текущая**». Отключается поле даты, времени и диапазона. Чтобы выполнить задачу только один раз, выберите « **Ad-Hoc».**
Планирование задачи	Выберите дату и время начала задачи. Дата может быть указана сегодняшняя или будущая дата. Время должно быть в будущем. Не может быть текущее время.
Выбор вызовов	Выберите дату начала и конца диапазона данных требуется, чтобы задача была обработана. Дата начала должна быть в прошлом хотя бы на один день. Это не может быть сегодняшняя дата. Устройство

	дата окончания должна быть позже даты начала, но до сегодняшней даты.

2. **В разделе "Группы и группы по сервисам** " необходимо включить в задачу группы и группы по сервисам. Доступны только группы и группы в пределах вашей области.

   ПРИМЕЧАНИЕ Если группа назначена, но не назначена группа, Webex WFO назначает задачу всем группам, входящим в эту группу.

3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Прогнозируемый индекс сетевого промоутера

В этой задаче используются модели машинного обучения для прогнозирования чистых индексов промоутеров контакта. Для работы с задачами прогнозирования вам потребуется разрешение "Администрирование прогнозной аналитики".

ВАЖНЫЕ прогнозы являются сложными и требуют работы в разных местах в пределах Webex WFO. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка прогнозов ».

NOTE Прогнозируемый Net Promoter Score задачи могут анализировать только аудио контакты. Другие типы контактов не поддерживают прогнозируемые оценки чистых промоутеров.

1. **В разделе "Выполнение задачи** " укажите, когда должна выполняться задача и диапазон дат, который она должна анализировать.

Текущий и **специальный** кнопки	Чтобы выполнить задачу при поступлении в систему новых данных, выберите « **Текущая**». Отключается поле даты, времени и диапазона. Чтобы выполнить задачу только один раз, выберите « **Ad-Hoc».**
Планирование задачи	Выберите дату и время начала задачи. Дата может быть указана сегодняшняя или будущая дата. Время должно быть в будущем. Не может быть текущее время.
Выбор вызовов	Выберите дату начала и конца диапазона данных требуется, чтобы задача была обработана. Дата начала должна быть в прошлом хотя бы на один день. Это не может быть сегодняшняя дата. Дата окончания должна быть позже даты начала, но до сегодняшней даты.

2. **В разделе "Группы и группы по сервисам** " необходимо включить в задачу группы и группы по сервисам. Доступны только группы и группы в пределах вашей области.

   ПРИМЕЧАНИЕ Если группа назначена, но не назначена группа, Webex WFO назначает задачу всем группам, входящим в эту группу.

3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Автоматическая QM

Эта задача позволяет пользователям назначать формы разным группам или группам по сервисам.

1. Введите имя задачи в поле Name ("Имя **").**
2. Выберите автоматическую QM в раскрывающемся списке **"Тип** ".
3. Выберите имя **в раскрывающемся списке "Имя формы** ".
4. Выберите нужные **группы** и **группы по сервисам** , затем щелкните «Добавить все **»** или **«Удалить все»**.
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Отфильтровать существующие задачи

1. Щелкните **фильтры** (значок воронки, левый верхний угол страницы). Откроется **панель "Фильтры** ".
2. Настройте критерии поиска.
3. Нажмите кнопку « **Применить**». Обновляется список задач. Нажмите «Сброс», чтобы просмотреть все задачи.

отображение или скрытие столбцов;

1. Щелкните « **Показать/скрыть столбцы** » (значок шестеренки в правом верхнем углу страницы). Откроется **окно «Показ/скрытие столбцов** ».
2. Установите или снимите флажки нужным образом.
3. Нажмите кнопку « **Применить**». Окно закрывается.

Изменить существующую задачу

ПРИМЕЧАНИЕ Вы не сможете изменить задачу, если она началась.

1. Дважды щелкните задачу. Откроется страница задач.
2. Измените задачу нужным образом.
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Отмена выполненной задачи

Отменить задачу можно только в том случае, если она **имеет статус** запущенной . Нельзя отменять задачи с другими статусами.

1. Дважды щелкните задачу. Откроется страница задач.
2. **В разделе "Обработка** задач" щелкните Отмена **обработки**. Откроется окно подтверждения.
3. Нажмите кнопку «Да **».** Окно закрывается.

Удаление задачи

> ПРИМЕЧАНИЕ Специальная задача невозможно удалить после ее выполнения. В этом ограничении сохраняются статистические данные и контрольный след.

1. Нажмите «Удалить **»** (значок мусорной корзины). Откроется окно подтверждения.
2. Нажмите Кнопку "Удалить **".** Окно закрывается.

Связанные разделы

- Сведения о задачах аналитики
- Создавать элементы рабочего стола и управлять ими — используйте страницу Desktop Manager для настройки веб-сайтов и приложений как одобренных или не одобренных для использования операторами.
- Просмотреть действия операторов с контактом — просмотрите результаты аналитики рабочего стола отдельного контакта на странице "Взаимодействия".
- Определите поля веб-сайта, которые будут отслеживаться с помощью аналитики. Используйте страницу "Диспетчер полей" для определения полей на веб-страницах, которые используют операторы.
- Создавать фразы и категории фраз и управлять ими. Используйте страницу Phrase Manager для настройки фраз для телефонии, преобразования и текстовых заданий.
- Управление полями пользовательских метаданных — используйте страницу Metadata Manager для настройки метаданных, по которым Webex WFO для анализа контакта.
- Просмотр аналитики фраз для контакта — просмотр хитов по фразе одного контакта на странице "Взаимодействия".
- Ознакомьтесь с сводкой по контакту — просмотр сводки о аудио-контакте на странице "Взаимодействия".
- Прочитайте преобразование аудиозаписи — просмотрите запись отдельного контакта на странице "Взаимодействия".
- Прочитать текстовый контакт — просмотрите текстовый контакт на странице "Взаимодействие".

- Настроить прогнозы — узнайте, как настраивать оценки прогнозов и оценки прогнозируемых чистых промоутеров.

Сведения о задачах аналитики

Изменения лицензий на аналитику

Если ваша организация понижается с лицензии Analytics Essentials или Analytics Enterprise до лицензии Desktop Analytics, Webex WFO автоматически отключит все существующие задачи, не являющиеся настольными системами. Это отключение не влияет на выполняемые задачи, например на специальные задачи, на которые уже запущены, или на текущие задачи, запланированные или запущенные.

Текст электронной почты и чата

Вы можете настроить текущую задачу текстовой аналитики для анализа сообщений электронной почты для предварительно определенных хитов фраз. Если текущая задача не настроена, все сообщения электронной почты по-прежнему индексируются и сохраняются как контакты электронной почты. Эти сообщения электронной почты можно обработать как специальные задачи.

Необходимо настроить задачу текстовой аналитики для анализа сообщений электронной почты или чатов для предварительно определенных хитов фраз. Если никакие задачи не настроены, то при импорте текста происходит следующим образом:

- Текст не подвергается анализу в аналитике.
- Контакт по-прежнему доступен на странице "Взаимодействия".
- На странице "Взаимодействия" настроения не анализируются.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если во время импорта сообщений электронной почты на почтовый сервер Webex WFO обнаруживает общий адрес электронной почты, не связанный с оператором, Webex WFO создает нового пользователя и связывает его с этим адрес электронной почты. Затем этот пользователь появляется в списке пользователей и добавляет его в число пользователей.

Языки и группы по сервисам

Полный список поддерживаемых языков Webex WFO см. в *руководстве по* установке WFO по Webex раздел «Локализация и поддерживаемые языки».

Важные языки требуют настройки сервера. Перед использованием языка в задаче убедитесь, что системный администратор настроил этот язык.

При выполнении речевой задачи результаты основаны только на выбранном языке. Существует подразумеваемая связь между группами по сервисам и языками. Например, если при настройке задачи выбрать французский в раскрывающемся списке "Язык", то задача обрабатывает для выбранных групп вызовы на французском языке. Любой дополнительный язык, на котором говорят во время этих вызовов, дает плохие результаты.

ПЕРЕДОВОЙ ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ

Если ваш контакт-центр поддерживает несколько языков, каждая группа должна быть связана с определенным языком.

Не редкость, когда один или несколько операторов в группе должны быть двуязычными. В этом случае двуязычные операторы переключаются между языками во время вызова или во время разговора с одного вызова на другой. Если известно, что операторы в группе используют во время вызова дополнительный язык, создайте тег метаданных на странице Metadata Manager (управление приложениями > QM > QM конфигурации > Metadata Manager) и назначьте возможные значения языка тегу метаданных. Если оператор использует дополнительный язык во время вызова, оператор может назначить тег метаданных для идентификации используемого языка. Затем можно выполнить задачу для поиска всех вызовов, связанных с группой по сервисам, которые помечены тегом метаданных конкретного языка.

ПРИМЕР

Оператор A входит в группу по продажам и говорит на французском как основном языке, а английский как дополнительный язык. Когда оператор A переключается на английский для вызова, она помечает вызов тегом метаданных VoiceLanguage и значением **English**.

Для анализа вызовов на английском языке оператора A необходимо создать задачу «Речь в текст» (преобразование), настроенную со следующими параметрами:

- Язык: английский
- Группа по сервисам: Продажи

Если выбрать французский в раскрывающемся списке «Язык», результат не даст.

Преобразование языка записи шлюза

Запись в шлюзе создает корневую запись для всего вызова от начала и до конца. Если вызов переадресован, эта запись с корнями состоит из нескольких сегментов: первый вызов и другой — для передачи. (Если вызов передается несколько раз, каждая передача — это отдельный сегмент.)

При сверке этой записи WFO транкцирует вызов, Webex WFO выполняет запись вызова на языке последнего сегмента, который является языком, связанным с рече-текстовой задачей последнего сегмента. Задача с голосовой речью можно связать только с одним языком. Если после передачи вызов говорит на другом языке, Webex WFO по-прежнему будет пытаться переадресовать вызов на языке, используемом в последнем сегменте.

> ПРИМЕР Оператор и вызывающий абонент говорят по-английски в сегменте первого вызова, связанном с речевой задачей на английском языке. Оператор передает вызывающего абонента испаноязычным операторам. В эту секунду
> сегмент связан с испанской голосовой задачей. Webex WFO записывает оба части этого вызова на испанском языке после согласования записи.

Если сегмент вызова не связан с голосовой задачей, Webex WFO не будет transcribe этот сегмент. Если последний сегмент вызова не связан с голосовой задачей, Webex WFO не будет переписывать вызов.

> ПРИМЕР Оператор и вызывающий абонент говорят по-английски в сегменте первого вызова, связанном с речевой задачей на английском языке. Оператор передает вызывающего абонента испаноязычным операторам. В эту секунду
> сегмент не связан с голосовой задачей. Webex WFO не выполняет переадресацию вызова.

Упорядочение данных

Организация данных требует следующего:

- Создавать и управлять и импортировать и экспортировать списки фраз, используемые в задачах аналитики речи и текста.
- Настройте Webex WFO для автоматического выполнения различных действий при открытии пользователем приложения или веб-сайта Windows или при его взаимодействии с ними.
- Настройте поля, связанные с веб-сайтами, отмеченными для использования в Smart Desktop.

Создавать фразы и категории фраз и управлять ими

Используйте страницу Phrase Manager для создания и экспорта фраз, используемых в задачах аналитики речи и текста, а также для управления ими.

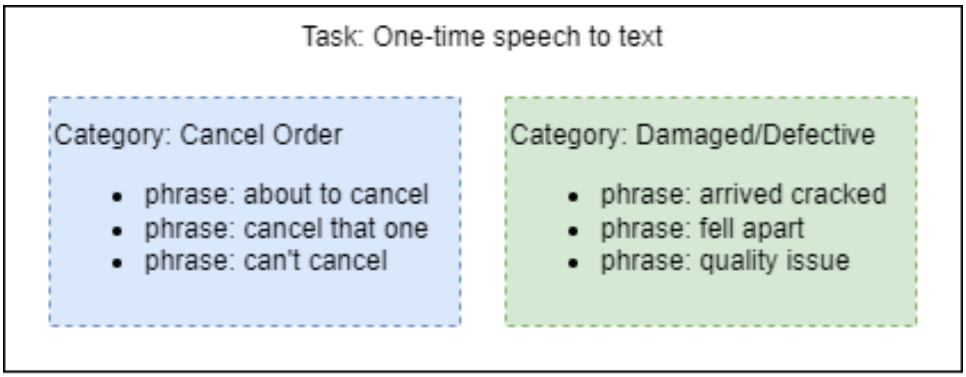
Фраза — это группа из одного или нескольких слов, которые Webex WFO может искать как единую грамматику в аудио- и текстовых задачах. Когда вы предоставляете фразу, которая важна для вашего бизнеса, Webex WFO ищет эту фразу в преобразованиях аудио записей и в тексте в электронных письмах и чатах.

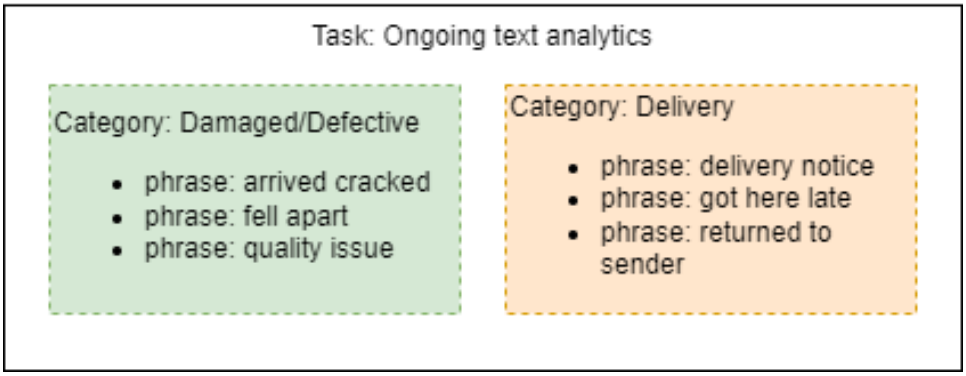
Категория — это набор фраз, которые вы организовываете вместе, поскольку они имеют схожее деловое предназначение или язык. Например, категория под названием "Порядок отмены" может содержать такие фразы, как "около отмены", "отменить этот порядок" и т. д. Задачи аналитики могут обрабатывать несколько категорий фраз, а также фраз

категории можно использовать для нескольких задач. Категории можно также использовать для группировки фраз по языкам. Например, можно создать категорию «Счастливый клиент — английский» для операторов, которые говорят по-английски, и категорию «Client heureux — français» для операторов, которые говорят по-французски.

Задача — это задание, рассказывающее Webex WFO для поиска определенных типов контактов по фразам в определенных категориях. Управление задачами выполняется на странице "Диспетчер задач". Дополнительные сведения о задачах см. в разделе «Создание задач аналитики».

На рисунке ниже показаны взаимоотношения фраз, категорий и задач.





Предварительные условия

- В вашей организации имеется лицензия Analytics Essentials или Analytics Enterprise.
- У вас есть разрешение на администрирование фраз аналитики.

Расположение страницы

Управление приложениями > Analytics > Phrase Manager

Процедуры

Просмотр фраз в существующих категориях

1. (Необязательно) Для просмотра фраз на других языках, кроме сша, английский, выберите нужный язык в раскрывающемся списке в верхней части **панели "Категории** фраз".
2. Щелкните категорию на **панели "Категории** фраз". Фразы в рамках этой категории отображаются в " **Фразы"** панель.

Просмотреть задачи, использующие категорию

- Щелкните значок параметров (три точки) рядом с категорией и выберите **в раскрывающемся списке «Связанные задачи** ». Откроется **окно «Связанные задачи** » со списком всех задач, использующих эту категорию, а также типом задач и расписанием (текущими или временными).

Получите рекомендации по новым фразам

Webex WFO использует искусственный интеллект для генерации фраз для добавления в ваши категории. Фразовые предложения основаны на "начальном" фразах, которые уже находятся в категории.

1. Щелкните категорию на **панели "Категории** фраз".
2. **На панели "Фразы** " установите флажок рядом с начальными фразами, которые необходимо Webex WFO для генерации предложений.

   ЛУЧШИЙ ОПЫТ выберите по крайней мере три фразы. Webex WFO может делать предложения, основываясь только на одной фразе, но выбор большего дает ему больше материалов для работы.

3. На **панели "Рекомендации** " щелкните **"Сделать предложения**". Появится список предлагаемых фраз.
4. Щелкните по предложению, чтобы добавить его в категорию.
5. (Необязательно) Для получения дополнительных рекомендаций установите флажок рядом с начальными фразами и снова щелкните " **Сделать предложения** ".
6. По завершении добавления фраз нажмите кнопку **Сохранить**.

Добавьте новую фразу

ПРИМЕЧАНИЕ Фраза может присутствовать только в одной категории на языке. Если необходимо добавить существующую фразу в новую категорию на том же языке, сперва удалите ее из старой категории.

ПРИМЕЧАНИЕ Вы можете использовать одну и ту же фразу на разных языках.

1. Щелкните категорию, в которую будет заходить новая фраза на **панели "Категории** фраз". Фразы, которые уже входят в категорию, отображаются на панели " **Фразы** ".
2. На **панели "Фразы** " введите новую фразу в **поле "Тип", чтобы создать фразу** .
3. Нажмите клавишу Enter. Новая фраза добавляется в список. По умолчанию новая фраза активна.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Добавьте новую категорию

1. На **панели "Категории** фраз" введите название категории в **поле "Создать категорию** фраз".

   ПРИМЕЧАНИЕ Название категории должно быть уникальным. Одно и то же имя категории нельзя использовать на разных языках.

2. (Необязательно) Введите описание категории в поле " **Описание** ".
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Категория и ее описание отображаются в списке категорий.

Редактировать фразу

ВАЖНО Будьте осторожны при редактировании фраз. Редактирование фразы может создать несоответствие между предыдущими хитами и новыми хитами.

1. Щелкните фразу, которую необходимо изменить.
2. Измените фразу.
3. Нажмите клавишу Enter.

Изменить категорию

Можно изменить название и описание категории.

1. Щелкните значок параметров (три точки) рядом с категорией и выберите " **Изменить"** в раскрывающемся списке.
2. Измените категорию.
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Отключить фразу

При отключении фразы она удаляется из всех речевых задач (преобразования) в текст. Webex WFO не определяет хиты для отключенных фраз.

1. Щелкните по фразе.
2. Выберите « **Неактивная»** в **раскрывающемся списке «Активные** ».
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Включить фразу

Включение фразы заставляет WFO Webex искать ее во всех речевых задачах (преобразования) в текст.

1. Щелкните по фразе.
2. Выберите « **Активный** » в **раскрывающемся списке «Неактивность** ».
3. Нажмите Кнопку "Сохранить".

Удаление фразы

Вы можете удалить фразу только в том случае, если все контакты, содержащие хиты для этой фразы, достигли окончания срока хранения данных и удалены.

1. Установите флажок рядом с фразой.
2. В правом верхнем углу **панели "Фразы** " нажмите " **Удалить**". Фраза немедленно удаляется.

Удаление категории

ВАЖНО При удалении категории также удаляются все фразы категории. Удалить категорию невозможно.

1. Щелкните значок параметров (три точки) рядом с категорией и выберите " **Удалить** " в раскрывающемся списке. Откроется окно подтверждения.
2. Нажмите Кнопку "Удалить **".** Окно закрывается.

Импорт категорий и фраз

Вы можете использовать файл CSV для импорта новых категорий и фраз, а также для обновления существующих категорий и фраз. Импортируемый файл должен содержать столбцы, перечисленные в таблице ниже, в порядке сверху внизу = порядок слева направо в файле). При возникновении ошибки формата импорт не работает.

ПРИМЕЧАНИЕ Фраза может присутствовать только в одной категории на языке.

ПРИМЕР Вы пытаетесь импортировать фразу A на английский язык (США) Категория B, но фраза A уже существует на английском языке (США) B категории C Webex WFO фразу A в английском языке (США) не добавляется Категория B.

ПРИМЕР : Требуется импортировать фразу A в английский (Великобританию) Категория D. Фраза A уже существует на английском языке (США) Категория C. Webex WFO успешно добавляет фразу A в английский (Великобритании) Категория D.

Фраза A теперь существует в обоих языках— в английском (Великобритании) Категория D и английский (США) Категория C.

1. Щелкните значок параметров (три точки) в верхней части **панели "Категории** фраз" и выберите " **Импорт"** из раскрывающегося списка. Откроется проводник вашего устройства.
2. Найдите файл CSV и нажмите кнопку Открыть .

ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА Мы в процессе удаления телефонных, звуковых и доверия полей. Эти столбцы в импортированном CSV файле не рекомендуется использовать.

Столбец	Описание
Категория	(обязательно) Имя категории.
Фраза	(обязательно) Текст фразы.
Фонетический	Этот столбец больше не используется.
Похожие на звуки	Этот столбец больше не используется.
Уверенность	Этот столбец больше не используется.
Состояние	(обязательно) **0** (ноль), если фраза отключена для аналитики или **1** , если фраза включена для аналитики.
LanguageID	(обязательно) 2-символовый код языка и страна из двух символов код фразы в формате **nn-nn**. В таблице ниже перечислены поддерживаемые языки.

Язык	**Код**
Арабский	ar-ar
Датский	да-dk
Голландский (Нидерланды)	nl-nl
Английский (Австралия)	en-au
Английский (Евро)	en-eu
Английский (Южная Африка)	ен-за

Столбец	Описание

Язык	Код
Английский (Великобритания)	en-uk
Английский (США)	en-us
Финский	fi-fi
Французский (Канада)	fr-ca
Французский (Франция)	фр-фр
Немецкий (Германия)	де-де
Итальянский	it-it
Норвежский	нет-нет
Португальский (Бразилия)	pt-br
Испанский (Евро)	es-eu
Испанский (Северная Америка)	es-mx
Шведский	sv-se

Экспорт категорий и фраз

Можно экспортировать все данные Phrase Manager в файл CSV.

- Щелкните значок параметров (три точки) в верхней части **панели "Категории** фраз" и выберите **"Экспорт всех** " в раскрывающемся списке. Файл с именем phrases.csv загружается на ваше устройство.

Связанные разделы

- Создавать задачи аналитики — настройте Webex WFO-процессов, которые выполняют поиск фраз в аудио- и текстовых контактах.
- Просмотр аналитики фраз для контакта — просмотр хитов по фразе одного контакта на странице "Взаимодействия".

Определение веб-сайтов и приложений, которые будут отслеживаться с помощью Аналитики

Используйте страницу Desktop Manager для настройки Webex WFO для автоматического выполнения различных действий при открытии пользователем приложения или веб-сайта Windows или при его взаимодействии с ним. Такие автоматические действия называются **событиями** элемента настольного компьютера.

> Пример . Чтобы предотвратить захват записей конфиденциальных данных, требуется, Webex WFO приостанавливать запись, когда оператор щелкает поле «Номер кредитной карты» при управлении заказами
> приложение и возобновить запись, когда оператор щелкает поле «Номер кредитной карты».

Вы можете добавить целевые приложения и веб-сайты вручную или пакетно с помощью функции Импорт. Функция Экспорт позволяет получить список всех приложений и веб-сайтов, установленных в Desktop Manager.

На этой странице можно также пометить определенные приложения и веб-сайты как "одобренные" или "не одобренные". Это позволяет определить операторов, имеющих доступ к приложениям и веб-сайтам, которые ваша компания не одобрила для использования.

Предварительные условия

- Ваша организация имеет одну из следующих лицензий:
  - Основы аналитики
  - Аналитика корпоративная
  - Аналитика настольных систем

    > Примечание Лицензия Desktop Analytics позволяет помечать веб-сайты и приложения как одобренные или не одобренные для использования операторами. (См. Создание элементов рабочего стола и управление ими инструкции.) Он не позволяет вам настроить автоматические действия, такие как пауза и возобновление записи вызова.
- У вас есть разрешение на администрирование аналитики рабочего стола.

Расположение страницы

Управление приложениями > Analytics > Analytics > Desktop Manager

Процедуры

- Создание элементов рабочего стола и управление ими — добавление, изменение и установка состояния элементов рабочего стола; импорт и экспорт данных об элементах

рабочего стола; установка состояния элементов рабочего стола и передача обновленных конфигураций в smart

Пользователи настольных компьютеров.

- Настраивать события элемента рабочего стола — создавать и редактировать события автоматических элементов рабочего стола.
- Используйте инструмент "Маркер поля приложения" — получите информацию, необходимую для настройки события элемента рабочего стола, которое включает поля в приложениях Windows.

Создание элементов рабочего стола и управление ими

Прежде чем создавать автоматическое событие элемента рабочего стола, необходимо иметь список приложений и веб-сайтов, с помощью которых запускается данное событие.

Процедуры

Отфильтруйте список приложений и веб-сайтов

1. **Используйте поле "Поиск"** и **кнопки просмотра**на инструментальной панели для фильтрации того, что отображается на странице Desktop Manager.
   - Введите любую строку в **поле "Поиск",** чтобы ограничить список только приложениями и веб-сайтами, имена которых содержат ее.
   - Нажимайте кнопки приложений или **веб-сайтов**, чтобы отобразить только приложения или веб-сайты или и то, и другое. Выбранная кнопка темно-серого цвета. Выбранная кнопка светло-серого цвета.
   - Нажмите кнопку **«** Состояние приложения», чтобы выбрать состояния, которые необходимо просмотреть.
2. Очистите **поле "Поиск"** и выберите все кнопки для просмотра всего списка приложений и веб-сайтов.

Добавьте новый элемент рабочего стола

1. Щелкните **Новый элемент рабочего стола**. Откроется страница " **Добавить новый элемент рабочего** стола".
2. Выберите тип элемента, который вы хотите добавить, в списке «Что делать?» Параметры. Поля отображаются в зависимости от типа выбранного элемента.
3. Заполните поля, как описано ниже. В этой таблице приведены все возможные поля.

Поле	Описание
Имя приложения, веб-сайта или поля	Введите уникальное и легко идентифицируемое имя элемента настольного компьютера.

Поле	Описание
Файл приложения	Введите имя исполняемого файла приложения Windows вы добавляете. ПРИМЕР word.exe
Статус приложения или веб-сайта	Выберите статус приложения или веб-сайта в раскрывающемся списке. ПРИМЕЧАНИЕ . Каждый раз, когда аналитиковая задача настольного пк находит новое приложение или веб-сайт, ему присваивается новый статус (см. раздел Создайте задачи аналитики). При появлении статуса "Новый" необходимо изменить статус на "Одобрен", "Не утвержден" или "Игнорировать".
URL-адрес	Введите URL веб-сайта. Используйте только части URL-адреса, не имеющие косой черты (/). ПРИМЕР Да: www.example.com Да: www.example.com:1234 Нет: http://www.example.com : www.example.com/website
Свойства приложения	Этот раздел используется для определения текстового поля в приложении. Для получения этой информации необходимо использовать инструмент "Маркер поля приложения". Этот инструмент доступен на любом настольном компьютере, на котором установлен Smart Desktop. См. раздел «Использование инструмента «Маркер поля приложения», чтобы узнать, как пользоваться этим инструментом, а также заполнить поля в этом разделе.

4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Поля на странице очистятся, и вы можете добавить еще один новый элемент рабочего стола. После добавления новых элементов нажмите кнопку «**Отмена»,** чтобы вернуться на страницу Desktop Manager.

Изменить существующий элемент рабочего стола

- Щелкните элемент рабочего стола на левой панели, чтобы просмотреть сведения о нем на правой панели. Измените нужным образом, затем нажмите кнопку **Сохранить**.

Назначение статуса нескольким элементам

1. На левой панели выберите приложения и веб-сайты, статус которых необходимо изменить.
2. Выберите статус в **раскрывающемся списке «Статус** приложения».
3. Нажмите Кнопку "Сохранить".

Импорт данных в Desktop Manager

1. **В разделе «Импорт»** перейдите к CSV файлу, который необходимо импортировать, с помощью кнопки «Обзор» пуговица.

   Файл CSV должен содержать следующие столбцы по порядку, расположенные сверху внизу. Каждое поле в строке должно содержать значение. CSV, созданный при экспорте данных, соответствует этому формату.

   > **NOTE** Файлы, экспортируемые из предварительной версии 11.0, Webex WFO, в дополнительном столбце "handleCode". Чтобы импортировать эти файлы в Cloud/11.0 или более новые, необходимо удалить этот столбец
   > и связанные данные из CSV файла.

Столбец	Описание
ключ	Имя исполняемого файла для приложения или URL для веб-сайта.
имя	Имя приложения или веб-сайта.
состояние	Статус приложения или веб-сайта.
тип	Тип элемента рабочего стола: приложение, содержимое (веб-сайт) или система.

2. Нажмите «Импортировать **».**

Экспорт информации из Desktop Manager

- В разделе "Экспорт" щелкните "Экспорт" , чтобы сохранить или открыть файл. По умолчанию для файла экспорта используется имя

  desktopuse.csv.

> В экспортируемых файлах **NOTE** содержатся только те приложения, с которыми были созданы действия. Не все приложения из списка приложений Desktop Manager отображаются в экспортируемом файле.

Выкладывая обновленные конфигурации приложений и веб-сайта на рабочий стол пользователя

- Нажмите кнопку «Конфигурация с помощью кнопки Push», чтобы перенаправлять все изменения, внесенные в приложения или веб-сайты в Desktop Manager, на настольные компьютеры пользователя.

Настройка событий элемента рабочего стола

Страница конфигурации события Desktop Manager позволяет контролировать, как реагирует Webex WFO при доступе пользователей к веб-сайтам и приложениям. На странице Desktop Manager можно настроить одно или несколько событий для любого элемента рабочего стола. Эти события инициируются Smart Desktop на компьютере оператора во время выполнения.

> ПРИМЕЧАНИЕ См . Webex пауза и возобновление WFO, где приведена информация об использовании событий элемента рабочего стола для Webex WFO инициировала автоматическую паузу и возобновление работы функций при Webex интеграции WFO. Webex инициирования WFO автоматическая пауза и возобновление использования событий элемента рабочего стола доступны не для всех интеграций.

Событие состоит из следующих компонентов:

Запуск триггера	Действия, которые делает пользователь, в начале системного действия **Оператор щелкает поле «Номер кредитной карты».**
Действие системы	Что делает Smart Desktop при запуске триггера **Smart Desktop прекращает запись** аудио и экрана.
Длительность действия	Как давно, прежде чем действие остановки произойдет автоматически, а не с помощью триггера остановки **Smart Desktop возобновляет аудио- и экранную запись через минуту после щелчка оператора в поле «Номер кредитной карты».**
Остановка триггера	(необязательно) Действия, которые делаются пользователем, чтобы остановить системное действие **Оператор щелкает поле «Номер кредитной карты».**
Прекращение действия	(необязательно) Что делает Smart Desktop при нажатии на кнопку остановки **Smart Desktop возобновляет запись аудио и экрана.**

При воспроизведении вызова, связанного с событием в медиаплееере, это событие подсвечивается желтым цветом на панели "Рабочий стол" проигрывателя и в проводнике оператора.

В Smart Desktop можно отслеживать новые или обновленные события рабочего стола, пока не произойдет одно из следующих событий:

- Пользователь выполняет вход и выход из Smart Desktop.
- **Щелкните Push Configuration (Push Configuration)** на странице Desktop Manager
- Происходит ежедневное обновление (по умолчанию это время между 4:00 и 4:30 AM).

Расположение страницы

Событие > добавления > приложений > Desktop Manager

Процедуры

Создайте новое событие элемента рабочего стола на странице Desktop Manager

1. На странице Desktop Manager выберите элемент рабочего стола, в который необходимо добавить событие.
2. Щелкните **Добавить событие,** чтобы открыть страницу «Конфигурация события Desktop Manager».
3. Выберите **"Создать новое мероприятие**".
4. (Только для приложений) **В разделе "Тип** события" выберите тип события, которое необходимо создать.
   - Событие на рабочем столе — триггер начала данного события — это то, что пользователь делает в приложении.
   - Автоматическое событие — триггером начала события является RTP сигнал, который автоматически обнаруживается Webex WFO. Дополнительные сведения о RTP сигнализации см. в разделе «Настройка QM глобальных параметров».
5. В поле « **Название** события» введите имя, четко обозначающее событие.

   ВАЖНО Каждое событие в Desktop Manager должно иметь уникальное имя.
6. **В раскрывающемся списке «Триггер** события начала» выберите триггер, инициирующий данное событие. Триггеры в списке различаются в зависимости от того, является элемент рабочего стола приложением или веб-сайтом.

   ПРИМЕЧАНИЕ . Использование одновременно нескольких способов установления паузы и возобновления (таких как элементы управления записью, веб-события, API-интерфейсы и сторонние сигналы) может привести к непредсказуемым поведение. Чтобы избежать этих проблем, используйте для вызовов только один метод.

Приложение (событие рабочего стола)

Триггер	Описание
Программа получает фокус	Окно приложения или диалоговое окно имеет фокус клавиатуры.
Программа теряет фокус	Фокус клавиатуры заканчивается в окне или диалоге приложения коробка.
Создать	Будет создано окно или диалоговое окно для приложения. Создание можно использовать для указания времени запуска приложения в случае указания заголовка окна верхнего уровня в качестве текста окна.
Разрушать	Окно или диалоговое окно удаляется. Если в качестве текста окна в качестве текста окна, можно указать, когда приложение закрыто, можно использовать Destroy. Если запущены несколько экземпляров одного и того же приложения, закрытие одного экземпляра приведет к созданию этого события, а остальные экземпляры будут работать по-прежнему.
Щелкните текстовое поле на инструменте	Пользователь выполняет действие, при этом фокус клавиатуры фокусируется текстовое поле в приложении.
Щелкните текстовое поле	Пользователь выполняет действие, при этом удаляется фокус клавиатуры для текстового поля в приложении.
Щелкните кнопку	Пользователь щелкает кнопку в приложении.
Изменение заголовка	Меняется название окна.

Приложение (автоматическое событие)

Триггер	Описание
начинается RTP вызов	Webex WFO обнаруживает входящий или исходящий RTP сигнал.
RTP остановка вызова	Webex WFO больше не обнаруживает входящие или исходящие RTP сигнал.

Сайт

Триггер	Описание
Щелкните текстовое поле на инструменте	Пользователь выполняет действие, при этом фокус клавиатуры фокусируется текстового поля на веб-странице.
Щелкните текстовое поле	Пользователь выполняет действие, которое удаляет фокус с клавиатуры для текстового поля на веб-странице.
Запросить веб-сайт	Пользователь переходит по URL-адресу, указанному в сведениях об триггере.
Страница делает фоновый запрос	URL,указанный в сведениях об триггере, отправляет XHR.

7. **В разделе «Сведения об** триггере запуска» введите сведения, которые определяют, какие приложения или веб-сайты запуска.

Применение

Элемент	Описание
Название окна	Имя окна или диалогового окна, связанного с событие. ПРИМЕЧАНИЕ В этом поле не учитывается регистр. Однако текст должен совпадать с именем окна или диалогового окна для окна триггер события для успешного выполнения. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА Не указывайте окно, содержащее текст переменных. ПРИМЕЧАНИЕ Если оставить это поле пустым, любое окно связанного приложения может вызвать событие, если оно не вызвано — изменение заголовка. Для триггеров изменения заголовка это поле должно содержать текст.
Кнопка	Имя кнопки, связанной с событием. ПРИМЕЧАНИЕ Пользователи должны щелкнуть кнопку с помощью мыши

Элемент	Описание
	запустить событие. Webex WFO не распознает триггер, если пользователь использует клавишу на клавиатуре. Например, пользователь должен нажать кнопку «Сохранить», а не использовать комбинацию клавиш Ctrl и S.
Поле	Поле, которое инициирует системное действие, когда пользователь щелкает или удаляется из него. Это поле должно быть настроено в диспетчере полей (см. раздел «Определение полей веб-сайта, которые будут отслеживаться с помощью аналитики»). Используется только с триггерами "Щелкните по текстовому полю" и "Щелкните из текстового поля".

Сайт

Элемент	Описание
URL-адрес	Путь к веб-сайту, связанному с событием. Введите часть URL-адреса, которая идет после имени хоста. **ПРИМЕР** , если полный URL веб-сайта: **http://www.example.com/website/page**, ввести **/веб-сайт/пейдж**. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА Всегда введите разрешенный адрес веб-сайта. Пользователи часто используют сочетания клавиш при вводе URL в адресное поле браузера. Для разрешения этого адреса браузер использует DNS или какой-либо другой сервис, и в этом поле будет отображаться указанный адрес (например, адрес включает пропущенные «www» или «http»). ПРИМЕЧАНИЕ Когда ввести в это поле разрешенный адрес, Webex WFO автоматически инициирует событие, когда пользователь вводит ярлык для разрешенного адреса.

Элемент	Описание
	Если оператор обращается к веб-сайту, и страница этого веб-сайта кэширована, то запрос не поступает через Smart Desktop. В этом случае, Webex WFO не может бить ни на один триггер веб-сайта и не будет отображаться URL веб-сайта.
Поле	Поле, которое инициирует системное действие, когда пользователь щелкает или удаляется из него. Это поле должно быть настроено в диспетчере полей (см. раздел «Определение полей веб-сайта, которые будут отслеживаться с помощью аналитики»). Используется только с триггерами "Щелкните по текстовому полю" и "Щелкните из текстового поля".

8. **В разделе "Действие** запуска системы" нажмите кнопку **Добавить** , чтобы добавить действия, возникающие при запуске триггера. Для триггера можно настроить несколько действий. При использовании нескольких действий эти действия считаются операндами, оцениваемыми с помощью логического И. Добавление действий и описание доступных действий см. в разделе «Добавление действия в системе ».

9. **В разделе «Длительность** действия» введите продолжительность времени (в секундах) до того, как настроенное стоп-действие произойдет автоматически, а не с помощью триггера остановки. Максимальная установленная продолжительность — 3600 секунд. Если задать значение в этом разделе, необходимо также настроить одно или несколько стоп-действий.

   ПРИМЕЧАНИЕ Если задать продолжительность равным нулю секунд, стоп-действие никогда не произойдет автоматически.

10. (Необязательно) **В раскрывающемся списке «Триггер** остановки события» выберите триггер, который завершает событие. Триггеры в списке различаются в зависимости от того, является элемент рабочего стола приложением или веб-сайтом. Описания доступных триггеров см. в шаге 6 выше.

11. Если выбран триггер события остановки, настройте раздел «Сведения о останове **триггера** ». Описание полей с подробной информацией см. выше, в шаге 7.

12. (Необязательно, если не настроена длительность действия) В разделе «Остановки **системы»** добавьте действия, которые возникают при выполнении триггера остановки. Для триггера можно настроить несколько действий. При использовании нескольких действий эти действия считаются операндами, оцениваемыми с помощью логического И.

13. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Событие сохраняется, а поля на странице очистятся, чтобы можно было добавить другое событие в элемент рабочего стола. Если добавление новых событий закончится, нажмите кнопку « **Отмена»,** чтобы вернуться на страницу Desktop Manager.

Добавьте системное действие

1. В полях **"Действия** при запуске системы" или **"Остановить системные действия** " выберите действие, которое необходимо выполнить при выполнении триггера. Эти действия описаны в таблице ниже.

Действие	Описание
Сделать доступным в аналитике	Отображает событие в проводнике оператора. Webex WFO отображает события в проводнике операторов, даже если этот триггер не выбран.
Приостановка записи происходящую в	Временно останавливает любую звуковую или экранную запись, рабочего стола оператора. Системное действие записи «Пауза» не влияет на мониторинг динамических экранов.
Возобновление записи	Перезапускает аудио- и экранную запись после паузы действие.
Доступ к веб-сайту;	Перейдите на веб-сайт, который вы указываете в запросе на запуск поле URL.
Извлечение метаданных	Выполняет поиск поля, отмеченного полем приложения маркер, а затем в активный вызов вкладывает любой текст в этом поле как пользовательские метаданные. Если вызов не активен, Webex WFO прикрепляет эти метаданные к последнему вызову.
Добавить к пользовательским метаданным ("Щелкните по текстовому полю" и "Щелкните из текстового поля"	"только) Текст в поле, указанное вами в разделе "Сведения о начале или остановке триггера", в качестве пользовательских метаданных, прикрепляет к активному вызову. Если вызов не активен, Webex WFO прикрепляет эти метаданные к последнему вызову.

Начальный сегмент Начинает новую запись и удаляет все предыдущие части окна

Действие	Описание
	запись. На странице "Элементы управления записью" это действие называется сегментированием и удалением
	(см. раздел "Запись по запросу").
Стоп-сегмент	Начинает новую запись и сохраняет все предыдущие части окна запись как отдельная запись. На странице "Элементы управления записью" это действие называется "Сегментация и сохранение" (см. раздел " Запись по
	запросу").
Ассоциированный сегмент	Начинает новую запись и связывает ее с предыдущей запись.
Пометить контакт	Применяет причину tagged к активному вызову. Если вызов не установлен активная, Webex WFO применяет эту причину к последнему вызову.
Начало записи на экране	Начало записи, доступной
только для экрана. Остановка записи на экране	
	Остановка записи,
доступной только для экрана.	

2. В зависимости от выбранного действия может потребоваться заполнить одно или несколько полей. Если поле деактивировано, это не обязательно для выбранного действия.
   - Поле Windows — этот раскрывающийся список заполнен полями, настроенными на странице "Диспетчер полей ".
   - Поле метаданных — этот раскрывающийся список заполнен метаданными, настроенными на странице «Диспетчер метаданных ».
   - URL для начала (или остановки) запроса — введите URL веб-сайта. Smart Desktop делает запрос GET на этот URL.
3. Если необходимо добавить другое действие, нажмите кнопку «Добавить» и повторите шаги 1 и 2.

Создайте событие паузы и возобновления с помощью HTML

Если вы управляете страницей, где запись должна приостановиться и возобновить, вы можете создавать триггеры пауз и возобновления как события HTML. Этот метод особенно полезен для страниц, на которых расширение браузера Cisco не получают события уровня поля, например для страниц, настраиваемых с использованием компонентов Salesforce Молния.

ВАЖНО Не комбинируйте триггеры событий HTML с другими методами паузы и возобновления.

- Добавьте следующие команды к элементам, которые должны запускать паузу и возобновляться при взаимодействии операторов:
  - document.dispatchEvent (новое пользовательское('CALABRIO_PAUSE'))
  - document.dispatchEvent(новое CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

Перекрывающиеся события

Не настраивайте события, часто перекрывающие друг друга. Если несколько событий перекрываются, запомните следующие моменты:

- Несколько запусков одного и того же события не будут перекрываться друг с другом.

  ПРИМЕР
  Событие под названием "Соответствие pci" имеет следующую конфигурацию:

  - Запуск триггера — щелчки оператора в поле кредитной карты.
  - Начало действия — Smart Desktop прекращает запись.
  - Продолжительность события — 30 минут (в секундах)
  - Остановить триггер — щелчки оператора в поле адреса.
  - Стоп действие — Smart Desktop начинает запись.

  В этом случае оператор может щелкнуть поле кредитной карты несколько раз, прежде чем щелкнуть поле адреса. Однако новые запуски события PCI Compliance начинаются не каждый раз, когда оператор щелкает поле кредитной карты. Событие соответствия требованиям PCI начинается только первый раз.

- Каждый триггер события можно просмотреть независимо. При инициировании какого-либо события выполняются связанные с ним действия.
- Если одновременно инициируется несколько событий, в которых используются пауза или действие возобновления (т. е. они перекрываются друг друга), триггер первого запуска автоматически запускает это событие, триггер первой остановки останавливает все перекрывающиеся события, а следующие триггеры игнорируются.

  ПРИМЕР Оператор щелкает поле, заданное в качестве действия паузы, а затем переходит в другое поле, которое также задано как действие паузы. Вторая пауза игнорируется. Аналогичным образом, пауза
  события, инициированные этими действиями, заканчиваются при первом щелчке оператором поля, заданного как действие возобновления. Второе действие возобновления игнорируется.

Связанные разделы

- Определите поля веб-сайта, которые будут отслеживаться с помощью аналитики
- Управление полями пользовательских метаданных
- пауза и возобновление Webex WFO

Используйте инструмент "Маркер поля приложения"

Инструмент "Маркер поля приложения" получает информацию, необходимую для настройки раздела "Свойства приложения" на странице "Новый элемент рабочего стола", если новый элемент рабочего стола представляет собой поле и приложение Windows.

> ПРИМЕЧАНИЕ Инструмент "Маркер поля приложения" не работает с полями веб-сайта. Для этого необходимо правильно настроить браузер и использовать сочетания клавиш Ctrl+M. См. раздел «Определение полей веб-сайта»
> для получения дополнительной информации можно отслеживать с помощью аналитики .

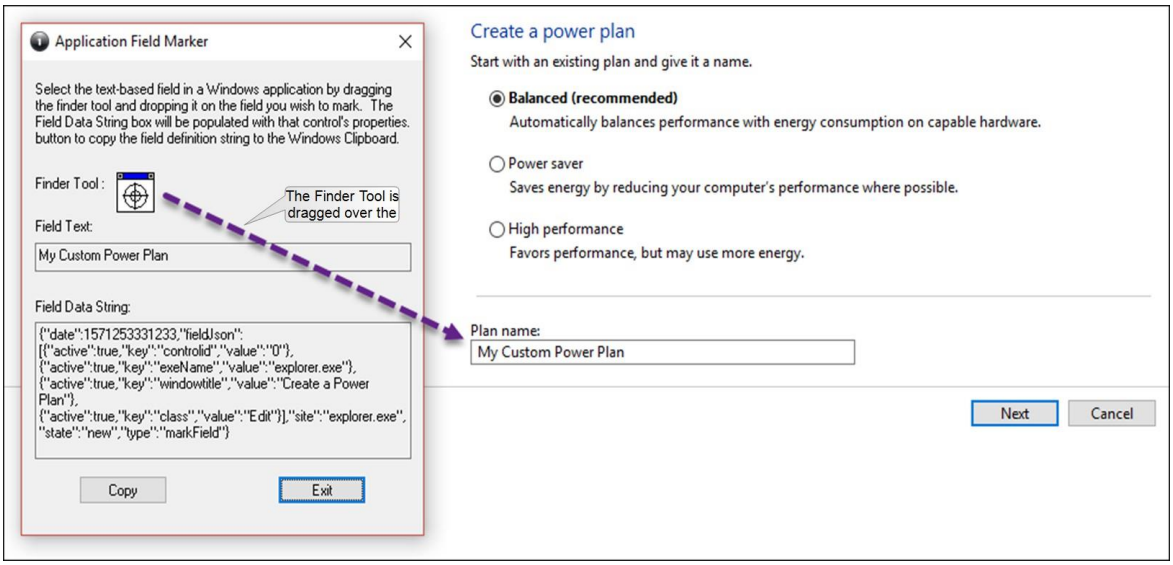
Процедуры

Используйте инструмент "Маркер поля приложения"

1. На своем ПК перейдите в расположение, где находится исполняемый инструмент "Маркер поля приложения". Местоположение по умолчанию:

   C:\Программные файлы (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Дважды щелкните исполняемый файл, чтобы запустить инструмент.
3. Откройте приложение, содержащее поле, которое необходимо настроить в качестве элемента настольного компьютера.
4. В инструменте "Маркер поля приложения" щелкните **инструмент "Поиск"** и перетащите bullseye на поле целевого приложения. При размещении щуки над полем поле подсвечивается с плотной границей.
5. При освобождении мыши строки данных в этом поле отображаются на панели «Строки данных поля», как показано в этом примере.



6. Щелкните **Копировать** , чтобы скопировать текст в буфер обмена на компьютере.
7. На странице " **Добавить новый элемент рабочего стола"** вставьте текст в **поле "Строка** определения".
8. Щелкните **синтаксический анализ полей**. Соответствующие поля из текста строки определения загружаются в поля справа от панели определений.

Связанные разделы

- Создание элементов рабочего стола и управление ими
- Определите поля веб-сайта, которые будут отслеживаться с помощью аналитики

Определите поля веб-сайта, которые будут отслеживаться с помощью аналитики

На странице Field Manager перечислены поля, связанные с веб-сайтами, отмеченными для использования в Smart Desktop.

> ПРИМЕЧАНИЕ Страница "Диспетчер полей" управляет только полями веб-сайта. Управление полями приложений Windows осуществляется на странице Desktop Manager .

После того как поле помечено, оно отображается на странице "Диспетчер полей". Оттуда вы можете настроить поля со строками, которые необходимо сопоставить при выполнении событий и действий на рабочем столе.

На левой панели страницы отображается веб-сайт и связанные с ним поля, которые были отмечены. Включенные поля выделены зеленым цветом. Если выбрать поле на левой панели, его параметры отображаются на правой панели.

При первом появлении поля в списке его имя обозначает отметку времени. При настройке поля необходимо заменить метку времени на выбранное по вашему усмотрению имя, чтобы помочь его определить.

Предварительные условия

- Ваша организация имеет одну из следующих лицензий:
  - Основы аналитики
  - Аналитика корпоративная
  - Аналитика настольных систем

    ПРИМЕЧАНИЕ Лицензия Desktop Analytics позволяет определять поля для мониторинга активности операторов. Он не позволяет настроить такие автоматизированные действия, как пауза или возобновление записи вызова.
- У вас есть разрешение на администрирование аналитики рабочего стола.
- У вас установлена система Smart Desktop.
- Прежде чем использовать сочетания клавиш для метки полей, необходимо правильно настроить браузер. См. Для получения дополнительной информации включите расширение Desktop Analytics в браузере .

Расположение страницы

Управление приложениями > Analytics > Analytics > Field Manager

Процедуры

ПРИМЕЧАНИЕ Если удалить поле со страницы "Диспетчер полей", которая используется на странице Desktop Manager, необходимо выйти из Webex WFO, а затем повторить вход, чтобы изменение войло в силу.

Пометить поле на веб-сайте

1. Открыв страницу "Диспетчер полей", откройте новую вкладку в браузере.
2. Перейдите на веб-сайт, поля которого вы хотите пометить.
3. Щелкните нужное поле и нажмите **Ctrl и M**. Это поле отображается на левой панели страницы "Диспетчер полей" с меткой времени вместо имени.

Отфильтровать список веб-сайтов и поля

- Введите строку поиска в поле " **Поля** поиска". Список немедленно обновляется полями, которые соответствуют критериям поиска. Поиск не выполняется фильтрация по названиям веб-сайтов.
- Используйте кнопки **просмотра** (**все**, **новые** и **настроенные),** чтобы ограничить список отображаемыми полями. Новые поля еще не настроены.

Настройте помеченное поле

1. Щелкните поле на левой панели. На правой панели отображаются настройки и свойства полей на правой панели.
2. Измените настройки полей.
   - Поле « **Веб-сайт** » содержит URL веб-сайта, на котором находится это поле. Щелкните по открыть веб-сайт в новой вкладке браузера.
   - **Поле Name** первоначально содержит отметку времени, когда это поле было отмечено. Вы можете заменить отметку времени на имя, которое описывает поле для легкой идентификации.
3. Измените свойства поля. Свойства — это данные, полученные маркером поля, и в зависимости от поля к полю могут изменяться.
   - **Установите флажок "Включено"** , чтобы разрешить поиск по строкам, совпадающих с указанным полем и значением при настройке в Desktop Manager. Если этот флажок не установлен, это поле игнорируется.
   - Столбец " **Поле** " содержит доступное только для чтения имя свойства, связанного с отмеченным полем.
   - По умолчанию **поле "Значение** " содержит значение свойства на момент его пометки. Любое значение, введенное в это поле, должно быть поддерживаемым значением для свойства. В этом поле можно использовать знак подстановки звездочка (*).
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Связанные разделы

- Определение веб-сайтов и приложений, которые будут отслеживаться с помощью Аналитики
- «Установка Webex WFO Smart Desktop» в *руководстве по установке WFO Webex*

Включите в браузере расширение Desktop Analytics

Система Smart Desktop должна быть установлена на компьютере и активирована до того, как можно пометить поля. Пользователи, имеющие разрешения на администрирование полей для аналитики настольного компьютера на странице "Диспетчер полей" и на рабочих местах операторов, где установлен Smart Desktop Analytics, должен быть настроен соответствующий подключаемый модуль браузера Desktop Analytics для используемого браузера.

Предварительные условия

- Ваша организация имеет одну из следующих лицензий:
  - Основы аналитики
  - Аналитика корпоративная
  - Аналитика настольных систем
- Smart Desktop устанавливается и активируется на вашем компьютере.

Процедуры

Включите расширение Desktop Analytics в Firefox

При первом входе в Webex WFO с использованием Firefox вы видите диалоговое окно с указанием на установку расширения браузера Calbrio. Выберите **«Разрешить эту установку** » и нажмите « **Продолжить».** Никаких дальнейших действий не требуется.

Включите подключаемый модуль Desktop Analytics в Microsoft Edge Chromium

В Edge Chromium перейдите к https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-подключаемый модуль/hecgnieibccccjmmhckdfeobjoffdf и щелкните Добавить в Chrome **.**

Включение плагина Аналитики на рабочем столе в Chrome

Расширение Chrome можно загрузить или установить с помощью настроек GPO. Загрузите и установите подключаемый модуль Calebrio Analytics версии 0.2.0.4. Подключаемый модуль находится по адресу:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

ПРИМЕЧАНИЕ Если щелкнуть по ссылке не получается, скопируйте URL и вставьте его в браузер.

Связанные разделы

«Установка Webex WFO Smart Desktop» в *руководстве по установке WFO Webex*

Обзор панелей аналитики

Страница "Аналитика" — это панель отчетов, на которую отображаются данные о рабочем столе, речевых и текстовых контактах. Вы можете использовать панель отчетов по умолчанию, общую панель отчетов другого пользователя или собственные пользовательские панели отчетов. Виджеты каждой панели отображают данные в зависимости от вашей роли и заданных наборов данных. Доступ к панелям зависит от назначенных вам разрешений.

Если администратор настроил для аналитики разрешение общего доступа к панели отчетов, можно назначить любую созданную панель отчетов, которая может быть предоставлена другим пользователям. Эти пользователи могут просматривать вашу панель отчетов (заполненную данными, которые к ней относятся), но не могут редактировать ее. Редактировать можно только вашу общую панель отчетов.

Далее описывается следующий общий процесс настройки панели

1. Создайте новую панель отчетов.
2. Создайте наборы данных для панели отчетов.
3. Создайте и добавьте виджеты к панели отчетов.
4. (Необязательно) поделиться новой панелью с другими пользователями.

Предварительные условия

- Ваша организация имеет одну из следующих лицензий:
  - Основы аналитики
  - Аналитика корпоративная
  - Аналитика настольных систем
- У вас есть хотя бы одно из следующих разрешений:
  - Просмотр аналитики
  - Просмотр аналитики рабочего стола
  - Просмотр голосовой аналитики
  - Просмотр аналитики с речью и текстом
  - Просмотр системной аналитики
  - Просмотр системных показателей
  - Просмотр аналитики текста
- Общий доступ к рабочему столу включен (необязательно)

- Сбор данных аналитики настраивается на страницах "Управление приложениями" на страницах "Диспетчер задач", "Phrase Manager", "Desktop Manager", "Field Manager" и "Конфигурация аналитики".

Расположение страницы

Панель отчетов по аналитике > аналитики

Процедуры

Выберите существующую панель отчетов для просмотра

- Щелкните кнопку **"Панели** отчетов" на инструментальной панели "Аналитика" и выберите существующую панель из полученного списка.

Создание панелей отчетов и работа с ней

- Создание панели аналитики и управление ею
- Создание набора данных и управление им
- Создание виджета аналитики и управление ими
- Отфильтруйте данные на панели аналитики
- Настройка прогнозов

Связанные разделы

Настройка панели аналитики

Создание набора данных и управление им

Наборы данных определяют то, что отображается в виджетах на странице Аналитической панели отчетов. Они должны быть настроены до создания виджета.

Наборы данных являются уникальными для определенной панели. При создании набора данных для одной панели отчетов этот набор данных не будет отображаться на других панелях.

Предварительные условия

- Ваша организация имеет одну из следующих лицензий:
  - Основы аналитики
  - Аналитика корпоративная
  - Аналитика настольных систем
- Некоторые наборы данных недоступны в лицензии Desktop Analytics. Наборы данных, не включенные в данную лицензию, приведены в разделе "Источники данных" ниже.
- У вас есть разрешение на просмотр аналитики системы

Расположение страницы

Панель отчетов по аналитике > аналитики

Процедуры

Создайте новый набор данных

1. На инструментальной панели "Аналитика" щелкните **"Диспетчер** набора данных", затем " **Создать новый набор данных"**.

ПРИМЕЧАНИЕ Вам, возможно, придется нажать кнопку **Разблокировки** , чтобы включить кнопку диспетчера наборов данных.

2. Выберите источник данных в списке источников данных. Доступные источники данных описаны ниже.
3. В диалоговом окне "Диспетчер наборов данных - создать новый" настройте фильтры для выбранного источника данных. Эти фильтры определяют, какие данные отображаются на панели отчетов. Для каждого источника данных имеется отдельное диалоговое окно с разными фильтрами данных. Доступные фильтры данных описаны ниже.
4. По завершении настройки фильтров щелкните "Отправить " для просмотра данных, включенных в новый набор данных. Отображаемые заголовки столбцов могут быть усечены. Щелкните " **Показать все данные** ", чтобы просмотреть все столбцы.

   Если приведенные столбцы не являются нужными, щелкните "Назад " , чтобы вернуться к предыдущему диалогу и изменить конфигурацию фильтров.
5. Если набор данных удовлетворит вас, нажмите кнопку Сохранить .
6. На инструментальной панели щелкните **Сохранить**.

Редактирование набора данных

1. На инструментальной панели Аналитики щелкните **диспетчер** наборов данных.

ПРИМЕЧАНИЕ Вам, возможно, придется нажать кнопку **Разблокировки** , чтобы включить кнопку диспетчера наборов данных.

2. Щелкните " **Изменить"** рядом с набором данных, который необходимо изменить.
3. По завершении редактирования набора данных щелкните " **Отправить"** для просмотра данных, входящих в набор данных. Показанные заголовки столбцов могут быть усеченными. Щелкните " **Показать все данные** ", чтобы просмотреть все столбцы.

   Если приведенные столбцы не являются нужными, щелкните "Назад " , чтобы вернуться к предыдущему диалогу и изменить конфигурацию фильтров.

4. Если набор данных удовлетворит вас, нажмите кнопку Сохранить .
5. На инструментальной панели Аналитики щелкните **Сохранить**.

Удаление набора данных

1. На инструментальной панели "Аналитика" щелкните **"Диспетчер** набора данных".

ПРИМЕЧАНИЕ Вам, возможно, потребуется нажать кнопку **Разблокировка** , чтобы включить значок Data Set Manager.

2. Щелкните **Удалить** рядом с набором данных, который необходимо удалить, затем подтвердите удаление. После удаления набора данных изменения на панели немедленно сохраняются.
3. Щелкните " **Отмена"** , чтобы закрыть диалоговое окно "Диспетчер набора данных".

Источники данных

В следующей таблице описаны доступные источники данных. С помощью фильтров данныхможно фильтровать элементы звездочками (*).

Два основных типа наборов данных — это наборы данных счетчика и трендовые наборы данных.

- Количество наборов данных сообщает о количестве случаев выполнения определенного действия.
- Наборы данных о трендах сообщают о том, как с течением времени изменяется указанное действие.

Набор данных	Описание
Статистика приложений	Показатели доступа к приложениям на рабочем столе пользователя. В статистике приложений отображается статистика доступа для определенных приложений.

Набор данных	Описание
Количество использования приложений Тенденции использования приложений	Показатели того, сколько пользователей использовали приложение. Сюда входит информация о количестве пользователей, воспользовавшихся интерфейсом Webex WFO, а также о количестве подключенных настольных клиентов.
Контрольная тенденция количества аудитов	Показатели аудитов ваших записей. ПРИМЕЧАНИЕ Для использования этого набора данных вашей организации необходима лицензия Analytics Essentials или Analytics Enterprise. Эти данные установить невозможно с лицензией Desktop Analytics.
Тренд сводной информации о вызовах	Показатели общего количества пропущенных и ответных вызовов.
Статистика по числу событий	В подсчете событий отображается агрегация длительности события по операторам, группам или группам. Статистика событий показывает распределения по средней длительности события.
Тенденция выдающегося количества выдающихся выгрузок	Показатели для файлов, которые все еще необходимо выгрузить. Это мера числа вызовов, которые произошли, но соответствующие медиафайлы еще не загружены.
Количество фраз* Тренд фраз*	Показатели использования фраз в контактах. Сюда входят только телефонные хиты. ПРИМЕЧАНИЕ Для использования этого набора данных вашей организации необходима лицензия Analytics Essentials или Analytics Enterprise. Эти данные установить невозможно с лицензией Desktop Analytics.
Тенденция к переработке количества отходов	Показатели для файлов, входящих в корзину. Сбор данных происходит каждые пять минут.

Тенденция сведений о хранилище — Количество сведений о хранилище	Показатели для файлов, хранящихся на диске. Сюда входят аудиофайлы вызовов и видеофайлы схватки экрана, а также логические группы, такие как записи (звук вызовов и видео снимок экрана), а также итого

Набор данных	Описание
	размер (все файлы на диске).
Тенденция в области количества поддержки	Показатели выгрузки и дискового хранения для файлов журнала и захвата пакетов (PCAP)
Количество текстовых контактов* Тенденция текстовых контактов*	Общее число контактов по электронной почте и текстовых сообщений. ПРИМЕЧАНИЕ Для использования этого набора данных вашей организации необходима лицензия Analytics Essentials или Analytics Enterprise. Эти данные установить невозможно с лицензией Desktop Analytics.
Количество хитов* Тренд текстового хита*	Общее число отдельных хитов в электронной почте и текстовых контактах. ПРИМЕЧАНИЕ Для использования этого набора данных вашей организации необходима лицензия Analytics Essentials или Analytics Enterprise. Эти данные набор недоступна с лицензиями Desktop Analytics.
Количество вызовов с записью* Транскрибированная тенденция вызовов*	Показатели ваших контактов с записью. ПРИМЕЧАНИЕ Для использования этого набора данных вашей организации необходима лицензия Analytics Essentials или Analytics Enterprise. Эти данные установить невозможно с лицензией Desktop Analytics. ЗАМЕТКА Количество вызовов, отображаемых на панели аналитики, в которой используется этот набор данных, может отличаться от числа вызовов, отображаемых с использованием критерия "Имеет преобразование" на фильтре "Содержимое контакта" на странице "Взаимодействие" по различным причинам: ▪ Аналитика и QM обновления данных в разное время. ▪ После индексации вызова аналитика помечает вызов с записью, но при загрузке файла преобразования вызова QM помечает вызов с «Имеет преобразование». Индексация происходит после

загрузки файла преобразования, поэтому в отчетах о записанных вызовах число вызовов может отображаться большее число в QM, чем в аналитике, если индексация еще не состоялась.

Набор данных	Описание
	▪ Аналитика и QM могут иметь разные политики удержания.
Тенденция «Количество сведений о передаче»	Показатели выгрузки мультимедийных файлов в разных типах файлов. Сюда входят аудиофайлы вызовов, видеофайлы схватки экрана, файлы использования настольного приложения и веб-сайта, а также текстовые файлы электронной почты.
Тенденция передачи сводки о переагруженном числе выгрузки	Выгрузка показателей для мультимедийных файлов, агрегированных в логические группировки. Сюда входят выгрузка записей (аудио вызовов и видео снимок экрана) и общее количество выгрузок (все типы файлов из сведений о выгрузке).

Фильтры данных

В следующей таблице описаны фильтры, которые можно настроить для доступных источников данных. Не все фильтры применяются ко всем типам источников данных.

Имя	Описание
Операторы	Выберите одного или нескольких операторов для фильтрации данных. Если не выбрать одного или нескольких операторов, по умолчанию выбраны все операторы.
Агрегировать по	Выберите модуль, для которого требуется агрегировать количество событий, или статистика.
Состояния приложения	Выберите состояния приложения, которые вы хотите отобразить в виджете.
Предположим, все группы	Установите этот флажок, чтобы не добавлять список групп при детализации сведения о виджетах, связанных с этим набором данных.
Предположим, все группы по сервисам	Установите этот флажок, чтобы не использовать список групп при детализации сведения о виджетах, связанных с этим набором данных.
Категории	Выберите одну или несколько категорий для фильтрации данных.
Уверенность	Введите минимальное значение доверия для хита. Допустимы значения от 1 до

100.

ПРИМЕР Если задано значение 60, речевая аналитика

Имя	Описание
	возвращает хиты, где значение доверия равно 60 и выше.
Диапазон дат	Выберите диапазон дат, для которого будут отображаться виджеты исторических сведений. ПРИМЕЧАНИЕ Если диапазон дат превышает срок хранения аналитических данных, за пределами этого периода в телефоне будут отображаться значения 0 виджет. ЗАМЕТКА Количество вызовов, отображаемых при использовании этого фильтра, может отличаться от числа вызовов, отображаемых при использовании фильтра диапазона дат на странице "Взаимодействие" по различным причинам: ▪ Аналитика и QM обновления данных в разное время. ▪ Аналитика и QM могут иметь разные политики удержания.
Включение фильтрации состояний приложений	Установите этот флажок, чтобы пользователю можно было изменять состояния выбранных приложений на инструментальной панели Аналитики. Когда этот прямоугольник очищен, изменения состояний выбранного приложения на инструментальной панели Аналитики на виджет не влияют.
Включить фильтрацию доверия	Установите этот флажок, чтобы пользователю можно было изменить выбранное значение доверия на инструментальной панели "Аналитика". Если этот прямоугольник очищен, изменение значения доверия с инструментальной панели Аналитики не влияет на виджет.
Включить фильтрацию даты от	Установите этот флажок, чтобы пользователи могли изменять диапазон дат инструментальная панель "Аналитика". После очистки этого поля изменения глобального диапазона дат на инструментальной панели Аналитики на виджет не повлияют.
Включение	фильтрации состояний взаимодействия

Имя	Описание
Установите этот флажок, чтобы пользователю можно было изменять состояния	взаимодействия на инструментальной панели "Аналитика". Если этот прямоугольник очищен, меняется на значение выбранных состояний взаимодействия

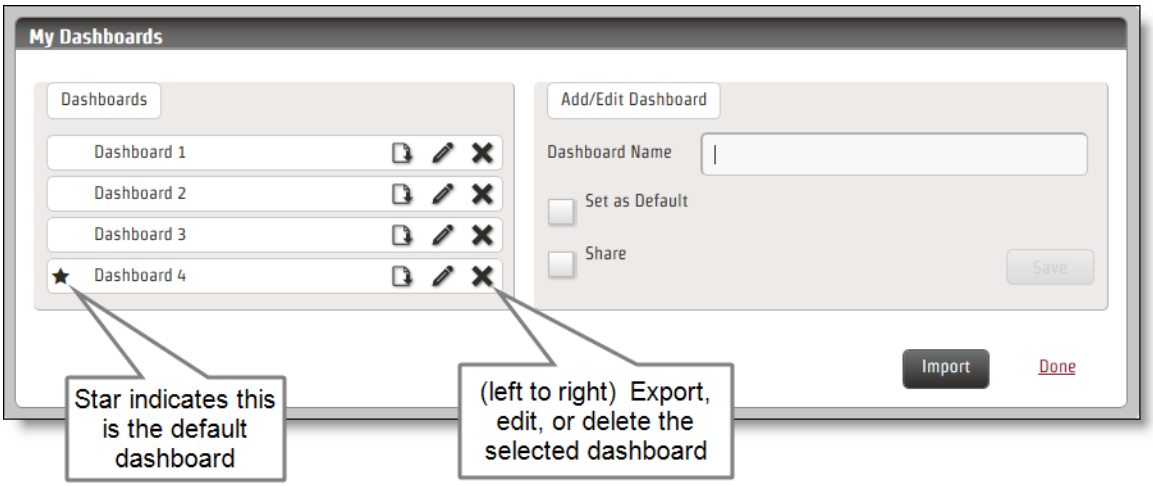
Имя	Описание
	Инструментальная панель аналитики на виджет не влияет.
Включение поиска с текстом поле	Установите этот флажок, чтобы пользователю можно было искать фразы в Инструментальная панель аналитики. Когда это поле очистилось, поиск фраз на инструментальной панели аналитики не повлияет на виджет.
Тип события	Выберите тип события для набора данных.
Группировка файлов по	Выберите способ подачи файлов группе.
Фильтрация нескольких хитов	Установите этот флажок, чтобы считать фразу выше уровень доверия и отфильтровать аналогичные фразы с более низким уровнем доверия. Когда этот прямоугольник очищен, появляются все хиты по фразе. Аналитика может генерировать несколько хитов фраз для похожих фраз с разными уровнями доверия, которые происходят почти в одно и то же время в записи. **ПРИМЕР** Если добавить фразы для «скорой помощи» и «скорой помощи», когда аналитика находит значок фраза "служба скорой помощи".
Дата от	Дата начала диапазона дат.
Группировать по	Выберите способ группировки данных. Доступные в этом поле варианты определяются типом создаваемого набора данных.
Группы	Выберите одну или несколько групп для фильтрации данных. Если не выбрать одну или несколько групп, по умолчанию выбраны все группы. Если выбрать одну или несколько групп, по умолчанию выбираются все группы для этих групп. Группы ограничены назначенными вам разрешениями.
Корзины с гистограммой	Введите количество интервалов, отображаемых в гистограмме. Допустимый значения представляют собой целые числа от 3 до 100. Значение по умолчанию: 10.

Имя	Описание
Состояния взаимодействия	Выберите состояния взаимодействия, которые вы хотите отобразить в виджете.
Ограничить до предварительно определенных фраз	установите этот флажок для фильтрации контактов в наборе данных, включаемом в него только те, которые имеют предварительно определенные хиты фразы. Фразы определяются в диспетчере фраз.
Имя	Имя набора данных.
Фразы	Выберите одну или несколько фраз для фильтрации данных.
Размер ранжировки Допустимый	Укажите, сколько приложений высшего уровня отображает результаты. значения от 10 до 100. Значение по умолчанию: 10.
Результат	Выберите, требуется ли возвращать результаты, которые содержат указанные фразы для этого набора данных. ▪ Если выбрать вариант **"Вернуть контакты с выбранными фразами"**, Webex WFO сообщает об общем количестве совпадений фраз среди всех контактов. ▪ Если выбрать вариант **"Вернуть контакты" без выбранных фраз**, Webex WFO сообщает о количестве контактов, не содержащих указанных фраз.
Показывать только веб-сайты	Установите этот флажок для отображения статистики только по веб-сайтам Доступ. После очистки этого поля отображается статистика как по приложениям, так и по веб-сайтам.
метки	Выберите один или несколько тегов для фильтрации данных.
Группы по сервисам	Выберите одну или несколько групп по данным для фильтрации. Если не выбрать одну или несколько групп, по умолчанию выбираются все группы.
Типы текста	Выберите один или несколько типов текста для фильтрации данных по...
На дату	Дата окончания диапазона дат.

Имя	Описание
Тип	Выберите тип тренда.
Типы	Выберите один или несколько типов для фильтрации данных.

Создание панели аналитики и управление ею

Выбор и создание панелей отчетов и управление ими выполняется с помощью значка **панели отчетов** на инструментальной панели "Аналитика". Щелкните значок, чтобы выбрать существующую панель отчетов в отображаемом списке. Щелкните кнопку "Управление " в верхней части списка панелей, чтобы открыть диалоговое **окно "Мои панели** отчетов". Там вы создаете панели отчетов и управляете ими. Эта функция доступна только при наличии соответствующих разрешений.



ПРИМЕЧАНИЕ Общие панели отчетов обозначаются на "Мои панели" символом замка. Это означает, что такие панели можно просматривать, но редактировать их невозможно. Это может сделать только владелец общей панели отчетов.

Предварительные условия

- Ваша организация имеет одну из следующих лицензий:
  - Основы аналитики
  - Аналитика корпоративная
  - Аналитика настольных систем
- У вас есть разрешение на просмотр аналитики системы

Расположение страницы

Панель отчетов по аналитике > аналитики

Процедуры

Создание панели

1. Откройте **"Мои панели отчетов**"
2. Введите имя новой панели в **поле "Имя** панели отчетов". При необходимости можно настроить эту панель так, что она будет вашей панелью по умолчанию или будет делиться ею с другими пользователями.
3. (Необязательно) **Установите флажок "Установить по умолчанию",** если требуется использовать эту панель в качестве панели аналитики по умолчанию.
4. (Необязательно) Установите флажок "Общий доступ", чтобы предоставить доступ к этой панели с другими пользователями. Эта функция доступна только в том случае, если администратор включил функцию общего доступа к панели отчетов на странице Конфигурации Аналитика.
5. Щелкните " **Сохранить",** затем " **Готово**".

Редактирование панели

1. Откройте **"Мои панели отчетов**"
2. Выберите панель отчетов, которую необходимо изменить, и щелкните "Изменить" (значок карандаша)
3. Выполните изменения. Можно изменить имя панели отчетов, установить или удалить ее по умолчанию, а также поделиться ею или отменить совместное с другими пользователями.
4. Щелкните " **Сохранить",** затем " **Готово**".

Удаление панели

1. Откройте **"Мои панели отчетов**"
2. Щелкните Удалить (значок X) рядом с панелью отчетов, которую необходимо удалить.

   ПРИМЕЧАНИЕ При удалении панели также удаляются все наборы данных и виджеты, связанные с этой панелью.

3. Щелкните " **Сохранить",** затем " **Готово**".

Экспорт панели отчетов

1. Откройте **"Мои панели отчетов**"
2. Щелкните Экспорт рядом с панелью отчетов, которую необходимо экспортировать.
3. Нажмите кнопку " **Сохранить"** , чтобы сохранить панель отчетов как файл с именем "dashboard.json" в местоположение загрузки по умолчанию, или **"Сохранить как** ", чтобы переименовать файл и сохранить его в другом расположении.

Импорт панели отчетов

1. Откройте **"Мои панели отчетов**"
2. Нажмите «Импортировать **».**
3. Перейдите в расположение, в котором сохранена требуемая панель отчетов, и выберите файл. Файл имеет расширение 100 00 00 00 00 м.
4. Щелкните " **Отправить"** , чтобы импортировать панель отчетов.

   ПРИМЕЧАНИЕ При импорте панели отчетов с таким же именем, что и одна из существующих панелей, к имени импортированной панели добавляется звездочка.

5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Создание виджета аналитики и управление ими

Существует четыре типа виджетов аналитики: диаграмма, таблица данных, текст и облако фраз. Для каждого типа виджета отображаются данные, определенные в наборе данных. Панели аналитики можно настроить, создавая и организуя виджеты по своему вкусу.

Предварительные условия

- Ваша организация имеет одну из следующих лицензий:
  - Основы аналитики
  - Аналитика корпоративная
  - Аналитика настольных систем
- У вас есть разрешение на просмотр аналитики системы
- Создан набор данных (см. раздел "Создание набора данных и управление им").

Расположение страницы

Панель отчетов по аналитике > аналитики

Процедуры

Добавление виджета к панели отчетов

1. Отобразите панель, к которой требуется добавить виджет.
2. Нажмите « **Разблокировка** », чтобы включить кнопку «Добавить виджет», затем нажмите « **Добавить виджет**».
3. Выберите, какой тип виджета добавить.
4. Настройте параметры для выбранного типа виджета (см. раздел «Настройки диаграммы», «Настройки таблицы данных», «Текстовые настройки» и« Облако фразы»).
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Вы можете перемещать виджеты на панели и изменять их размер. При перемещении (нажмите и подождите, пока указатель мыши появится на инструментальной панели виджета), появляются красные линии, которые помогут вам совместить перемещаемый виджет с другими виджетами рядом. Изменить размер виджетов, щелкнув и перетаскивая правый нижний угол виджета.

У каждого виджета есть инструментальной панели:

1 — Настройки. Отредактируйте настройки виджета

2 — экспорт CSV. Экспорт данных виджета в файл CSV формата

3 — распечатать. Распечатайте изображение виджета

4 — Удалить. Удалите виджет

5 — полноэкранный режим. Переключает виджет между его обычным размером и полноэкранным

Параметры диаграммы

При выборе типа «Диаграмма» для виджета необходимо настроить следующие поля в диалоговом окне «Параметры диаграммы».

Параметры контейнера

Параметр	Описание
Название	Имя виджета.
Скрытие заголовка	Установите этот флажок, чтобы скрыть строку заголовка виджета. Инструменты из строки заголовка перемещаются в тело виджета.
Скрытие фона	Установите этот флажок, чтобы удалить границу виджета.

Параметры диаграммы

Параметр	Описание
Название	Имя диаграммы.
Тип	Тип диаграммы, которую вы хотите отображать в этом виджете. ▪ Как правило, линейные и диаграммы областей демонстрируют, как элемент изменился с течением времени. На линейных диаграммах информация отображается в виде рядов точек, соединенных отрезков прямой линии. Диаграммы области отображают данные графически, они основаны на линейном графике. Область между осей и линией подчеркивается цветами. Обычно он используется для сравнения двух или более количеств на диаграмме. ▪ Гистограммы — это диаграммы с прямоугольными полосами, длина которых пропорциональна данным, которые они представляют. Гистограммы могут быть нарисованы вертикально или горизонтально. Стековые гистограммы полезны, когда вы получаете несколько хитов в одной или нескольких категориях. Сложенные гистограммы можно использовать для описания трендов. ▪ Круговые диаграммы представляют собой круглые диаграммы, разделенные по секторам, иллюстрирующие численные пропорции. Круговая диаграмма позволяет выбрать два пересечения данных: ряды (данные, которые требуется навести на графике) и значение. Срез в круговой диаграмме представляет ряды, размер среза — значение.
Легенда	Положение легенды на диаграмме.

Шаг метки	Частота меток, нарисованных на оси x.

В примере **1** отображается метка на оси x для каждой точки данных. **2**

Параметр	Описание
	отображает метки на оси x для каждой другой точки данных.
Включение меток	Установите этот флажок для отображения меток на диаграмме.
Отображение меток точки данных	Установите этот флажок для отображения меток точек данных в диаграмме.

Выбор наборов данных и справочная таблица

Параметр	Описание
Выбор набора данных	Выберите один из созданных наборов данных в раскрывающемся списке. Будут отображены заголовки столбцов, связанные с набором данных.
Показать все данные	Нажмите эту кнопку, чтобы отобразить расширенную версию столбца Заголовки.

Параметры диаграммы

Параметр	Описание
Ось абсцисс	Выберите информацию, отображаемую на оси x диаграммы. Параметры основаны на выбранном наборе данных.
Y-A xis	Выберите информацию, которую следует отображать на оси Y диаграммы. Параметры основаны на выбранном наборе данных.
Ряды	Данные, которые необходимо измерить на оси x. ПРИМЕЧАНИЕ Трендовые данные должны быть сортированы по дате. Если вы хотите создать диаграмму трендов, выберите "От даты" или "На дату" в Раскрывающийся список рядов. Диаграмма трендов не будет сортирована логически, если выбрать "Идентификатор оператора", "Имя оператора", "Фраза" или "Категория".

Параметры таблицы данных

При выборе типа «Таблица данных» для виджета необходимо настроить следующие поля в диалоговом окне «Параметры таблицы данных».

Параметры контейнера

Параметр	Описание
Название	Имя виджета.
Скрытие заголовка	Установите этот флажок, чтобы скрыть строку заголовка виджета. Инструменты из строки заголовка перемещаются в тело виджета.
Скрытие фона	Установите этот флажок, чтобы удалить границу виджета.

Выбор набора данных и справочная таблица

Параметр	Описание
Выбор набора данных	Выберите один из созданных наборов данных в раскрывающемся списке. Будут отображены заголовки столбцов, связанные с набором данных.
Показать все данные	Нажмите эту кнопку, чтобы отобразить расширенную версию столбца Заголовки.

Параметры диаграммы

В этом разделе отображаются поля, которые отображаются в виджете "Таблица данных". Доступные поля зависят от выбранного набора данных. По умолчанию все доступные поля отображаются в таблице данных. Чтобы удалить поле из таблицы данных, щелкните имя поля. Поле будет отключено. Щелкните имя поля еще раз, чтобы включить поле, или выберите «Все», чтобы включить все поля.

Настройки текста

При выборе типа «Текст» для виджета необходимо настроить следующие поля в диалоговом окне «Параметры текста».

Параметры контейнера

Параметр	Описание
Название	Имя виджета.
Скрытие заголовка	Установите этот флажок, чтобы скрыть строку заголовка виджета. Инструменты из строки заголовка перемещаются в тело виджета.
Скрытие фона	Установите этот флажок, чтобы удалить границу виджета.

Текстовый редактор

Используйте текстовый редактор для создания и редактирования текста, который отображается в виджете. Ввод текста можно задать жирным, курсивом или подчеркнуть. Размер текста невозможно контролировать.

Настройки облака фраз

Облако фраз — это визуальное представление фраз. Этот формат полезен для быстрой идентификации наиболее заметных фраз по размеру и цвету шрифта.

Параметры контейнера

Параметр	Описание
Название	Имя виджета.
Скрытие заголовка	Установите этот флажок, чтобы скрыть строку заголовка виджета. Инструменты из строки заголовка перемещаются в тело виджета.
Скрытие фона	Установите этот флажок, чтобы удалить границу виджета.

Выбор набора данных и справочная таблица

Параметр	Описание
Выбор набора данных	Выберите один из созданных наборов данных в раскрывающемся списке. Будут отображены заголовки столбцов, связанные с набором данных.

Примечание Облако фраз поддерживает любой набор данных, имеющий параметр фразы (например, группу по фразе). Если в счетчике фраз набор данных используется "Группа по категории", с помощью которого невозможно создать

Параметр	Описание
	тот набор данных.
Показать все данные	Нажмите эту кнопку, чтобы отобразить расширенную версию столбца Заголовки.

Отображение сведений о виджете

На панели «Сведения о виджете» отображается таблица данных, содержащая данные, которые является источником графического представления. Панель сведений открывается щелчком элемента или точки данных в виджете либо кнопкой полноэкранного переключения на инструментальной панели, а затем кнопкой «Сведения» в верхней части панели виджетов.

ПРИМЕЧАНИЕ Виджет таблицы данных содержит ту же информацию, что и на панели сведений. Вы можете подробно просмотреть эту информацию так же, как на панели "Сведения".

В таблице исходных данных отображаются общие сведения. Для просмотра более подробной информации дважды щелкните строку для детализации информации. Панировочные сухари добавлены в левом верхнем углу панели "Сведения", чтобы помочь вам вернуться к месту начала работы. Значок "Главная" отображает исходное представление таблицы данных.

Значок «Настройка» рядом с маршрутом «Хлебная крошка» открывает окно конфигурации, в котором можно выбрать данные, которые необходимо отобразить на панели сведений.

Уведомление пользователей о не одобренных приложениях

Вы можете отправить электронное письмо с уведомлением одного или нескольких абонентов относительно использования не одобренных приложений или веб-сайта. Если на панели сведений достаточно подробно просмотреть таблицу сведений об операторе, содержащую столбец "Метка приложения", рядом со ссылкой на имя данного приложения или веб-сайта имеется значок электронной почты.

Щелкните значок Эл. почты, чтобы открыть форму электронной почты. В тексте сообщения электронной почты содержится следующая информация:

- Заявление, указывающее на использование неутвержденной заявки или документа
- Имя оператора
- Дата и время обращения к приложению
- Названия заявки и документа
- URL-адрес, который связываю с проблемой использования приложения в проводнике оператора
- (Необязательно) Ваши комментарии

ПРИМЕЧАНИЕ Щелкните ссылку в столбце "Метка приложения", чтобы перейти в

проводник оператора с датой и временем обращения приложения.

Введите один или несколько адресов электронной почты, добавьте комментарии, возможно, в конец сообщения, а затем нажмите кнопку ОК, чтобы отправить уведомление.

Отфильтруйте данные на панели аналитики

Предварительные условия

- Ваша организация имеет одну из следующих лицензий:
  - Основы аналитики
  - Аналитика корпоративная
  - Аналитика настольных систем
- У вас есть разрешение на просмотр аналитики системы

Расположение страницы

Панель отчетов по аналитике > аналитики

Отфильтруйте данные во всех виджетах, которые отображаются на панели с помощью инструмента "Фильтры данных". Вы можете выбрать один или несколько фильтров для применения. При создании нескольких фильтров результаты должны соответствовать критериям фильтра.

> ПРИМЕЧАНИЕ Фильтровать можно не все типы данных. Список данных, которые можно фильтровать, см. в разделе "Создание набора данных и управление им".

Все заданные фильтры данных применяются к любой панели отчетов, которую вы просматриваете во время сеанса. Однако при выходе из системы и повторном входе необходимо настроить фильтры снова. Они не сохраняются из сеанса в сеанс.

Процедура

Добавление фильтра данных

1. Щелкните **«Фильтры** данных».
2. Щелкните « **Добавить фильтр».**
3. В диалоговом окне "Добавление фильтра" выберите нужный фильтр. Существует четыре типа фильтров:
   - Анализ — фильтрация по статистике вызовов и событиям
   - Контакт — фильтруется по информации контакта, записанной в записи

- Дата — фильтр по часовым поясам
- Организация — фильтрация по операторам, группе или группе по сервисам

4. Выберите оператор (например, больше, меньше, содержит и т. д.) и введите значение. Значение может включать подстановочные знаки (* или ?). Знак подстановки звездочка означает любое количество символов, а знак подстановки со знаком вопроса означает один символ.

   ПРИМЕР. Фильтром для поиска вызовов, которые включают в себя более трех событий разговора, является «Разговор по событиям больше 3».

5. Нажмите **OK**.

Настройка панели аналитики

Предварительные условия

- Ваша организация имеет одну из следующих лицензий:
  - Основы аналитики
  - Аналитика корпоративная
  - Аналитика настольных систем
- У вас есть разрешение на просмотр аналитики системы

Расположение страницы

Панель отчетов по аналитике > аналитики

На странице "Панель аналитики" доступны две панели инструментов.

Инструментальная панель аналитики

Инструментальная панель аналитики позволяет управлять содержимым панели отчетов.

1 — поле поиска

В поле "Поиск" отображается текст в виджетах, использующих наборы данных "Количество контактов", "Тенденции содержимого", "Количество текстовых контактов" и "Количество трендов текстовых контактов". Это поле отображается, только если в наборе данных "Количество контактов" установлен флажок "Включить текстовый поиск".

2 — поле «Глобальный диапазон дат»

Поле «Глобальный диапазон дат» фильтрует историческую информацию в виджетах по диапазону дат. Ваш выбор влияет на все виджеты на панели отчетов, для наборов данных которых установлен флажок «Включить фильтрацию даты». Это поле доступно, если панель заблокирована.

3 — поле уверенности

Поле «Уверенность» используется для установки минимального значения доверия для хита. Допустимы значения от 1 до 100.

> Пример Когда задано значение 20, аналитика возвращает хиты там, где значение доверия равно 20 или больше.

Это значение воздействует на все виджеты на панели отчетов, набор данных которых настроен с помощью флажка «Разрешить уверенность переопределения». Это значение не сохраняется из сеанса в сеанс.

4 — фильтры данных

Щелкните кнопку «Фильтры данных», чтобы открыть диалоговое окно «Фильтры данных». Это диалоговое окно используется для добавления фильтров, определяющих данные записи, которые отображаются в виджетах (см. раздел "Фильтр данных на панели аналитики").

> ПРИМЕЧАНИЕ Фильтры данных поддерживаются только с помощью голосовой аналитики.

5 — Состояние взаимодействия

Нажмите кнопку «Состояния взаимодействия», чтобы выбрать состояния взаимодействия (активный, неактивный, после работы вызова и на удержании). По умолчанию выбираются все состояния взаимодействия.

6 — состояние приложения

Нажмите кнопку «Состояние приложения», чтобы выбрать состояния приложения (одобренные, не одобренные, игнорирование и новые), о чем требуется, чтобы данные о приложении отображались в виджетах. По умолчанию выбираются все состояния приложения, кроме состояния «Игнорировать».

7 — панели отчетов

Щелкните кнопку "Панели отчетов", чтобы отобразить список доступных вам панелей отчетов. При наличии соответствующей роли и разрешений можно открыть диалоговое окно "Мои панели отчетов", щелкнув ссылку "Управление" (см. раздел "Создание панели аналитики и управление ими").

8 — напечатать

Нажмите кнопку «Печать», чтобы напечатать снимок панели аналитики

9 — блокировка/разблокировка

Эта кнопка переключается между «Заблокирован» и «Разблокирован».

- Если он заблокирован, вы не сможете изменить виджеты на панели или их макет.
- При разблокировке вы можете добавлять, изменять, удалять виджеты и изменять их макет.

> ПРИМЕЧАНИЕ общие панели отчетов разблокировать невозможно. Изменить их могут только их владельцы.

10 — сохранить

Нажмите кнопку "Сохранить", чтобы сохранить изменения, внесенные в разблокированную панель отчетов.

11 — диспетчер наборов данных

Диспетчер наборов данных позволяет создавать, изменять и удалять наборы данных, связанные с отображаемой панелью (см. раздел "Создание набора данных и управление им"). Эта кнопка включена, когда панель разблокирована.

12 — добавить виджет

Нажмите кнопку «Добавить виджет», чтобы выбрать тип виджета и настроить содержимое виджета (см. раздел «Создание виджета аналитики и управление им»). Эта кнопка включена, когда панель разблокирована.

13 — виджеты с мозаикой

Нажмите кнопку виджетов черепицы, чтобы сложить виджеты в левом верхнем углу. Эта кнопка включена, когда панель разблокирована.

14 — выберите инструмент

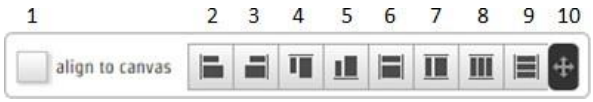
Щелкните инструмент "Выбрать", чтобы выбрать виджеты и совместить их по панели. Вы можете выбрать виджеты, перемещая вокруг них прямоугольные области выбора, либо нажимая Клавиши Ctrl и Клик, чтобы выбрать их по одному.
Выбранные виджеты выделены красным цветом. Эта кнопка включена, когда панель разблокирована. При выборе виджетов с этим инструментом открывается и отображается в левом верхнем углу страницы инструментальная панель «Выравнивание виджетов».

Вы можете выбирать виджеты только после включения кнопки «Выбрать инструмент» (она становится темно-серой). Функция остается включенной до тех пор, пока вы снова на нее не щелкаете, чтобы отключить ее. Если выключено, вы не можете выбрать виджеты.

Инструментальной панели выравнивания виджетов

Инструментальная панель «Выравнивание виджетов» появляется при выборе виджетов на панели с помощью инструмента " **Выбрать"**

на инструментальной панели "Аналитика" По умолчанию инструментальная панель отображается в левом верхнем углу панели отчетов.



1 — флажок «Выровнять по полотну»

Когда установлен флажок «Выровнять по канве», при использовании кнопок управления выравниванием виджеты привязываются к одному из внешних краев панели.

> ПРИМЕР Если этот флажок установлен и щелкнуть «Выровнять внизу», все выбранные виджеты прикрепляться к нижней части панели отчетов. Если этот флажок снят и щелкнуть «Выровнять внизу» — это все ваши
> выбранные виджеты выровняют свои нижние края с нижним краем виджета, расположенного ниже на панели.

2 — выровнять влево

Нажмите кнопку «Выровнять влево», чтобы совместить левые части всех выбранных виджетов.

3 — выравнивание вправо

Нажмите кнопку выравнивания вправо для выравнивания всех выбранных виджетов.

4 — выравнивание вершины

Нажмите кнопку «Выровнять верхнюю часть», чтобы совместить верхушки всех выбранных виджетов.

5 — выравнивание внизу

Нажмите кнопку «Выровнять внизу», чтобы совместить нижнюю часть всех выбранных виджетов.

6 — соответствие ширине

Нажмите кнопку «Соответствовать ширине», чтобы установить ширину всех выбранных виджетов в ширину наиболее широкого виджета.

7 — высота соответствия

Нажмите кнопку «Высота соответствия», чтобы установить высоту всех выбранных виджетов в величину самого высокого виджета.

8 — горизонтальное распределение

Нажмите кнопку «Распределять горизонтально», чтобы распределять выбранные виджеты равномерно и горизонтально по панели отчетов. Их размер изменится до той же ширины при касании боковых краев.

9 — вертикальное распределение

Нажмите кнопку «Распространить вертикально», чтобы равномерно и вертикально распределять выбранные виджеты по панели отчетов. Они изменяются до той же высоты, при этом их верхний и нижний края касаются.

10 — переместить инструментальной панели

Нажмите и удерживайте кнопку «Переместить инструментальной панели», чтобы перетащить инструментную панель в любое нужное место на панели отчетов. Панель инструментов будет находиться в этом месте на протяжении всего сеанса.

Отслеживание фокуса и активности операторов

Страница "Проводник оператора" позволяет супервизору или менеджеру просматривать фокус и действия оператора на определенную дату в отдельном представлении.

Предварительные условия

- Ваша организация имеет одну из следующих лицензий:
  - Основы аналитики
  - Аналитика корпоративная
  - Аналитика настольных систем
- У вас есть разрешение на просмотр аналитики рабочего стола.
- В вашей организации не используется запись RTE (также известная как кусковая запись). Из-за того, как запись RTE обрабатывает данные рабочего стола, проводник оператора недоступен для интеграции с Cisco Webex Contact Center.

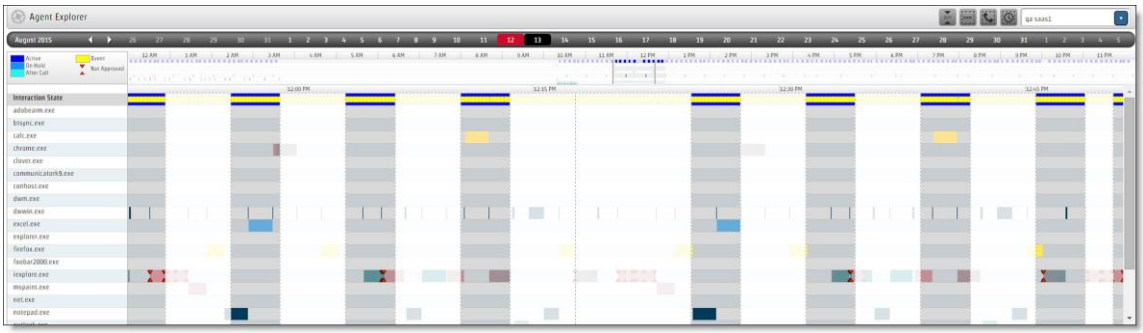
Расположение страницы

Проводник операторов

Процедуры

Просмотр фокуса и активности оператора:

1. Выберите оператора **в раскрывающемся списке "Выбрать оператора"** (в правом верхнем углу страницы) Откроется список программ, используемых оператором, и состояние оператора при использовании этих программ.



> ПРИМЕЧАНИЕ . Дополнительные сведения о том, что можно увидеть на этой странице, см. в разделе «Обзор проводника операторов».

2. (Необязательно) Щелкните стрелки даты или месяца в верхней части экрана, чтобы просмотреть другую дату. В проводнике оператора не отображается информация за сегодняшний день и даты в будущем.

3. Выполните детализацию для получения дополнительной информации, используя одну или несколько процедур, описанных ниже.

Дополнительные сведения о состоянии, событии, документе или URL-адресе взаимодействия см. на главной панели

Наведите курсор мыши на элемент. Появится всплываемая подсказка.

> ПРИМЕР . Это всплывающее подсказка для состояния взаимодействия.
>
> 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

Видеть фокус оператора только во время вызовов:

1. Переключение кнопки **границ** вызова включенной.

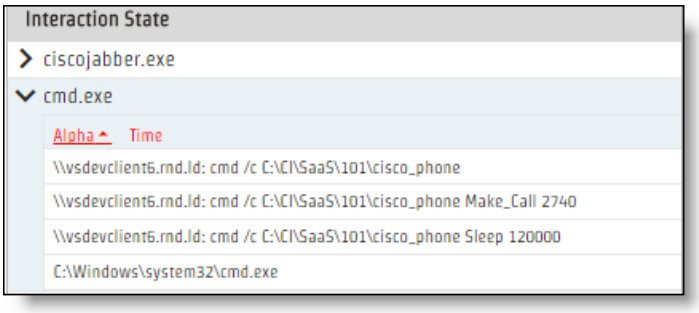
2. Выключите кнопку **«Границы** режима ожидания».

См. документы или URL-адреса операторов, к которые можно получить из приложения или веб-сайта:

1. В столбце "Состояние взаимодействия" щелкните стрелку слева от имени приложения или веб-сайта.

2. Чтобы сортировать документы или URL в алфавитном порядке, нажмите кнопку Альфа . Чтобы отсортировать их по времени, по времени, по времени, которым должен работать оператор

доступ к ним, щелкните « **Время**».



Отключение не одобренных маркеров содержимого

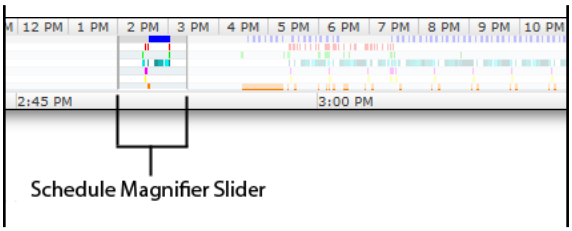
Выключите кнопку **«Не одобренные маркеры** содержимого».

Выделите конкретный вид мероприятия:

1. Нажмите кнопку « **События** » вкл. Откроется диалоговое окно «События».
2. Выберите вид мероприятия, на которое нужно обратить внимание.

Увеличить часть расписания оператора:

1. Щелкните ползунок «Расписание лупы» на строке шкалы времени в верхней части страницы.
2. Чтобы просмотреть расписание с интервалом в 15 минут, перетащите ползунок горизонтально или щелкните время в строке шкалы времени.



ПРИМЕЧАНИЕ Функции изменения масштаба и уменьшения масштаба в веб-браузере не работают в проводнике оператора. Если вы используете функцию увеличения или уменьшения масштаба, выбранное время отображается неправильно при использовании Расписание лупы ползунок.

Введите запись, связанную с состоянием взаимодействия:

1. Щелкните состояние взаимодействия с вызовом. В столбце под состоянием взаимодействия выделен фиолетовый цвет.
2. Дважды щелкните состояние взаимодействия. Откроется медиаплеер.

3. Щелкните Воспроизведение в медиаплеее.
4. При наличии аналитики речи щелкните вкладку **"Речь** ", чтобы просмотреть фразы, связанные с записью.

Связанные разделы

- Обзор проводника операторов
- Воспроизведение контактов
- Просмотр действий операторов с контактом — просмотр приложений и веб-сайтов, используемых оператором в конкретном вызове

Обзор проводника операторов

Страница "Проводник операторов" содержит основную таблицу и инструментальной панели. На левой панели таблицы отображаются приложения и веб-сайты, используемые оператором. На правой панели отображается время использования документа или URL-адреса. Они отображаются в разных цветах, так что вы можете легко заметить изменения в фокусе оператора.

Четыре кнопки на инструментальной панели — это переключения, которые управляют отображением в таблице. Слева под строкой календаря отображается легенда, обозначающая, что означают цвета и символы в таблице.

Кнопка	Имя	Описание
APP	Не одобренные маркеры содержимого	Переключает маркеры не одобренных содержимого, которые определяют приложения, используемые оператором и не одобренные.
EVENT	События	Переключает маркеры событий, указывающие, что оператор фокусируется на приложениях, инициирующих данное событие. Событие выделено желтым цветом в строке "Состояние взаимодействия". При включении открывается диалоговое окно «События» с предложением выбрать тип события для выделения. По умолчанию выбраны все события.
	Границы вызовов	Подсветка длительности вызова серого цвета. Если вы хотите видеть только фокус оператора во время вызова, включите кнопку «Границы вызовов» и выключите кнопку «Границы в режиме ожидания».

Кнопка	Имя	Описание
	Бездействуют границы	Белый цвет содержит информацию о времени ожидания между контактами, включая сведения о приложениях, используемых в это время. Отключение этой кнопки позволяет вам четко видеть одобренные и неутвержденные приложения во время контакта.

Строка «Состояние взаимодействия» отображается сразу под легендой. Состояние взаимодействия отображает состояние вызова оператора на определенный момент времени.

ПРИМЕЧАНИЕ Вы можете видеть системную блокировку в одной из строк под состоянием взаимодействия. Это означает, что рабочий стол оператора был заблокирован или в спячем режиме, и показано, какие приложения или веб-сайты были в центре внимания во время работы это состояние.

Анализ данных бизнес-аналитики

Панель отчетов вашей домашней страницы

Панель отчетов домашней страницы используется в проводнике данных и настраивается для вашей роли. Работа домашней страницы определяется вашей ролью и разрешениями. Некоторые пользователи могут создать свою домашнюю страницу, другие могут просматривать одну или несколько домашних страниц, которыми супервизоры и администраторы создают и делятся.

Предварительные условия

- У вас есть действительные учетные данные Webex входа WFO
- Супервизор или администратор создал панель отчетов для вашей роли
- Разрешение на администрирование панелей (необязательно)
- Разрешение на просмотр WFM панели отчетов (требуется для просмотра WFM пользователями панели домашней страницы)
- Разрешение QM панели отчетов (требуется для QM, чтобы видеть панель домашней страницы)

Расположение страницы

Главная

Процедуры

Просмотр другой панели

При наличии доступа к нескольким панелям в левом верхнем углу домашней страницы отображаются кнопки с разными именами панелей отчетов. Щелкните кнопку нужной панели отчетов. Выбранная вами панель становится той, которая отображается, когда вы входите в систему или возвращаетесь на домашнюю страницу из другого места Webex WFO.

Создайте свою собственную панель отчетов

Если инструментальная панель в верхней части страницы содержит проводник данных, вы можете использовать ее для создания собственной панели и домашней страницы. В разделе «Связанные темы» перечислены темы, которые помогут создать свою собственную панель отчетов.

Связанные разделы

- Управление списком панелей и отчетов проводника данных
- Создайте отчет
- Создание панели
- Задайте свою домашнюю страницу

Создайте собственные отчеты с помощью проводника данных

В проводнике данных можно создавать собственные отчеты и панели отчетов. Страница "Проводник данных" содержит список отчетов и панелей по умолчанию, которые можно использовать как есть или как шаблоны, чтобы начать разработку собственных.

Отчет — это инструмент, который используется для ответа на бизнес-вопрос. Например, можно создать отчет о том, каково общее количество продаж в прошлом году или сколько контактов передано оператором в период с июня по август. С помощью проводника данных можно задать вопрос, на который будет отвечать ваш отчет.

При наличии данных отчета с целевой полезной информацией можно настроить диаграмму или таблицу для представления такой информации в удобном для понимания формате. Диаграммы могут отображать единую часть информации, например заголовок, или показать тенденции и отношения между несколькими сложными показателями.

Отчеты могут быть сгруппированы на панели отчетов по темам или темам. Панели отчетов на краткий взгляд предоставляют богатую информацию и могут показать новые или скрытые связи между различными типами данных.

ВАЖНО . На производительность могут влиять объем и сложность отчетов на панели проводника данных. Для оптимальной производительности ограничьте число комплексных отчетов, входящих в состав данных
панели проводника.

Управление списком панелей и отчетов проводника данных

Страница "Браузер активов" с проводником данных содержит список панелей и отчетов. На этой странице можно просматривать панели отчетов и отчетов, обмениваться ими и управлять ими. То, что можно сделать в браузере активов, зависит от разрешений, назначенных вашей роли. На странице браузера активов доступны следующие функции

Просматривать стандартные панели проводника данных

Задайте свою домашнюю страницу

Копирование отчета или панели отчетов

общий доступ к отчетам и панелям;

Настройка доставки отчетов по электронной почте

Помечать отчеты и панели с ролями

Выполните поиск в браузере активов по тегу

Экспортировать отчет

Сведения о инструментальной панели DX

Инструментальная панель проводника данных позволяет выбрать предварительно определенный фильтр, чтобы ограничить количество элементов, отображаемых в браузере активов. Например, можно выбрать для списка только отчеты и панели, которыми вы пользуются, или только созданные отчеты. Кроме того, можно искать определенные отчеты или панели отчетов по имени, описанию или тегу.

Страница браузера активов может отображать отчеты и панели в виде плоских списков, списков категорий или общих значков миниатюр. Чтобы изменить экран, щелкните нужный значок на инструментальной панели.

Поле / Кнопка	Описание
1 Раскрывающийся список «Все элементы»	Выберите элементы, которые необходимо отобразить на странице в раскрывающемся списке.

Поле	/Пуговица	Описание
2	Кнопка "Плоский список"	Просмотр элементов на странице в плоском списке.
3	Кнопка "Список в категории"	просматривать элементы на странице, сгруппированных как панели и отчеты;
4	Кнопка "Миниатюры"	Просматривать элементы на странице как миниатюры. Изображения в миниатюрах представляют собой либо панель или отчет, а не фактический вид элемента.
5	Кнопка нижней панели предварительного просмотра	Отобразите панель предварительного просмотра элемента в нижней части страницы.
6	Кнопка правой панели предварительного просмотра	Отобразите панель предварительного просмотра элемента в правой части страницы.
7	Кнопка скрытия панели предварительного просмотра	Предварительный просмотр элемента не отображается.
8	Раскрывающийся список «Параметры»	Настройте параметры страницы. Она управляет тем, как элементы сортируются на странице и какие свойства отображаются для каждого элемента.

Просматривать стандартные панели проводника данных

В проводнике данных имеется ряд предварительно созданных панелей, которые можно скопировать и изменить.

Предварительные условия

- У вас есть разрешение на проводник данных.
- (для копирования и редактирования стандартных панелей отчетов) У вас есть разрешение на создание содержимого.
- Доступные панели различаются в зависимости от подписки Cisco, имеющихся в вашей организации. Подробные сведения см. в разделе «Доступные предварительно созданные панели отчетов».

Расположение страницы

Проводник данных

Процедуры

Просматривать стандартные панели проводника данных

На стандартных панелях **в столбце "Владелец** " имеется **"Система** ".

1. Щелкните панель отчетов, чтобы открыть ее.
2. Щелкните **проводник** данных, чтобы вернуться к списку панелей. (Не нажимайте кнопку «Назад» в браузере. Вы вернелись на свою домашнюю страницу.)

Доступные предварительно встроенные панели отчетов

панели отчетов QM

Эти панели доступны, если в вашей организации имеется система управления качеством Cisco.

Панель мониторинга	Описание
Панель отчетов профиля оператора	Снимок производительности для одного оператора за последние 30 дней, в том случае давайте супервизоры, менеджеры, и оценщики сверлить непосредственно в контакты для дальнейшего обзора. Кроме того, для доступа к этой панели можно открыть контакт и щелкнуть имя оператора.
Панель отчетов профиля оператора — представление домашней страницы оператора	Полный обзор производительности одного оператора за последние 30 дней, который позволяет оператору сверкать напрямую контакты, которые они обработаны, для дальнейшего изучения. Эту панель отчетов можно назначить домашней страницей для любого оператора. Каждый оператор видит только свои данные. См. раздел «Отчеты по тегам и панели с ролями».
Профиль оператора детализации сведений о CCR	Это дочернее панеля, до которого можно выполнить детализацию из панели "Профиль оператора".
CX Focus QM — панель сведений о контакте (за последние 7 дней)	Содержит количество контактов и информацию о длительности для каждой группы за предыдущие семь дней. Вы можете выполнить детализацию для просмотра оценок по командам и операторам.
CX Focus QM — панель отчетов об оценках (за последние 7 дней)	Содержит оценки для каждой группы за предыдущие семь дней. Вы можете выполнить детализацию для просмотра оценок по командам и операторам.
CX Focus QM — панель сведений о NPS (за последние 7 дней)	

Содержит оценки чистых промоутеров для каждой группы за предыдущие семь дней. Вы можете выполнить детализацию для просмотра оценок по командам и операторам.

Панель мониторинга	Описание
Процент качества QM оператора (AQP)	Содержит количество выполненных оценок и средний балл. Можно фильтровать по дате, времени начала контакта, группе, группе, группе, оператору, форме оценки и по участнику оценки.
QM общие показатели данными	Содержит средние оценки, оценки и время контакта по сравнению с предыдущими тридцать дней.
Обзор фокуса QM CX	Содержит длительность контакта, удержание, средние оценки и чистый промотер оценка (NPS) за предыдущие тридцать дней.
Виджеты — только QM панель отчетов, чтобы получить	Виджеты — это предварительно встроенные приложения, которые можно забросить на информацию без необходимости писать запросы или создавать отчеты. Эта панель содержит все виджеты для QM. Подробнее о каждом виджете см . раздел «Доступные QM виджеты ». ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА Большинство виджетов поступают без каких-либо фильтров даты, поэтому они автоматически извлекают данные настолько далеко, насколько это возможно. Если виджеты загружаются слишком долго, настраивают фильтры на более короткий диапазон дат.

WFM панели отчетов

Эти панели доступны, если в вашей организации работает система Cisco Workforce Management.

Панель мониторинга	Описание
Сведения о присоединении оператора	Содержит информацию о соблюдении правил и соблюдении правил. Можно фильтровать по дате, групповой, групповой и человек.
CX Focus WFM — панель сведений о длительности контакта (сегодня)	Это дочернее панеля, для которого можно выполнить детализацию из родительской панели отчетов.
CX Focus WFM — панель сведений о громкости контакта (сегодня)	Это дочернее панеля, для которого можно выполнить детализацию из родительской панели отчетов.
CX Focus WFM - SL, ASA, Отказ от панели сведений	Это дочернее панеля, для которого можно выполнить детализацию из родительской панели отчетов.

Панель мониторинга	Описание
(Сегодня)	
Сегодняшний обзор фокуса WFM CX	Содержит информацию об громкости контактов и уровнях обслуживания на сегодняшний день.
WFM общие показатели	Содержит информацию о персонале и расписании за предыдущие семь дней.
Прогноз WFM	Сравнивает прогнозируемые объемы и уровни обслуживания с фактическими цифрами. Вы можете отфильтровать различные навыки, сценарии, диапазоны дат и пр. Эта панель отчетов содержит ссылки на связанные панели отчетов прогнозов.
Сведения о прогнозе WFM	Сравнивает подробные показатели прогноза с фактическими показателями для различных Навыки. Вы можете отфильтровать различные навыки, сценарии, диапазоны дат и пр.
Сценарий прогноза WFM	Сравнивает сценарии «что-если» для прогнозов и расписаний с сценариями фактические показатели. Вы можете отфильтровать различные навыки, сценарии, диапазоны дат и пр.
Супервизор WFM	Содержит набор ключевых показателей для понимания оператора, группы и сайта производительность. Эти показатели включают показатели, касаются контактов, приверженности, запланированных мероприятий и прогулов. Можно просмотреть тенденции в группе с течением времени и получить доступ к уровню сведений об операторе.
Виджеты — только WFM	Виджеты — это предварительно встроенные приложения, которые можно забросить на панель отчетов, чтобы получить понимание без необходимости писать запросы или создавать отчеты. Эта панель содержит все виджеты для WFM. Подробнее о каждом виджете см . раздел «Доступные виджеты WFM».

ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА Большинство виджетов поступают без каких-либо фильтров даты, поэтому они автоматически извлекают данные настолько далеко, насколько это возможно. Если виджеты загружаются слишком долго, настраивают фильтры на более короткий диапазон дат.

Панели отчетов масштаба пакета

Эти панели доступны, если в вашей организации имеются как Cisco Quality Management, так и Cisco Workforce Management.

Панель мониторинга	Описание
QM WFM общие показатели	Содержит отчеты о планировании, укомплектовании кадрами и отчетах об оценке.
Обзор фокуса WFM QM CX	Содержит отчеты об объеме контактов, укомплектовании кадрами и оценках.
Виджеты — все виджеты панель отчетов, чтобы получить	Виджеты — это предварительно встроенные приложения, которые можно забросить на понимание без необходимости писать запросы или создавать отчеты. Эта панель содержит все виджеты. Подробнее о каждом виджете см . раздел «Доступные QM виджеты » и «Доступные WFM виджеты ».

Панели отчетов аналитики

Эти панели доступны, если в вашей организации используется Cisco Analytics.

Панель мониторинга	Описание
Расширенный голосовой поиск	Поиск хитов фраз по дате, уверенности, длительности и категории. Умный бенчмаркинг оператора Содержит информацию о громкости контакта, длительности и событиях вызова. Можно фильтровать по дате, группе, группе, группе, оператору, типу контакта и хиту фразы.
Аналитика — инструктирование операторов	Содержит хиты по наиболее распространенным фразам, указывающим на необходимость инструктажа, а также информация о оценках.
Аналитика — усилия пользователя пользователем	Содержит хиты по наиболее распространенным фразам, связанным с усилий, таких как передачи и эскалация, а также информация о таких событиях вызова, как удержание вызова и молчание.
Аналитика — опыт пользователя	Содержит хиты для лучших категорий фраз, которые влияют на положительный или негативный опыт пользователя.
Аналитика — разрешение первого вызова	Отслеживает тенденции, связанные с крупнейшими движующими факторами разрешения первого вызова, такими как эскалации, передачи и служебные барьеры. Содержит хиты для фраз, ведущих к неуразрешию.
Аналитика — основной обзор	Содержит информацию по темам и обсуждениям вашего контакта центр, на основе фраз категорий и хитов. Помогает определять

положительные и негативные тенденции с течением времени в рамках общих категорий, таких как повторные усилия или передачи.

Панель мониторинга	Описание
Аналитика — детализация фразы	Содержит информацию о контактах, содержащих конкретные хиты по фразе. Ты может фильтроваться по дате, группе, группе, оператору, категории фраз и фразе.
Сведения о детализации CCR	Это дочернее панеля, для которого можно выполнить детализацию из родительской панели отчетов. Чувство сведений о дрели CCR Эта панель открывается при щелчке отчета, который находится в другом отчете Панель отчетов аналитики. Она содержит сведения о контактах в отчете, такие как время начала, оператор и продолжительность.
Умный бенчмаркинг детализации детализации CCR	Эта панель открывается при щелчке отчета на другой панели аналитики. Она содержит сведения о контактах в отчете, такие как время начала, оператор и состояние оценки.
Прогнозные оценки	Содержит прогнозируемые и фактические оценки контактов. Вы можете фильтрацию по дате, группе, группе, группе, оператору, форме оценки и хиту фразы.
Прогнозируемый сетевой индекс промоутеров	Содержит прогнозируемые и фактические оценки чистых промоутеров для контактов. Вы можете фильтрацию по дате, группе, группе, группе, оператору, типу контакта и хиту фразы.
Анализ настроений	Содержит информацию о настроении по каналам, операторам и пр. Вы можете отфильтровать по дате, группе, команде, оператору, наивысшему настроению и хиту фразы.

CXI — панели отчетов контакт-центра

Эти панели доступны, если в вашей организации работает система Cisco Data Management.

Панель мониторинга	Описание
CXI - Контакт-центр - Усилия заказчика	Дает представление об усилиях клиента при взаимодействии с вашим контакт-центром. Он сравнивает показатели, как время обработки и распространенность эскалации против показателей, таких как NPS и настроения, чтобы показать, как увеличение усилий влияет на удовлетворенность клиентов.
CXI - Контакт-центр - Взаимодействие и удовлетворенность сотрудников	Обеспечивает общее представление о взаимодействии операторов, измеряемого с помощью таких показателей, как использование, скорость передачи и эскалация хитов фразы. Можно фильтровать по дате, группе, группе и оператору.
CXI - Contact Center - Улучшение процессов	

Включает показатели, которые показывают возможности для улучшения

Анализ данных бизнес-аналитики | Создайте собственные отчеты с

процессов в контакт-центре. Время вызова, поведение оператора, следование сценариям, возможности обучения и использование приложений помогают найти возможности для обучения

Панель мониторинга	Описание
	или процессов, которые могут нуждаться в усовершенствовании.
CXI - Контакт-центр - Повтор вызовов	Помогает определить, что ваши клиенты делают несколько вызовов в колл-центр, что потенциально указывает на отсутствие разрешения первого вызова. Показатель прерванных контактов показывает, сколько клиентов вешают трубки, когда они стоят в очереди.
CXI - Contact Center - Улучшения систем	Помогает контролировать проблемы систем и возможности для улучшения. Данные о голосовых хитах показывают, как часто во время вызовов возникают проблемы с системой. Данные о NPS и настроении показывают, как эти проблемы влияют на удовлетворенность клиентов, а графики продолжительности показывают, как они влияют на общую длину вызова. Кроме того, можно узнать, в каких приложениях операторы тратят больше всего времени.
CXI - Контакт-центр - Оптимизация рабочей силы	Дает обзор производительности рабочей силы и областей для оптимизации. Панель отчетов имеет два основных раздела: слева — оценки качества вызовов операторов, а правая — обзор других показателей производительности труда.
CXI — обработка сведений о времени раствора на ней из	Вы можете получить доступ к этой панели самостоятельно или путем
	показатель времени вызова на другой панели. В нем содержатся более подробные сведения о времени обработки, в том числе о времени разговора, удержания и после вызова, а также о времени по группам. Вы можете щелкнуть группу, чтобы затем перейти к
	группе по сервисам или операторам.
CXI — сведения о NPS	Вы можете получить доступ к этой панели самостоятельно или путем раствора на ней из показателя NPS на другой панели отчетов. Она помогает понять тенденции в фактических и прогнозируемых оценках NPS, а также дисперсии в оценках NPS и прогнозируемых оценках NPS.
CXI - Сведения о хитах с фразой ней из	Вы можете получить доступ к этой панели самостоятельно или путем раствора на
	фраза попадает показатель на другой панели. В нем отображается абсолютное и относительное число хитов для категорий фраз и фраз, которые вы выбираете.
CXI — сведения о тональных настроениях раствора на ней из	Вы можете получить доступ к этой панели самостоятельно или путем

показатель настроений на другой панели отчетов. Это поможет вам понять тенденции настроения ваших контактов.

Связанные разделы

- Копирование отчета или панели отчетов
- Управление ролями и разрешениями — назначьте разрешения, чтобы пользователи просматривали информацию в проводнике данных.
- Доступные виджеты QM — информация о предварительно созданных QM приложениях, которые отображаются на некоторых стандартных панелях.
- Доступные виджеты WFM — информация о предварительно встроенных WFM приложениях, которые отображаются на некоторых стандартных панелях.

Задайте свою домашнюю страницу

Проводник данных содержит множество предварительно определенных отчетов и панелей, которые любой пользователь может задать в качестве домашней страницы. Например, при использовании QM можно задать своей домашней страницей панель "Виджеты " QM Only".

В проводнике данных имеется возможность выполнять поиск соответствующих отчетов и панелей по тегу продукта: WFM, CWFM, QM или Аналитика.

> ПРИМЕЧАНИЕ Панели отчетов и отчетов отображают только данные, относящиеся к вашей области деятельности. Например, если другой пользователь использует отчет, сравнивающий средние оценки группы A и группы B, но у вас есть
> в отчете не отображаются никакие данные по группе B.

В качестве домашней страницы можно указать только одну панель отчетов или отчет.

Предварительные условия

- Разрешение на проводник данных — предоставляет доступ на страницу "Браузер активов" в проводнике данных только для чтения

Расположение страницы

Проводник данных или проводник данных > отчетов

Процедуры

Задайте панель отчетов или отчета в качестве домашней страницы

1. Перейдите на страницу браузера активов проводника данных.
2. Щелкните правой кнопкой мыши панель отчетов или отчет, указанный в браузере ресурсов

3. Щелкните **Установить в качестве домашней страницы**. Проводник данных помечает панель или отчет красным значком домашней страницы, а выбранный отчет или панель становится вашей домашней страницей.

Копирование отчета или панели отчетов

Если отчет или панель отчетов не доступны для общего доступа, и владелец дает разрешение на изменение отчета, лучше всего скопировать существующий отчет или панель отчетов и сделать их своими. В этом случае вы являетесь владельцем копии.

После того, как вы являетесь владельцем, вы можете настроить его и делиться им как вам заблагораздается.

Предварительные условия

- Разрешение на проводник данных — предоставляет доступ на страницу "Браузер активов" в проводнике данных только для чтения
- Разрешение на создание содержимого — позволяет создавать, обновлять и удалять панели и отчеты

Расположение страницы

Проводник данных или проводник данных > отчетов

Процедуры

Скопируйте отчет или панель отчетов, к которым вы предоставлен доступ

1. Щелкните общий отчет или панель правой кнопкой мыши на странице браузера активов
2. Нажмите Кнопку " **Копировать".** Проводник данных добавляет копию отчета или панели и делает вас владельцем этого отчета.

общий доступ к отчетам и панелям;

После создания отчета или панели можно разрешить другим пользователям получить к ним доступ. При совместном доступе к отчету или панели можно управлять тем, что другие пользователи могут делать с ними — просматривать, копировать или изменять.

> **NOTE** В отчетах и панелях отображаются только данные, относящиеся к вашей области деятельности. Например, если другой пользователь использует отчет, сравнивающий средние оценки группы A и группы B, но у вас есть
> в отчете не отображаются никакие данные по группе B.

Вы можете использовать только принадлежащие вам отчеты и панели отчетов. Чтобы поделиться с вами копией, создайте ее копию.

Предварительные условия

- Разрешение на проводник данных — предоставляет доступ на страницу "Браузер активов" в проводнике данных только для чтения
- Разрешение на публикацию содержимого — позволяет делиться собственными отчетами и панелями в группах общего доступа, в которые вы принадлежите

Расположение страницы

Проводник данных или проводник данных > отчетов

Процедуры

общий доступ к отчету или панели отчетов;

1. Правой кнопкой мыши щелкните отчет или панель отчетов, к которым необходимо открыть доступ на странице браузера активов.
2. Нажмите « **Поделиться**». Откроется диалоговое окно общего доступа.
3. Выберите уровень разрешений, который требуется назначить другим пользователям, принадлежащим к одной из перечисленных групп. В следующей таблице описаны доступные уровни разрешений.

Разрешение	Описание
Нет	Другие пользователи не могут просматривать элемент. Это разрешение выбирается по умолчанию для всех перечисленных групп.
Просмотр	Этот элемент могут просматривать другие пользователи.
Исследовать	(Только отчеты) Другие пользователи могут изменять фильтры, группы и другие элементы отчета, но не могут сохранять изменения.
Сохранить как	Другие пользователи могут внести изменения и сохранить копию элемента. Они не могут переписать исходный элемент.
Изменить	У других пользователей есть все полномочия на изменение и перезапись исходного элемента. Обратите внимание, что контрольный след, показывающий, кто изменил элемент или что было изменено.

4. Нажмите **OK**.

Теперь в столбце " **Общее** кому" на странице браузера активов отображается общий доступ к данному элементу.

Настройка доставки отчетов по электронной почте

> ВАЖНО отчет Cisco Advanced Reporting был объявлен завершен с 1 ноября 2023 года и более не доступен для покупки.

Функция Доставки позволяет запланировать отправку собственного отчета получателям через интервалы времени. Можно указать формат файла отчета, интервал, продолжительность доставки отчета и его получателей.

> Пример Я хочу, чтобы мой отчет по статистике операторов в PDF формате был отправлен Джеймсу Смиту и Анджелой Браун ежедневно в 10 AM до 31 марта.

Сбои могут быть произведены как на адреса электронной почты, связанные с Webex пользователями WFO, так и на адреса электронной почты, внешние Webex WFO.

После настройки вы можете изменить информацию о доставке и начать или остановить доставку с помощью функции "Доставить" или на странице "Доставка" (см. раздел "Управление доставкой отчетов по электронной почте").

Предварительные условия

- Ваша организация имеет лицензию на управление данными.

  > ВАЖНО Доставка отчетов по электронной почте возможна без лицензии на управление данными.

- Имеется разрешение на доставку отчета— позволяет настраивать и управлять тем, когда и кому отправляется по электронной почте собственный отчет

Расположение страницы

Проводник данных или проводник данных > отчетов

Процедуры

Настройка доставки отчета

1. На странице "Проводник данных" найдите отчет, который необходимо передать.
   Владельцем отчета должно быть пользователь.
2. Щелкните его правой кнопкой мыши и выберите в раскрывающемся списке команду **"Доставка** ". Откроется **окно «Все поставки** ».
3. Нажмите кнопку **«Щелкните», чтобы добавить расписание** доставки и открыть диалоговое окно « **Изменить доставку** ».

4. Заполните поля, чтобы настроить расписание доставки.
5. Щелкните **щелкните, чтобы добавить метод** доставки для отображения диалогового **окна "Изменить доставку** по электронной почте".
6. Щелкните в левом нижнем **углу панели "Получатели** ", чтобы открыть диалоговое **окно "Выбрать получателей** ".
7. Разверните пользователя-арендатора на **панели "Доступен"** , чтобы отобразить всех доступных пользователей, выберите получателей и нажмите " **Добавить выбранные учетные** записи", чтобы переместить их на панель " **Выбранные** ".

   ПРИМЕЧАНИЕ В диалоговом окне "Выбрать получателей" можно добавить только получателей, которые являются Webex пользователями WFO. Для добавления внешних получателей необходимо вернуться **в диалоговое окно "Изменить доставку** электронной почты".

8. Щелкните кнопку **"Изменить доставку** электронной почты" в левом верхнем углу строки заголовка, чтобы вернуться к диалоговому **ок. "Изменить доставку** электронной почты".

   ПРИМЕЧАНИЕ Не нажимайте кнопку " **Установить".** В этом случае доставка сохраняется, и вы вернитесь на страницу браузера активов. Если настройка доставки еще не завершена, вам придется изменить настройку доставки.

9. В нижней части диалогового окна выберите форматы отчета.
   - При доставке отчета в том виде, всколько оно отображается в проводнике данных, формат данных должен иметь формат **«Нет»**.
   - Если отчет передается в виде данных (файла CSV или Excel), формат изображения должен иметь значение **«Нет».**
   - Можно выбрать размер страницы отчета. По умолчанию отчеты предоставляются с размером страницы по умолчанию.
10. Чтобы добавить адрес электронной почты внешнего получателя, щелкните непосредственно под **меткой "Получатели** " или под именем существующего получателя, чтобы открыть поле для редактирования.

11. Введите адрес внешней электронной почты и нажмите **Enter**.
12. Щелкните " **Установить".** Конфигурация доставки сохраняется, и вы вернеесь на страницу браузера активов.

Управление доставкой отчетов по электронной почте

Страница "Доставка" позволяет управлять отправкой и получением отчетов по электронной почте. Страница имеет два раздела:

На этой верхней панели перечислены отчеты, отправленные вам другими пользователями. Вы можете быть единственным получателем отчета или участником группы общего доступа и получить отчет, который также будет передаваться другим участникам группы. Вы можете отказаться от получения этих отчетов.

На этой нижней панели перечислены отчеты о том, что вы настроены для передачи другим пользователям. Здесь можно начать или прекратить доставку отчета. Это позволяет вам заранее настраивать отчеты с целью их необходимости. Например, отчет о ходе кампании по продажам включается только при ее завершении и отключается после ее завершения. Отчет можно снова включить, когда начнется следующая кампания продаж.

На каждой панели отображается имя доставляемого отчета, адресаты и расписание доставки.

Функции выдачи настраиваются на странице браузера активов в проводнике данных.

Предварительные условия

- Ваша организация имеет лицензию на управление данными.

  ВАЖНО Доставка отчетов по электронной почте возможна без лицензии на управление данными.

- У вас есть разрешение "Управление доставкой" — позволяет отказаться от получения запланированных отчетов по электронной почте от других пользователей, а также начать и остановить отправку отчета другим настроенным вами пользователям.
- Имеется разрешение на доставку отчета— позволяет настраивать и управлять тем, когда и кому отправляется по электронной почте собственный отчет

Расположение страницы

Настройка > > доставки > проводника данных

Процедуры

Управление поставками от других

ПРИМЕЧАНИЕ Если отчет передается вам по адресу электронной почты за пределами адреса электронной почты, используемого вами в Webex WFO, вы не можете принять или отключить доставку по указанному адресу. Эта функция доступна только для адреса электронной почты в пределах Webex WFO.

- Чтобы прекратить получение отчетов о поставках, заданных другими пользователями, установите **флажок "Отказаться** " и нажмите " **Сохранить**".
- Чтобы перезапустить доставку **, снимите флажок "Отказаться** " и нажмите кнопку **"Сохранить**".

Управлять своими собственными поставками

- Чтобы включить доставку отчета, установите флажок " **Вкл./выкл** ." и нажмите " **Сохранить"**.
- Чтобы отключить доставку отчета, снимите флажок « **Вкл./выкл** .» и нажмите кнопку « **Сохранить**».

Удалите один из собственных прививок

- Выберите доставку, которую необходимо удалить, и щелкните − в левом нижнем углу окна "На доставку " панель, а затем щелкните Сохранить .

Отмена изменений, внесенных на страницу

- Нажмите кнопку **"Вернуть"** , чтобы отменить изменения, внесенные на странице "Доставка". Это необходимо сделать перед сохранением изменений. После сохранения внесенных изменений невозможно вернуть их.

Связанные разделы

- Настройка доставки отчетов по электронной почте

Помечать отчеты и панели с ролями

Если требуется, чтобы к общему отчету или панели доступа были только пользователи с определенной ролью, можно пометить в нем имя нужной роли.

Вы можете помечать только отчеты или панели отчетов, принадлежащие вам. Чтобы стать владельцем отчета или панели отчетов, к которым вы пользуетесь, необходимо скопируйть их (см. раздел "Копировать отчет или панель отчетов").

> Если роль не включает в себя доступ к проводнику данных, тегированная панель становится домашней страницей по умолчанию для людей с этой ролью.

Предварительные условия

- Разрешение на проводник данных — предоставляет доступ на страницу "Браузер активов" в проводнике данных только для чтения
- Разрешение на публикацию содержимого — позволяет делиться собственными отчетами и панелями в группах общего доступа, в которые вы принадлежите

Расположение страницы

Проводник данных или проводник данных > отчетов

Процедуры

Помечайте отчет или панель отчетов с ролью

> ПРЕДПОСЫЛКА
>
> - (Для пользователей, переходя от версии 10.4 к облачному) Роль назначена панелям домашней страницы проводника данных: в управлении приложениями > глобальные > глобальные параметры > администрирование панели отчетов переместите роль **в проводник** данных.

1. На странице "Проводник данных" щелкните отчет или панель правой кнопкой мыши и выберите **"Тег"** в раскрывающемся списке. Откроется **окно «Теги** ».
2. Введите **c1_role_** затем имя роли.

   Важно . Имя роли должно совпадать с именем, используемому в вашей организации. В разделе "Управление приложениями" > "Глобальная > конфигурация пользователя" > роли доступен список.

   Чтобы добавить роль, имя которой состоит из одного слова, введите ее имя.

   ПРИМЕР **c1_role_Agent**

Чтобы добавить роль, имя которой представляет собой несколько слов, разделенных пробелами, заключайте тег в двойные кавычки.

ПРИМЕР "c1_role_East Лидер команды побережья"

Чтобы добавить несколько ролей одновременно, введите их одну за другой, разделенные пробелом.

ПРИМЕР c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"

3. Щелкните « **Добавить тег**».
4. Нажмите кнопку **ОК**. Окно **тега** закрывается.

Выполните поиск в браузере активов по тегу

В браузере активов можно выполнять поиск по любому тегу. При поиске по тегу продукта будут отображаться только теги продуктов, которым разрешено использовать. Например, при наличии лицензии на QM будут отображаться только предварительно определенные элементы с тегом QM, а не элементы с WFM или тегом Analytics.

ПРИМЕЧАНИЕ . В зависимости от вашей WFM лицензии, WFM поля помечаются тегами WFM (для новых WFM) или CWFM (для классических WFM).

Предварительные условия

- Разрешение на проводник данных — предоставляет доступ на страницу "Браузер активов" в проводнике данных только для чтения

Расположение страницы

Проводник данных или проводник данных > отчетов

Процедуры

Поиск отчетов и панелей по тегам

1. На странице браузера активов щелкните значок поиска и выберите **"Теги** поиска".
2. Введите в поле поиска нужный тег. В проводнике данных отображаются только отчеты и панели с тегами с этим значением.

> **ПРИМЕЧАНИЕ** Если имя тега представляет собой несколько слов, разделенных пробелами, заключайте имя в двойные кавычки. Например, для **поиска оператора Восточное побережье** необходимо ввести **"Оператор Восточного побережья".**

Экспортировать отчет

Проводник данных позволяет экспортировать отчеты. На каждой странице отчета имеется **кнопка "Экспорт как** " Это позволяет экспортировать данные из отчета в формате CSV или XLSX.

> ВАЖНО Для экспорта результатов отчета перед экспортом необходимо сохранить критерии фильтрации и все другие изменения.

Предварительные условия

- Разрешение на проводник данных — предоставляет доступ на страницу "Браузер активов" в проводнике данных только для чтения

Процедуры

Экспортировать отчет

1. Щелкните имя отчета в браузере активов. Откроется страница отчета.
2. Нажмите « **Экспорт как»** Откроется диалоговое **окно "Экспорт отчета** ".
3. Выберите формат файла, который требуется экспортировать.
4. Нажмите кнопку «Далее». Когда данные будут готовы, появится ссылка на загрузку.
5. Щелкните ссылку, чтобы загрузить файл.
6. Нажмите кнопку "Закрыть" по завершении загрузки.

Создайте отчет

Отчеты — это стандартные блоки проводника данных, позволяющие визуализировать тенденции в данных. Вы создаете отчет, определяя вопрос, на который требуется ответить, и настраивая выходные данные таким образом, чтобы ответ был осмыслен.

Чтобы начать процесс, можно разбить вопрос на отдельные части:

- Измерения — показатели, которые вы хотите понять. Это численные поля, на которых будут выполняться вычисления, например сложение или усреднение.
- Темы — группируются показатели Это текстовые поля, которые используются в качестве группировок в стиле категорий, например идентификационный номер оператора или имя очереди.
- Фильтры — границы, на которые необходимо попадать показатели, например таймфрейм или максимальные/минимальные значения.

ПРИМЕР

Вы хотите узнать, сколько контактов длительностью более десяти минут обработано каждым оператором команды восточного побережья в марте месяца.

- Мерой является контакт.
- Испытуемыми являются операторы команды восточного побережья.
- **В** марте в списке контактов длительностью более десяти минут.

Эти три компонента составляют структуру отчетов, которые могут быть невероятно сложными и полезными.

После создания вопроса в отчете можно определить, как отображается информация в отчете. На выбор имеется широкий выбор настраиваемых диаграмм и таблиц.

Создайте вопрос

Отчеты — это стандартные блоки проводника данных, позволяющие визуализировать тенденции в данных. Вы создаете отчет, определяя вопрос, на который требуется ответить, и настраивая выходные данные таким образом, чтобы ответ был осмыслен. На выбор имеется широкий выбор настраиваемых диаграмм и таблиц.

Для создания вопроса используйте панель вопросов. Чтобы начать процесс, разбейте вопрос на отдельные части:

- **Что** — меры (показатели), которые вы хотите понять. Это численные поля, на которых будут выполняться вычисления, например сложение или усреднение.
- **Как** — как сгруппированы меры. Это текстовые поля, которые используются в качестве группировок в стиле категорий, например идентификационный номер оператора или имя очереди.
- **Фильтры** — ограничения, на которые необходимо попадать показатели, например таймфрейм или максимальные/минимальные значения.

ПРИМЕР
Вы хотите узнать, сколько контактов длительностью более десяти минут обработано каждым оператором команды восточного побережья в марте месяца.

- **Каково** количество контактов (мера).
- **Как** работает команда операторов восточного побережья (группирование).
- Фильтры ограничивают его контактами длительностью более десяти минут, которые были получены за март.

ПРИМЕЧАНИЕ По мере создания вопроса на панели в нижней части панели вопросов он отображается на простом языке в зависимости от выбора в разделах «Что», «Как» и «Фильтры».

Создайте новый отчет

Для того, чтобы создать вопрос, вам нужен отчет, в который его поставить.

Создайте новый отчет и присвойьте ей имя

1. На домашней странице проводника данных щелкните **Создать отчет** , чтобы отобразить конструктор отчетов.
2. Щелкните **Безымянный отчет** в строке заголовка и введите имя нового отчета.

Выберите меру

Определите, какой информации должен отображаться в отчете. Эти числовые значения называются измерениями.

Существует список мер, которые можно выбрать или создать свои собственные пользовательские меры. В отчетах часто используются многочисленные измерения. Например, в отчете с длительностью контакта в часах также может быть указана средняя продолжительность контакта.

ЗАМЕТКА
Соответствие % — дневная мера вычисляется после закрытия дня, и в этом случае отметка времени имеет значение только с датой, а не временем. Двигатель присваивает ему значение времени полночи ОТГ. Поскольку отчеты выполняются в контексте времени пользователя, запускающего отчет, по умолчанию происходит сдвиг времени, и в отчете могут показаться неправильные значения приверженности.

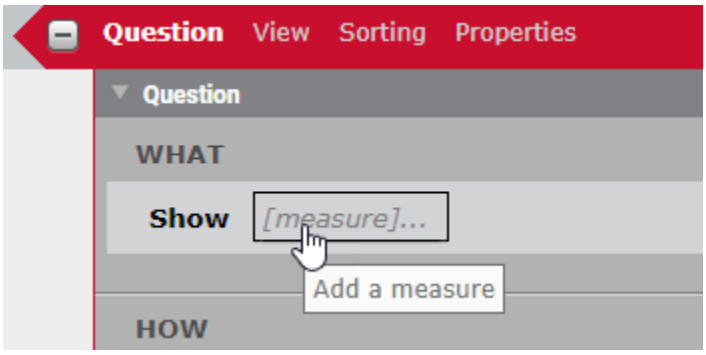
Чтобы настроить эту настройку, можно несколькими способами:

1. Задайте часовой пояс для отчета в формате GMT.
2. Задайте ДЛЯ пользователя, выполняющего отчет, часовой пояс в формате GMT.
3. Примените к отчету следующую пользовательскую формулу:

```
timeShiftОвыключение ([Присоединение ZIP;,[Дата присоединения], 'Час', -8)
```

Настройте меры для нового отчета

1. В какой части панели вопросов щелкните Показать **[измерить]**. Откроется диалоговое **окно "Выбрать меру** ".



По умолчанию **все** доступные меры приведены в списке, но список можно выполнять поиск, сортировку и фильтрацию.

- Щелкните по **тегам** , чтобы просмотреть показатели, которые применяются только к различным источникам данных, таким как аналитика или QM. Некоторые измерения имеют несколько тегов, которые отображаются в нескольких списках тегов.
- Щелкните **Избранное** (вверху справа списка), чтобы просмотреть только те измерения, которые вы помечаете избранным. Чтобы пометить избранное, щелкните поле слева от имени показателя в списке, чтобы появилась желтая звездочка. Любые показатели, которые вы помечаете в избранное, будут помечаться тегами от сеанса к сеансу.
- Щелкните Сортировку (в правом верхнем углу списка), чтобы отсортировать список мер в порядке возрастания/убывания. По умолчанию список отображается в порядке возрастания.
- Введите имя показателя, который необходимо использовать, в поле "Поиск" , чтобы быстро найти это поле.

2. В списке доступных мер выберите меру, которую необходимо включить в отчет.

   Кроме того, можно щелкнуть " **Настраиваемый"** в правом верхнем углу для создания пользовательской меры. Дополнительные сведения о пользовательских мерах см. в разделе Создание пользовательской меры.

3. (Необязательно) Настройте то, как мера будет отображаться в отчете, на **панели «Конфигурация** мер» в нижней части диалогового окна. Здесь можно настроить формат номера или даты показателя, способ ее агрегации и применить к ней атрибуты содержимого. Дополнительные сведения о настройке измерения см. в разделе «Настройка внешнего вида измерения»

4. Нажмите кнопку **Добавить**.

   Добавленная мера отображается на панели "Вопросы", а под заполненным полем добавляется другое поле "Показать". Используйте это поле для добавления дополнительных мер к вопросу.

   > ПРИМЕЧАНИЕ Если вы хотите настроить меру, уже добавленную в **раздел "Что"** , щелкните ее, чтобы снова открыть **диалоговое окно "Выбрать меру** ".

5. (Необязательно) Измерения по умолчанию отображаются в виде столбцов. Щелкните **как столбцы** , чтобы перейти к отображению их как строк.

Выберите группирование

После того, как вы определили тему своего вопроса с мерой, определите, как сгруппировать информацию. Как вопрос термин часто это организация людей, мест, вещей и таймфреймов, которые предоставляют реальные темы или обстоятельства для отчета. Обычно в отчете имеется несколько объектов «Как».

Определите, как в отчете будет группироватся информация

1. В разделе "Как" панели вопросов щелкните "Группа **[группирование]**. Откроется **диалоговое окно "Выбор группирования** ".

   Существует два параметра группировки: **тема** или **время**. По умолчанию отображается параметр «Тема». Чтобы сгруппировать по времени или дате, щелкните **«Время** » в правом верхнем углу диалогового окна. Вы также можете дополнительно сгруппировать время по периодам.

   > ПРИМЕЧАНИЕ Так же, как и в случае с измерениями, можно сократить отображаемые темы и время по тегу или избранному, сортировать их в порядке возрастания/убывания или искать конкретное
   > тема или время по имени.

2. Выберите нужную группирование и нажмите кнопку " **Добавить**".

   Добавленная вами группировка отображается на панели вопросов, а под заполненным добавлено другое **поле [группирование**]. Используйте это поле для добавления дополнительных групп к вопросу.

   > ПРИМЕЧАНИЕ Если выбрать значение **с итогами** в разделе "Группа" на панели вопросов и выбрать **"Сохранить итого** " при создании визуализации, то в диаграмме будет отображаться общее значение в качестве дополнительного столбца.

Установка фильтра

Заключительным шагом в определении вопроса является выбор фильтра. Одна мера может вернуть большое количество информации. Фильтр предназначается для конкретной информации, которую необходимо включить или исключить в отчет. Можно выбрать определенные значения для включения

или исключения либо задать фильтры или диапазон сравнения текста

фильтры сравнения, которые определяют диапазон значений, включенных в отчет.

> ПРИМЕЧАНИЕ Проводник данных — отчеты за последние два года работы с данными. Если в вашей системе много исторических данных, вам может быть полезно настроить фильтр перед настройкой мер и группирования.
>
> Это помогает ускорить отображение предварительного просмотра отчета.

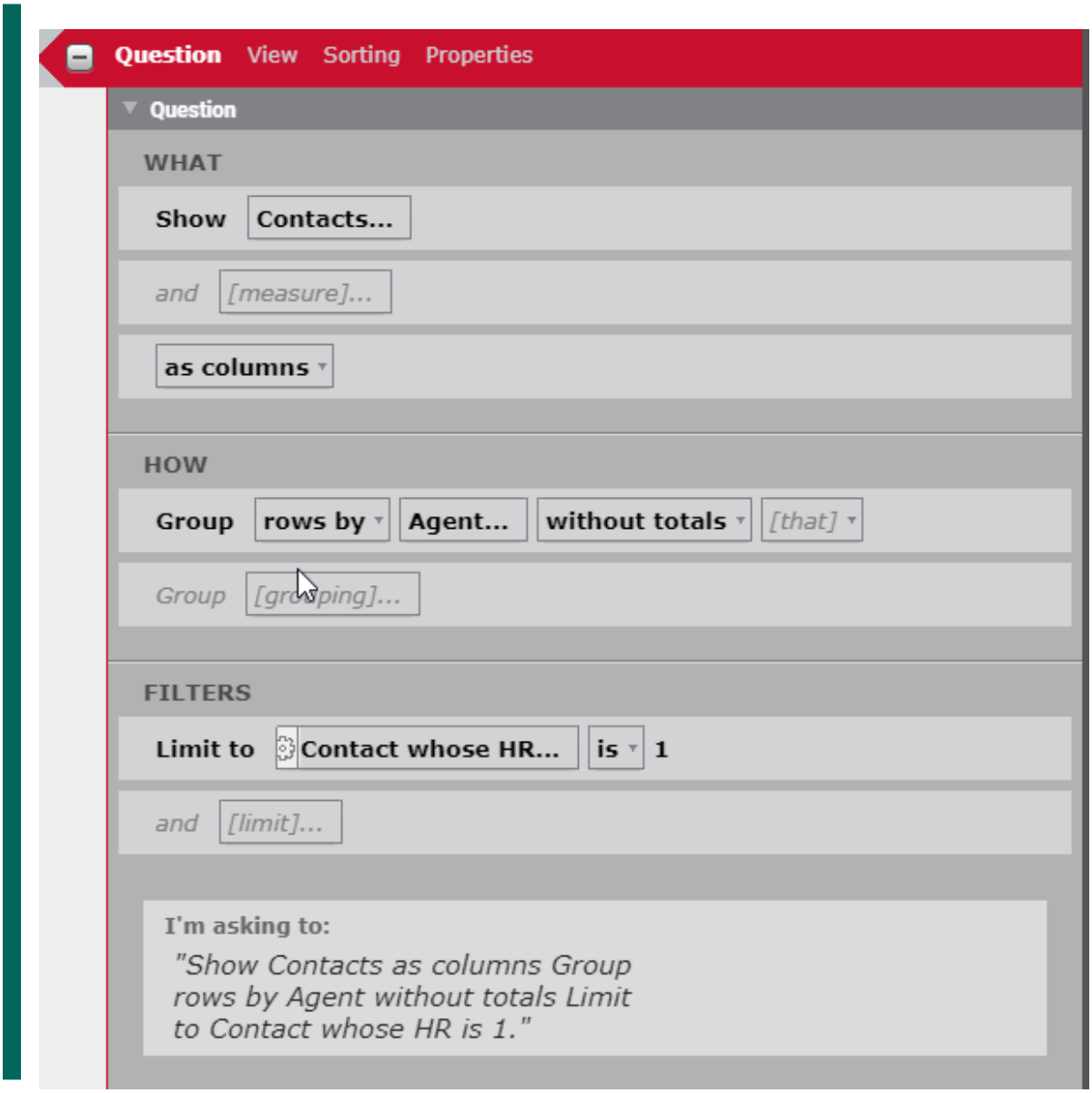
В разделе фильтра также настраивается, какие темы используются в сочетании с параметрами на панели отчетов. Например, если в отчете перечислены все операторы в контакт-центре, но требуется иметь возможность просматривать данные только о конкретном операторе, параметр позволяет выбрать этого оператора и видеть в отчете только его данные.

Включите в отчет только определенные значения темы

1. **В разделе "Фильтры** " на панели вопросов щелкните "Ограничить" до **[limit]**.

   Откроется диалоговое **окно "Выбор фильтра** ".
2. Выберите тему и поле для фильтрации отчета.
3. **Снимите флажок "Все значения** " и установите флажки для значений, которые необходимо включить.
4. Нажмите кнопку **Добавить,** чтобы отфильтровать отчет.

> ПРИМЕР
>
> В отчет необходимо включать только контакты, помеченные тегами для HR. Далее следует заполнить диалоговое **окно "Выбор фильтра** ":
>
> - На левой панели выберите " **Контакт**".
> - На средней панели выберите **HR**.
> - На правой панели на вкладке **"Выбрать** " снимите **флажок "Все значения** " и установите **флажок 1** (что означает "истина" или "да").

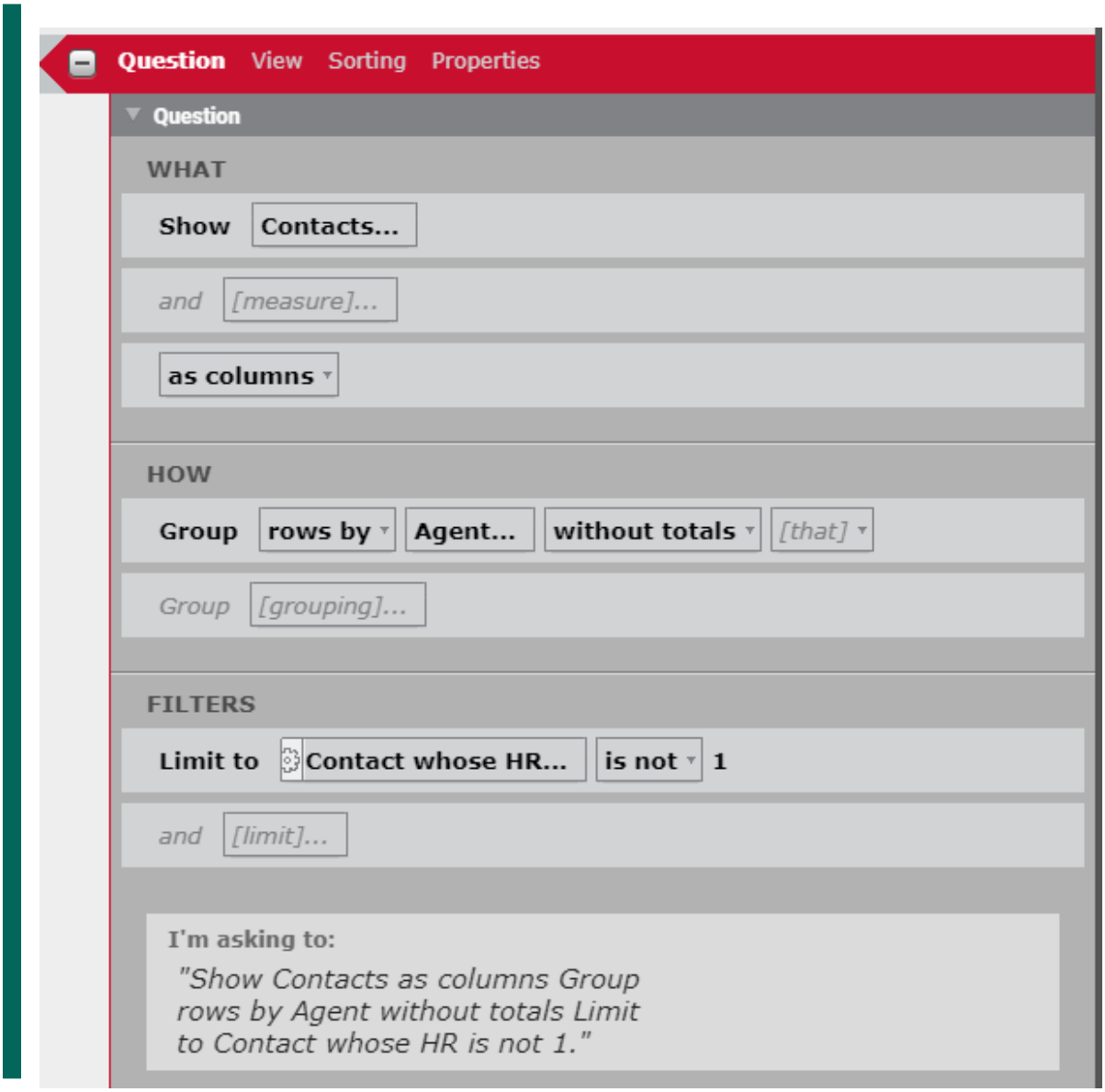


Исключите из отчета определенные значения

1. **В разделе "Фильтры** " на панели вопросов щелкните "Ограничить" до **[limit]**. Откроется диалоговое **окно "Выбор фильтра** ".
2. Выберите тему и поле для фильтрации отчета.
3. **Снимите флажок "Все значения"** , а затем установите флажок для одного или нескольких значений, которые необходимо исключить.
4. Нажмите кнопку **Добавить**.

5. **В разделе "Фильтры** " на панели вопросов щелкните **раскрывающийся список "Это" созданного фильтра и выберите** "Не **в раскрывающемся** списке".

> ПРИМЕР
> Необходимо исключить контакты, которые были помечены в отчете тегами для hr. Заполните **Для выбора диалогового окна «Фильтр** » описано ниже.
>
> - На левой панели выберите " **Контакт**".
> - На средней панели выберите **HR**.
> - На правой панели на вкладке **"Выбрать** " снимите **флажок "Все значения** " и установите **флажок 1** (что означает "истина" или "да").
>
> В разделе "Фильтры " на панели вопросов, рядом с добавленным фильтром, измените следующее **нет** в раскрывающемся списке.



Включение или удаление значений с помощью фильтров сравнения

1. **В разделе "Фильтры** " на панели вопросов щелкните "Ограничить" до **[limit]**.

   Откроется диалоговое **окно "Выбор фильтра** ".

2. Выберите тему и поле для фильтрации отчета.

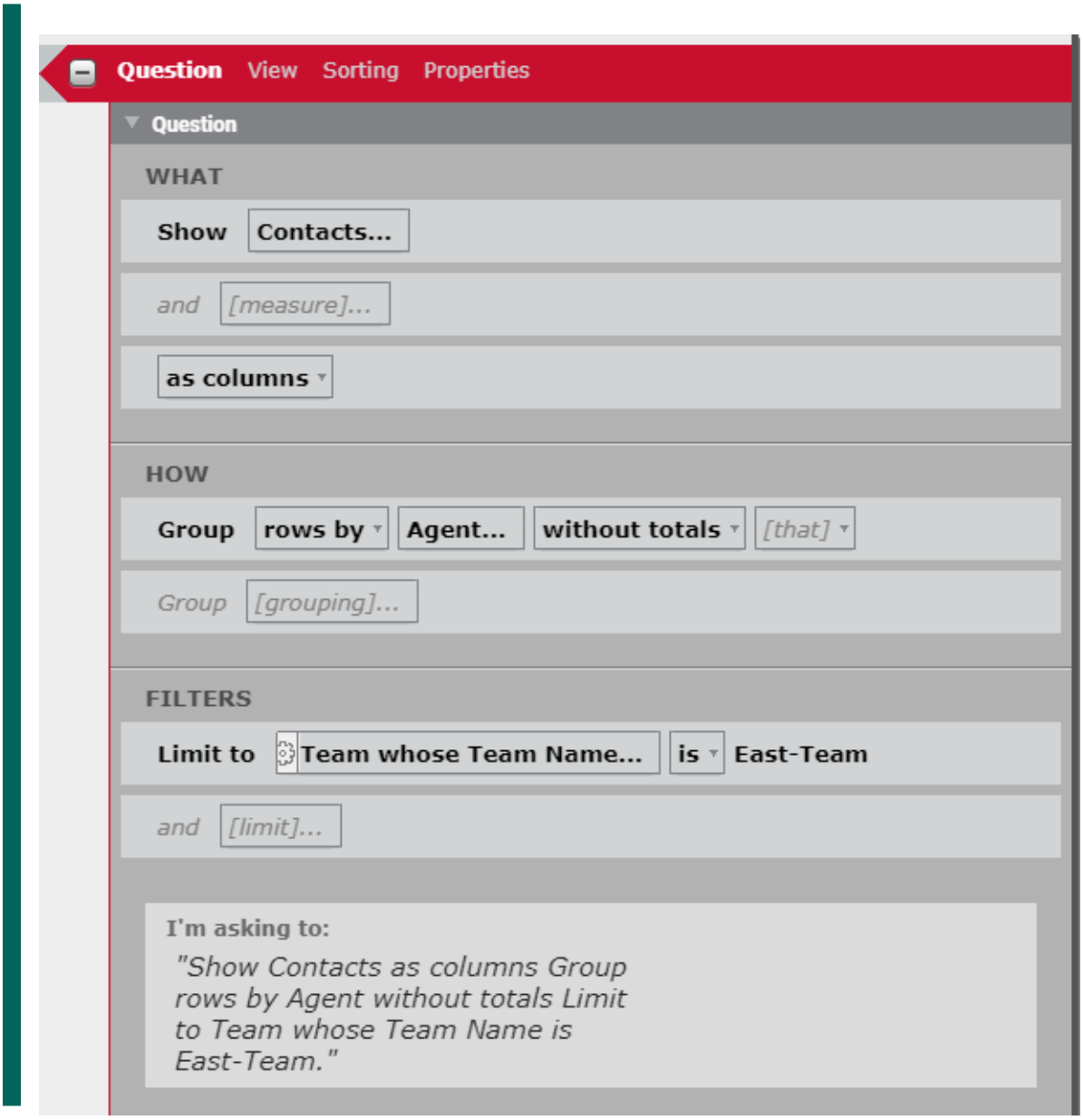
3. **Снимите флажок "Все значения"** и выполните одно из следующих действий:

   - Установите флажок для значения, чтобы установить его в качестве сравнения.

   - На вкладке **"Указать** " введите значение в кавычки для сравнения.

4. Нажмите кнопку **Добавить**.
5. В разделе "Фильтры" на панели "Вопросы" щелкните **раскрывающийся список "Есть** " нового фильтра и выберите оператор, который необходимо применить к значению.

> ПРИМЕР
> В отчет необходимо включить только операторов, принадлежащих к восточной группе по сервисам. Далее следует заполнить диалоговое **окно "Выбор фильтра** ":
>
> - На левой панели выберите группу **по сервисам**.
> - На средней панели выберите **"Имя группы по сервисам**".
> - На правой панели на вкладке **"Выбрать** " снимите **флажок "Все значения** " и установите **флажок East-Team** . Кроме того, можно щелкнуть вкладку **"Указать** " и ввести **"Восток группы"** на панели значений фильтра.

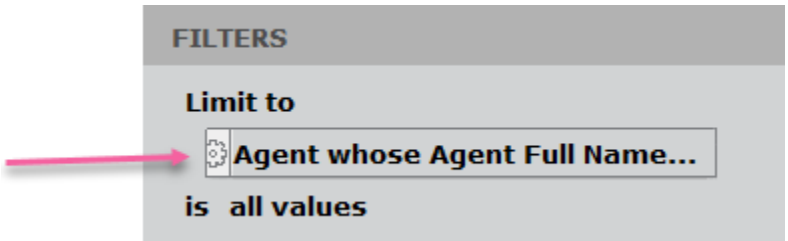


Добавьте один или несколько параметров отчета

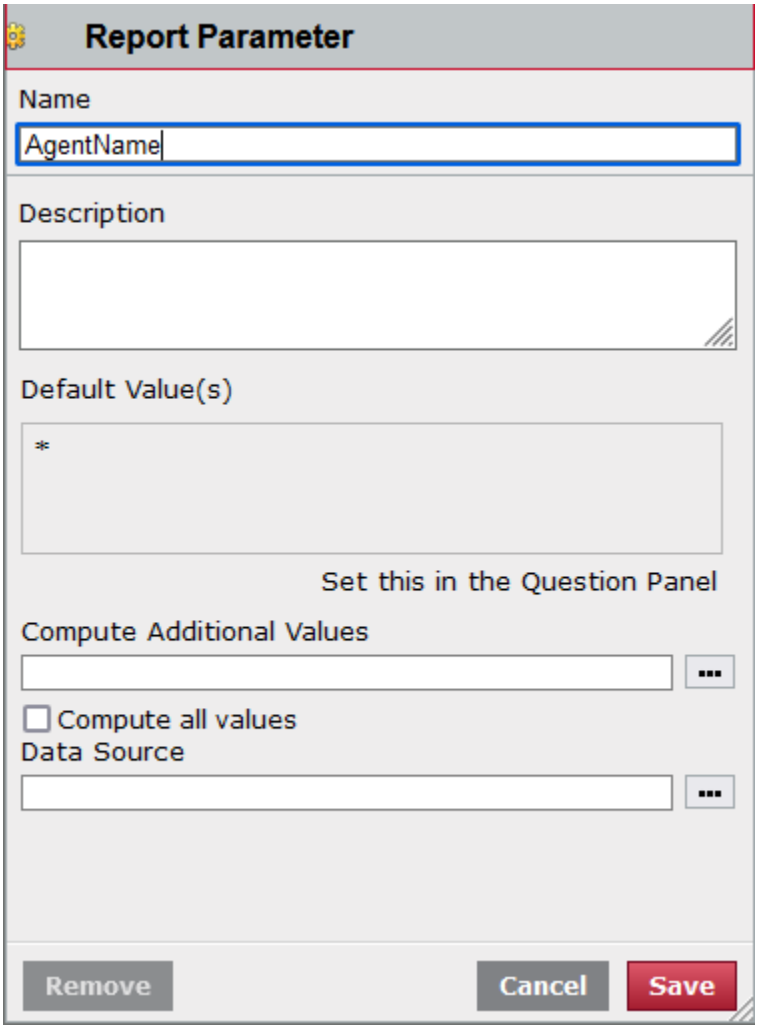
Если для фильтрации отображаемых в отчете данных используется элемент управления параметрами, такой как выбор членов, необходимо добавить к отчету один или несколько параметров отчета. Дополнительные сведения об использовании параметров для отчета см. в разделе «Добавление параметра».

1. **В разделе "Фильтры** " на панели вопросов щелкните "Ограничить" до **[limit]**. Откроется диалоговое **окно "Выбор фильтра** ".
2. Выберите тему и поле для фильтрации отчета.

3. На вкладке **"Выбрать** " установите **флажок "Все значения** ".
4. Нажмите кнопку **Добавить**. Тема отображается в поле " **Ограничение** ".
5. Слева от **поля "Ограничение по** " щелкните значок шестеренки, чтобы открыть диалоговое окно " **Параметры** отчета".



6. В поле Name (" **Название** ") введите имя параметра. Имя не может содержать пробел. Все прочие поля являются необязательными.



7. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Обратите внимание, что значок шестеренки стал красным, что означает, что параметр был настроен.

8. Повторите эту процедуру для всех других фильтров, которые необходимо использовать в отчете.

Фильтрация удаленных записей о прогнозе, присоединении и расписании операторов

По характеру, прогнозы, приверженности и расписания операторов часто изменяются. Например, расписание оператора может изменяться несколько раз. Каждый раз, когда это происходит, запись расписания удаляется и создается новая.

В базе данных проводника данных эти записи не удаляются физически. Скорее, они помечаются как удаленные, а запись остается в базе данных. Это приводит к тому, что многие записи перестают быть актуальными, и при их включении отчеты могут быть неточными. В этом случае записи, помеченные как удаленные, должны быть отфильтрованы из отчета.

> **ПРИМЕЧАНИЕ** . Учтите, что иногда требуется включить в отчет эти помеченные записи. Например, может потребоваться проверить, сколько раз выполняется расписание определенного оператора
> Изменены. В этом случае не будет выполняться фильтрация удаленных записей из отчета, так как в каждой записи регистрируется изменение расписания.

Отфильтровать удаленные записи прогноза, приверженности и расписания операторов

1. **В разделе "Фильтры** " на панели вопросов щелкните "Ограничить" до **[limit]**.
   Откроется диалоговое **окно "Выбор фильтра** ".
2. Выберите тему прогноза, приверженности или расписания и посмотрите, содержат ли поля, связанные с этой темой одно из следующих полей флага:
   - Отчет о присоединении оператора к отчету о присоединении имеет значение
   - Задано значение «Расписание действий»
   - Прогноз задан
3. Если вы найдете одно из этих полей, выберите его. **Снимите флажок «Все значения** » и выберите **1** (1 = истина или да)
4. Нажмите кнопку **Добавить**.
5. **В разделе "Фильтры** " на **панели "Вопросы** " щелкните **раскрывающийся список "Есть** " и выберите **"Не**".

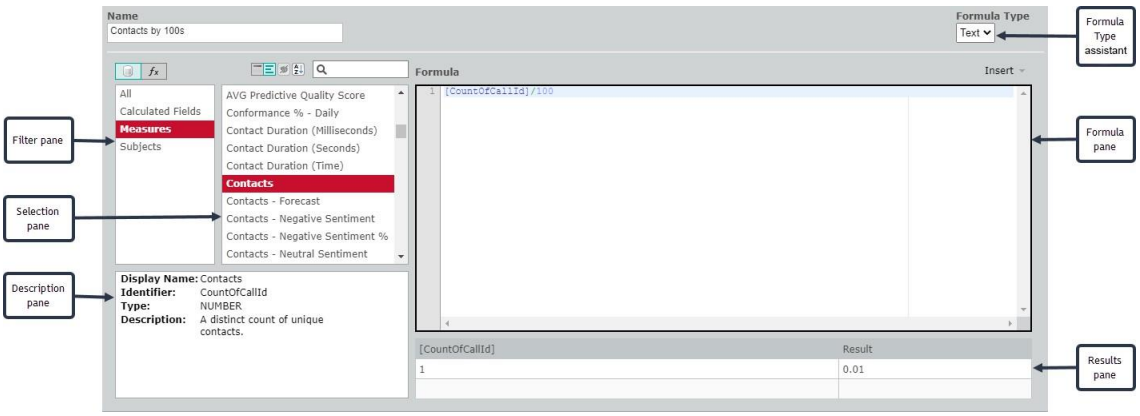
Создайте настраиваемую меру

Чтобы добавить меру в отчет, которой нет в списке мер, можно создать ее, щелкнув **"Настраиваемая"** в правом верхнем углу диалогового окна " **Выбрать меру** ".

В пользовательских мерах используются формулы для изменения мер и полей, которые уже существуют в модели данных. Можно создать формулу, вручную введя на панели формул меры и операторы. В пользовательском диалоговом окне "Создать меру" содержится список доступных мер, операторов и ссылок, которые можно выбрать для построения формулы.

Диалоговое окно "Создание меры" для пользовательских мер состоит из двух разделов: панель "Редактор формул" вверху и панель "Конфигурация мер" в нижней части. Сведения о панели «Конфигурация мер» см. в разделе «Настройка внешнего вида измерения».

Редактор формул является контекстным. Она позволяет включать в формулу только элементы данных, функции и иные функции, подходящие для выбранной меры.



- На **панели** фильтров содержатся параметры, которые можно использовать для ограничения количества элементов данных или

  функций, отображаемых на панели "Выбор". Например, если выбрать « **Меры** » на панели фильтров, на панели «Выбранные» будут отображаться только меры. Используйте кнопки над панелью фильтров, чтобы

  переключение между элементами и функциями данных. Элементы данных — это поля библиотеки данных, доступные для использования в формуле, а функции — это операционные задачи.

- На **панели** выбора отображаются элементы или функции, которые можно добавить в формулу. То, что отображается, зависит от выбора на панели фильтров? Используйте кнопки над кнопками выбора

  панели для переключения между мерой или функцией, отображаемой именами и идентификаторами. Можно сортировать элементы или функции данных в порядке возрастания или убывания с помощью кнопки «Сортировать», а поиск по конкретному элементу данных или функциям можно выполнять с помощью поля поиска.

  ПРИМЕЧАНИЕ . Эта кнопка в настоящее время не используется.

- На **панели "Описание"** отображаются сведения об элементе или функции данных, выбранных на панели "Выбор".

- На **панели «Формулы»** будет отображена формула при ее создании. На этой панели представлены элементы данных и функции, а также любые другие элементы формулы, которые вы вводите вручную.

- На **панели «Результаты»** предпринимается попытка по мере работы скомпилировать вашу формулу и отобразить результат. Если формула содержит ошибки, появится сообщение об ошибке.

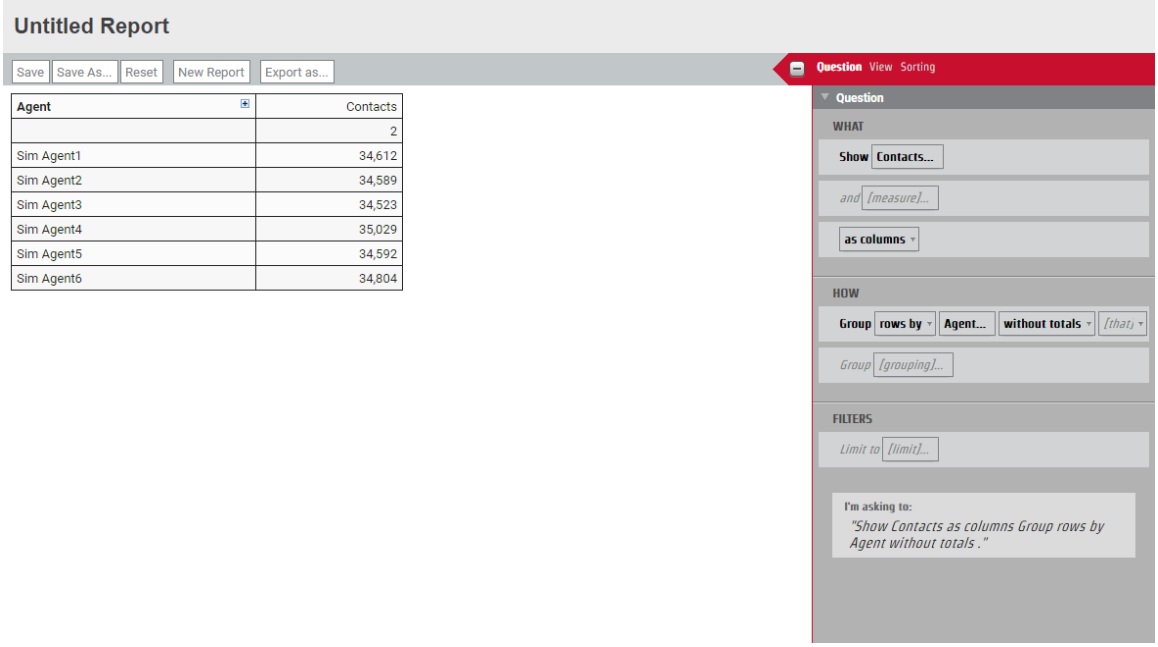
- Раскрывающийся **список помощника** типа формул предоставляет доступ к помощникам,

помогающим создавать формулы различных типов. По умолчанию используется текстовая формула, но помимо текста можно выбрать типы формул разности, соотношения, шкалы, разделения и смены времени. Дополнительные сведения см. в разделе «Создание пользовательской меры с помощью помощника по типу формул»

Пример пользовательской меры

Функция пользовательской меры — это инструмент, с помощью которого можно создать множество различных типов формул с разным уровнем сложности. Существует несколько способов создания формулы. В следующем примере описывается один из способов создания пользовательской меры.

Например, предположим, что вам требуется просмотреть отчет с количеством контактов, обработанных операторами. Ваш контакт-центр получает большое количество контактов, поэтому в отчете будет показано, как оператор обрабатывает контакты, которые могут ежегодно насчитывать тысячи. Однако этот отчет используется, чтобы найти операторов, выполняющих задания выше или ниже остальной группы. При просмотре точного количества контактов для каждого из них трудно понять это на первый взгляд, как показано на рисунке:



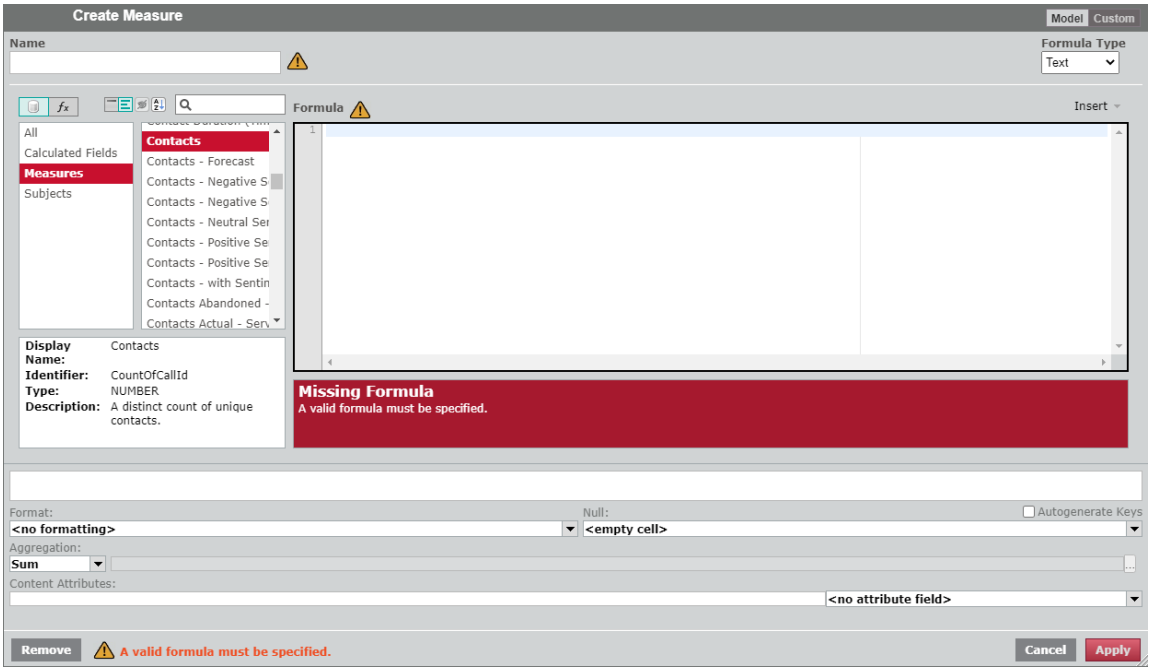
Решение этой проблемы заключается в том, чтобы представить число контактов как факторы 1000, чтобы увидеть производительность оператора на первый взгляд. В этом примере мы показано, как создать пользовательский показатель, разделяющий число контактов на 1000.

Создайте пользовательское измерение для разделения контактов на 1000

1. На вкладке "Вопрос" на панели "Вопросы" щелкните "Показать **[измерить]**. Откроется диалоговое **окно "Выбрать меру** ".
2. Щелкните " **Настраиваемый".** Откроется диалоговое окно "Создать меру". В текстовых полях будет пусто, а в диалоговом окне будет отображено несколько предупреждений.
3. Введите **контакты с помощью 1K** в текстовом **поле «Имя** ».

4. Найдите и выберите показатель " **Контакты** ".

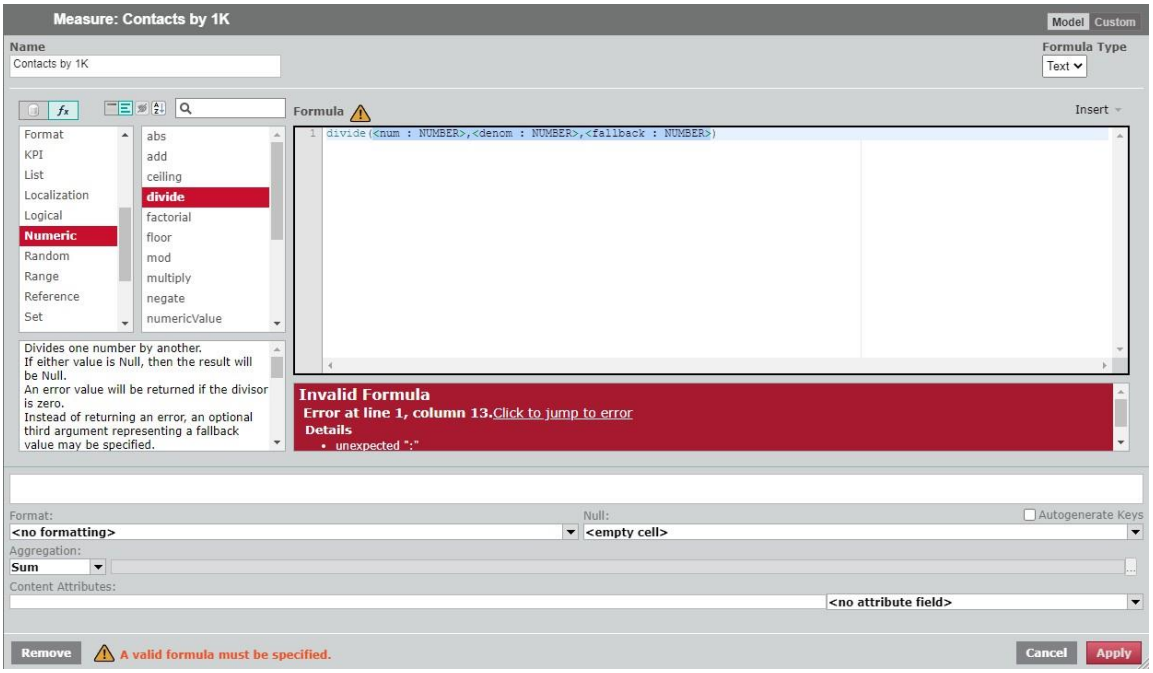
> ПРИМЕЧАНИЕ Возможно, вам потребуется очистить поле поиска из существующей строки поиска, чтобы увидеть все результаты на панели выбора.



5. Чтобы воспользоваться функцией «Разделить», щелкните **переключение элементов/функций** данных, чтобы выбрать **и** фильтр

   на панелях
   отображаются функции.

6. Щелкните « **Числовая** » на **панели «Фильтр** функций», затем дважды щелкните « **Деление** » на панели « **Выбор** ». Текст функции «Разделение» отображается на панели формул.



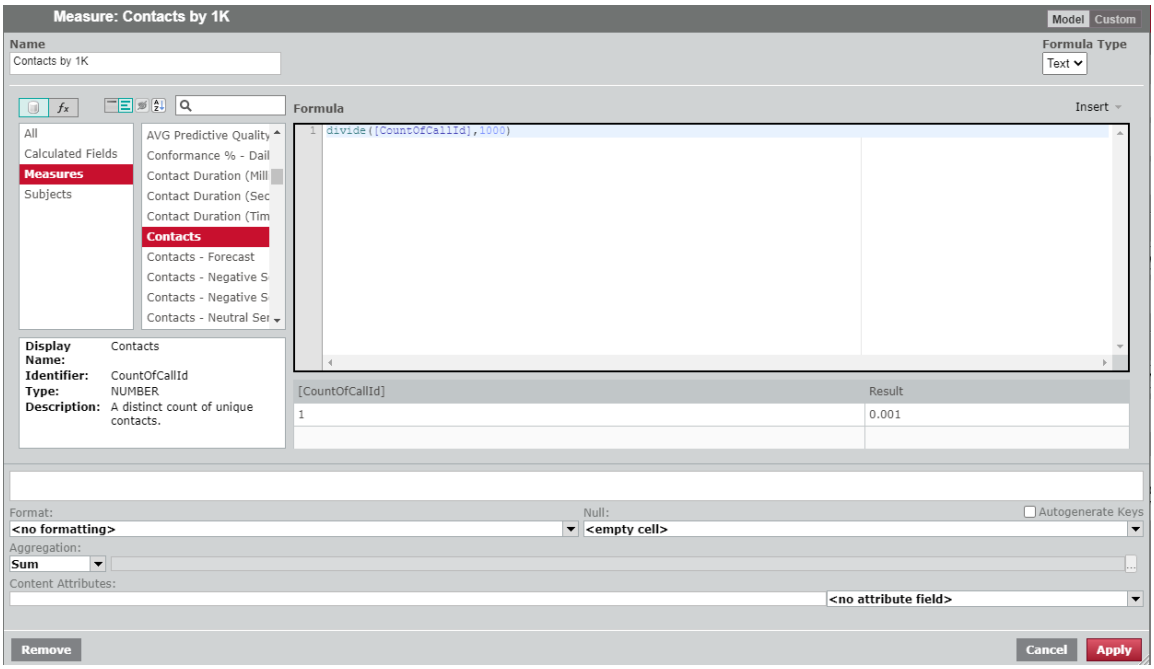
Текст функции «Раздел» представляет собой контур формулы. Необходимо заменить текст заполнителем на значения, которые необходимо разделить в порядке их появления в математических уравнениях.

- <num: ЧИСЛО> — это числитель, при этом число делится. Замените это на имя поля контакта.
- <деном: ЧИСЛО> является знаменателем, числом, на который вы делите. Замените его на **1000**.
- <fallback: NUMBER> — необязательное значение, которое отображается, если в формуле вместо возврата ошибки происходит деление на ноль.

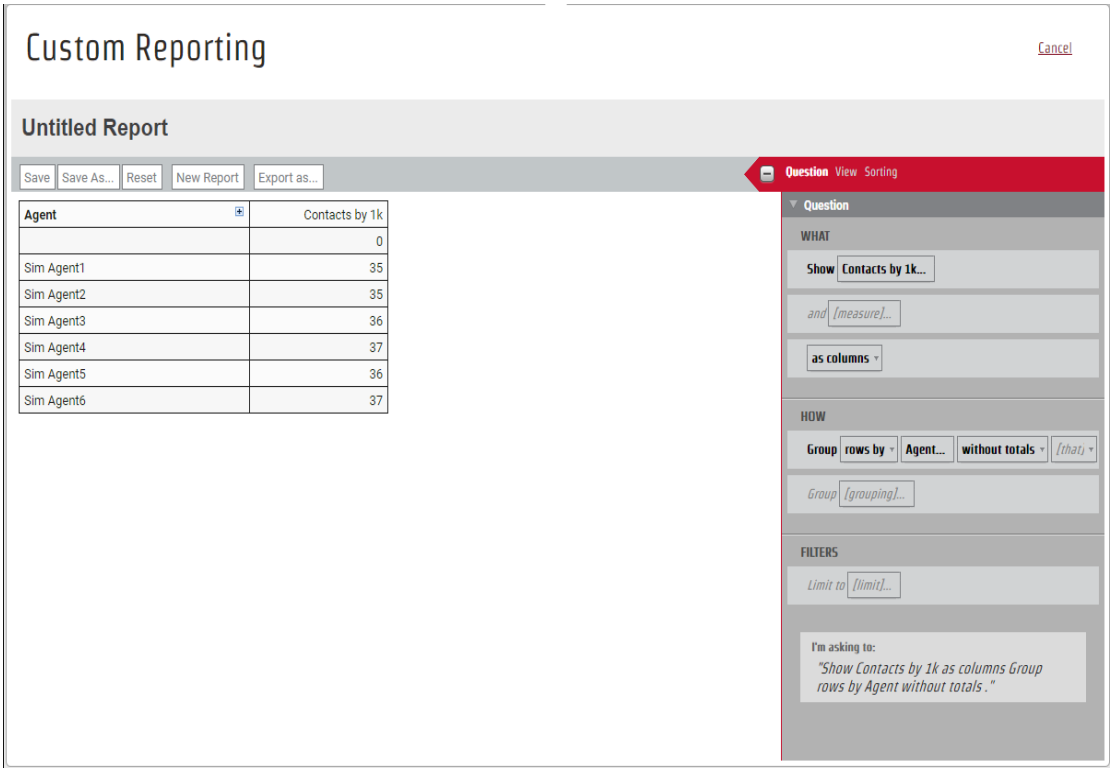
7. Чтобы заменить <num: ЧИСЛО> с мерой количества контактов, выделите **<num: ЧИСЛО> в** панели формул.
8. Щелкните переключение **«Элементы/функции** данных» для отображения списков элементов данных.
9. Щелкните " **Измерения" на** панели "Фильтр **элементов данных", затем дважды щелкните контакты** в области

   Панель выбора . Текст «Контакты» отображается на панели формул вместо **<num: ЧИСЛО>**.
10. Удалить **<denom: NUMBER>** и введите **вместо нее 1000** . На панели "Результаты" отображается пример вычисления.

> ПРИМЕЧАНИЕ Из формулы мы также удалили **<fallback: NUMBER>** , так как этот необязательный элемент не используется.



11. Чтобы результаты отображались как целое число, в разделе «Конфигурация измерения» выберите в **раскрывающемся списке «Формат** » формат, не имеющий десятичных знаков, таких как **#,###**.
12. Нажмите кнопку **Добавить**. Новая настраиваемая мера отображается на панели "Вопросы", а в новом столбце таблицы отображается число контактов, разделенных на 1000.



Примечание Как уже упоминалось, диалоговое окно "Создать меру" содержит несколько вариантов создания формул. В качестве альтернативы выбору функции и редактированию заполнителя можно

создайте настраиваемую меру для разделения числа контактов на 1000 путем выбора элементов по отдельности или вручную, введя следующую формулу на панели формул.

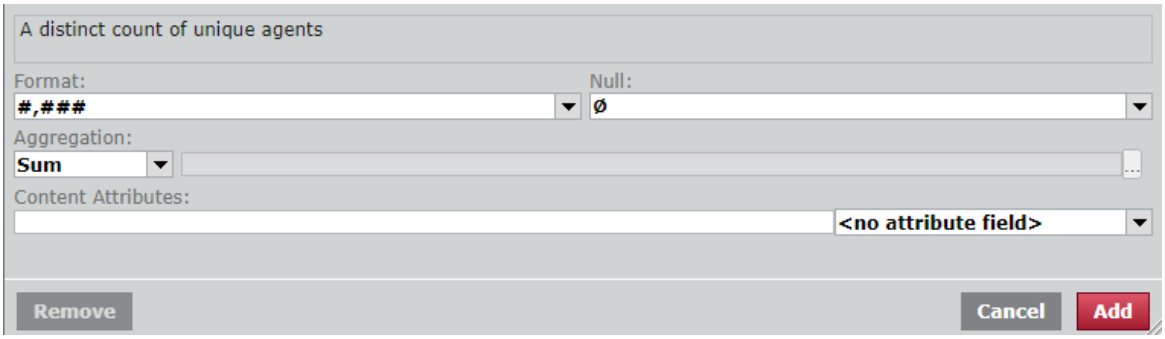
[CountOfCallId]/1000

Связанные разделы

- Настройте внешний вид измерения

Настройте внешний вид измерения

Используйте поля в нижней части диалогового окна «Мера», чтобы настроить, как мера отображается в отчете. На этой панели доступны как меры модели (меры, предварительно встроенные в проводник данных), так и пользовательские меры (меры, созданные самостоятельно).



Предварительные условия

- У вас есть разрешение на создание содержимого.
- Был создан отчет с хотя бы одним показателем.

Расположение страницы

Проводник данных > открыть отчет

Процедуры

Формат измерения

1. На панели вопросов щелкните меру. Откроется диалоговое **окно «Мера** ».
2. Настройте показатель при необходимости, используя раскрывающийся список и поля в нижней части диалогового окна. В таблице ниже приведены различные поля.

Форматирование полей в диалоговом окне «Мера»

Поле	Определение
Формат	Формат отображения номеров, дат и времени. Можно выбрать формат или ввести синтаксис формата.
Пусто	Информация, отображаемая в отчете, если возвращаемое значение равно null (пустое поле).

Поле	Определение
Агрегация	Метод консолидации значений. Например, средний: максимум, или минимум.
Атрибуты содержимого	Строка атрибутов содержимого, которая определяет меры внешность. Примеры и дополнительные сведения см. в разделе «Об атрибутах содержимого».
Раскрывающийся список атрибутов содержимого	Можно использовать раскрывающийся список справа от поля "Атрибуты содержимого" для применения предварительно настроенных атрибутов содержимого к данному показателю без ввода чего-либо в самом поле "Атрибуты содержимого". РЕКОМЕНДУЕТСЯ одновременно использовать только одно из двух полей атрибутов содержимого. Использование обоих полей одновременно может привести к к неожиданным результатам. В зависимости от модели данных возможны следующие варианты ▪ < поле атрибута> — значение по умолчанию. Предварительно настроенные атрибуты не применяются. ▪ ATTR_CCRID_Link — превращает показатель идентификатора записи контакта в ссылку на запись и цвет текста синего цвета. ▪ ATTR_DURATION — применяет формат длительности, связанный с этой мерой. ▪ ATTR_DURATION_hhmmss — применяет к этой мере формат ЧЧ:ММ:СС. ▪ ATTR_kpiScoreColor — текст становится белым на фоне красного (#A6192E) для KPIs от 0,7 и ниже, желтого (#FFC72C) для KPIs с 0,7 до 1,0 и зеленым (#279989) для KPIs 1.0 и выше. ▪ ATTR_NPS_ChartColors — применяет к NPS красный (#A6192E)

Поле	Определение
	оценки от 0 до 6, желтый (#FFC72C) к NPS оценки 7 и 8, зеленый (#279989) к NPS оценки 9 и 10. ▪ ATTR_NPSColours — применяется красный (#A6192E) к оценкам NPS от –100 до 0, желтый (#FFC72C) — к оценкам NPS от 1 до 50, и зеленый (#279989) к NPS оценивается от 51 до 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors — красный (#A6192E) применяется к оценкам NPS от 0 до 6, желтый (#FFC72C) — к оценкам NPS 7 и 8, зеленый (#279989) — к оценкам NPS 9 и 10. ▪ ATTR_Quartile_Colors — текст становится белым на фоне чирка (#279989) для первого квартиля, желтый (#FFC72C) для второго квартиля, темно-желтый (#FF9D00) для третьего квартиля и бордовый (#A61923) для четвертого квартиля. ▪ ATTR_SentimentChartColors — применяется красный (#A6192E) к негативным настроениям, желтый (#FFC72C) — к нейтральным настроениям, зеленый (#279989) — к положительным настроениям.

3. Нажмите кнопку « **Применить»**. Окно « **Мера** » закрывается.

Связанные разделы

- Об атрибутах содержимого — полный список атрибутов содержимого и синтаксис для их использования

Сведения об атрибутах содержимого

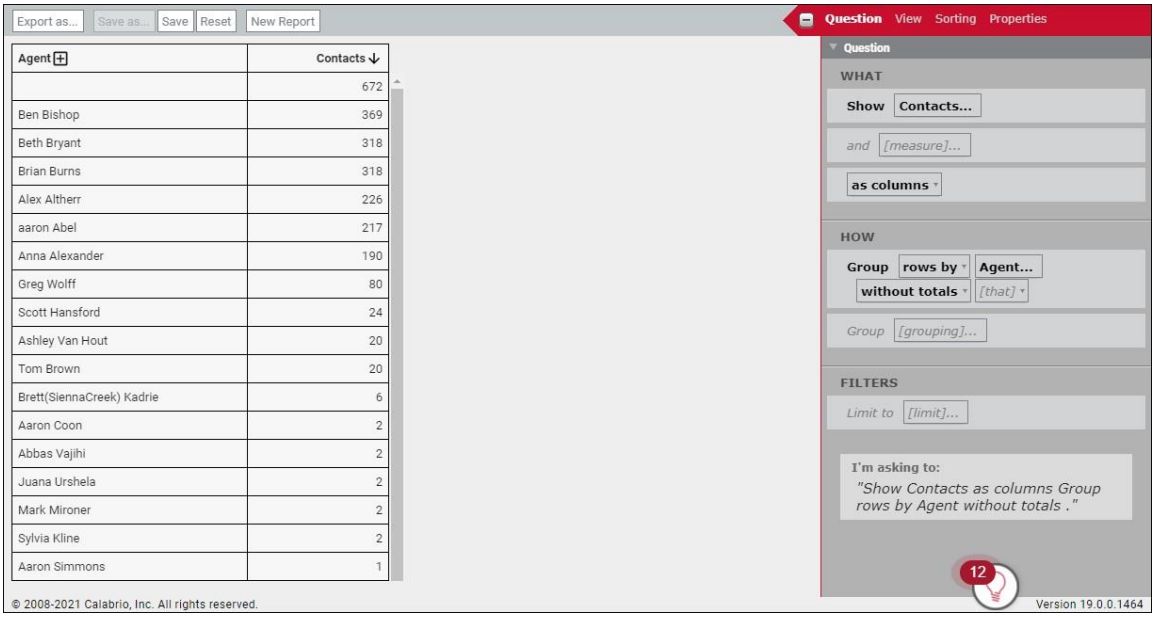
Атрибуты содержимого применяют статические или условные изменения к определенным измерениям в отчете.

На **то, как мера отображается, влияет статичное изменение** . Например, можно применить атрибуты к измерению, чтобы оно всегда отображалось жирным шрифтом.

Условное **изменение** применяется только в том случае, если значение измерения соответствует определенным критериям. Например, можно задать условие так, чтобы мера отображалась красным цветом при отрицательном числе.

Пример 1: сделайте цифры от 20 до 200 жирными и синим

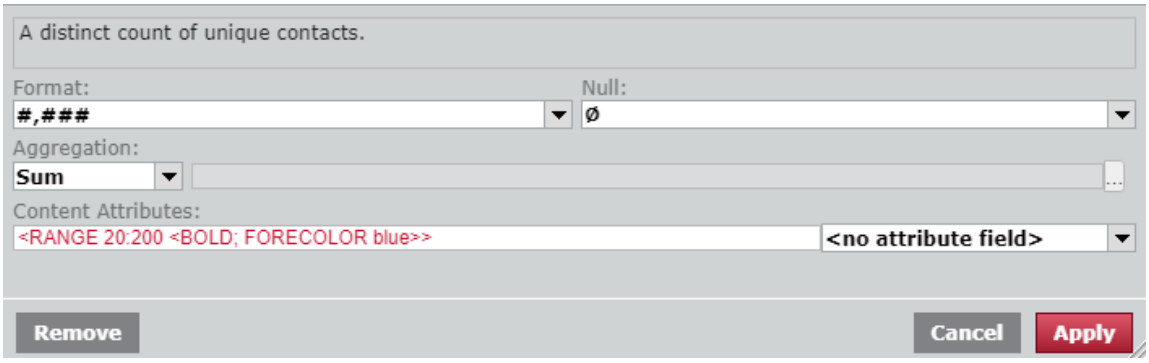
Создается отчет, в который показано, сколько контактов обработано каждым оператором. Необходимо легко определить операторов, которые обработали от 20 до 200 контактов. Без применения атрибутов содержимого отчет выглядит следующим образом:



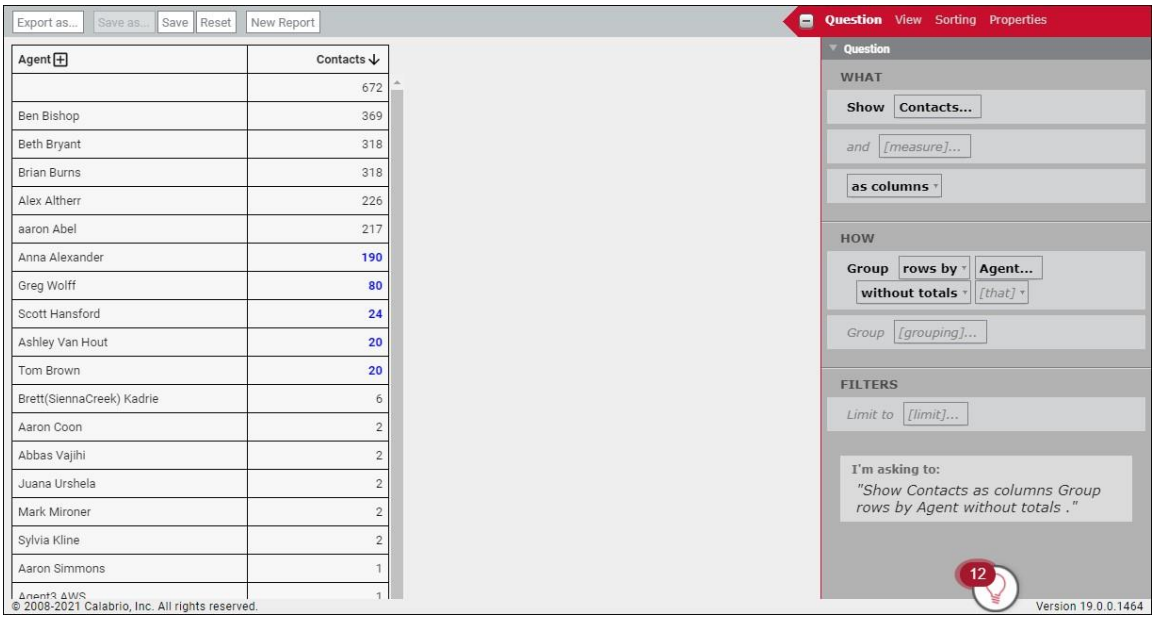
Вы хотите, чтобы число контактов от 20 до 200 было синим и смелым. Для этого используйте ключевое слово RANGE и атрибуты FOREБРО и BOLD.

1. На панели вопросов щелкните Контакты . Откроется диалоговое **окно «Мера: контакты** ».
2. В поле " **Атрибуты** содержимого" введите следующий текст:

   <RANGE 20:200 <БОЛД; FORE ЦВЕТ СИНИЙ>>



3. Нажмите кнопку « **Применить**». Цифры с 20 по 200 в столбце "Контакты" в докладе выделены жирным синим шрифтом.



Пример 2: номера с цветовым кодом: низкий, средний или высокий

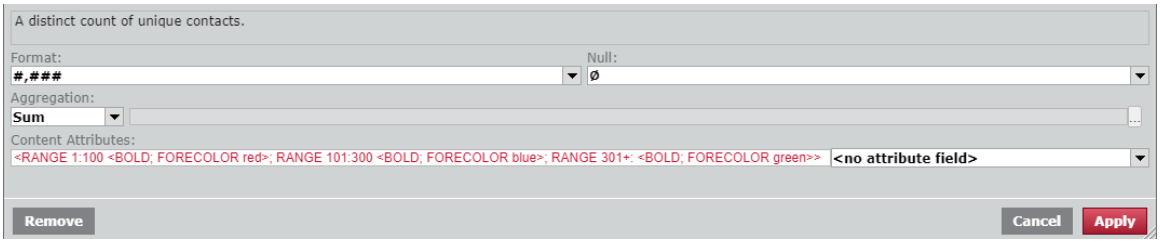
Следует изменить отчет, созданный в примере 1, на использование дополнительных диапазонов и цветов, указывающих работу операторов. Операторов необходимо видеть в трех диапазонах:

- Низкое выполнение (красный): операторы, которые обрабатывали от 1 до 100 контактов
- Среднее выполнение (синий): операторы, обработавшие от 101 до 300 контактов
- Высокопроизводительный (зеленый): операторы, обработавшие 301 контакт и выше

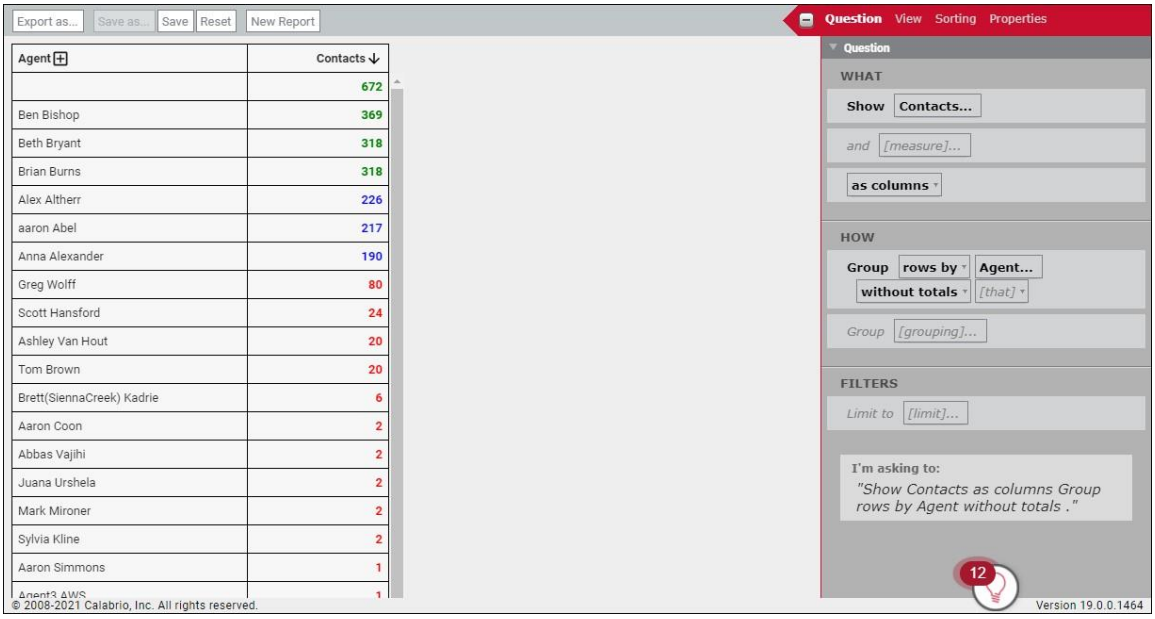
Для этого необходимо ввести несколько условий ДИАПАЗОНА. Цвета, заданные для каждого диапазона, отображаются при соблюдении любого из условий.

1. На панели вопросов щелкните Контакты . Откроется диалоговое **окно «Мера: контакты** ».
2. В поле " **Атрибуты** содержимого" введите следующий текст:

   СМЕЛЫЙ; <RANGE 1:100 <ДЛЕКРАСНЫЙ красный>; ДИАПАЗОН 101:300 <ДЛЕКРАСНЫЙ синий>; ДИАПАЗОН 301+: <FORE ЦВЕТ ЗЕЛЕНЫЙ>>



3. Нажмите кнопку « **Применить**». Цифры в столбце "Контакты" отчета отображаются красным, синим или зеленым цветом в зависимости от того, где они падают в трех диапазонах.

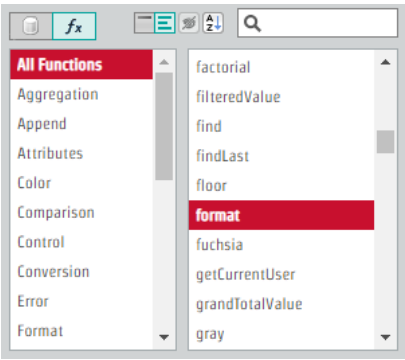


Пример 3: сохранение форматирования полей времени при экспорте отчета

Вы создаете отчет, показывающий длительность контактов в секундах, и выбираете ATTR_DURATION_ hhmmss в раскрывающемся списке «Атрибут содержимого» для форматирования этих секунд в часы и минуты. Однако при экспорте отчета продолжительность экспорта отображается как секунды. это делается Webex WFO, чтобы можно было легко импортировать отчеты в другие базы данных или электронные таблицы. Если вы хотите сохранить рабочее время-
при форматировании минут при экспорте создайте пользовательское измерение и используйте атрибуты содержимого DURATION и PATTERN.

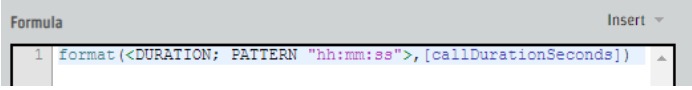
1. (Необязательно) Удалите первоначальную меру длительности из отчета. Если для экспорта необходимы как форматированные, так и неформатированные данные, пропустите этот шаг.
2. На панели вопросов щелкните ***[измерить]***. Откроется диалоговое **окно "Выбрать меру** ".
3. Щелкните " **Настраиваемый".**

4. Введите имя пользовательской меры в поле Name ("Имя **").**
5. Щелкните ***fx***.
6. Выберите **все функции**.
7. Выберите **формат**.



8. В поле « **Формула»** введите следующий текст:

   формат(<УПРОДАНИЕ; ШАБЛОН "чч:мм:сс">,[callDurationSeconds])



9. Нажмите кнопку **Добавить**. Теперь длительность вызовов в экспортируемом отчете сохраняется в формате времени.

Синтаксис атрибутов содержимого

В этом разделе определяется текст для ввода в поле "Атрибут содержимого" на панели "Мера".

ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ Не все атрибуты содержимого подходят для всех типов данных. Например, атрибут "Макс. десятичных знаков", который указывает максимальное число десятичных знаков отображение в значении не оказывает влияния на отчет, который возвращает только целые цифры.

ПРИМЕЧАНИЕ . Все данные о времени, доступные для отчетности в проводнике данных, приведены в формате GMT. Чтобы использовать другой формат времени, добавьте тему времени в качестве пользовательской меры и примените атрибут содержимого часового пояса.

Элемент Синтаксис	Назначение	Пример
угловые скобки	Для добавления содержимого атрибута используются угловые скобки.	<болд>
текст в заглавных буквах	Используйте текст в заглавных буквах, чтобы указать имя атрибута.	<ИТАЛИК>

Элемент	Назнач	Пример
истина / ложь	Для логических атрибутов укажите **значение true** , чтобы включить их, а **значение false** для их отключения. Логический атрибут, который не указывает значение true или false, по умолчанию имеет значение true.	<bold true> or <BOLD> <болд> Применение или удаление полужирного шрифта.
точка с запятой;	Разделите несколько объявлений атрибутов точками с запятой.	<ИТАЛИЧНЫЙ; ЖИРНЫЙ> Применяется курсивное и полужирное форматирование.
объявление статического значения со знаком пробела или знака равенства	Для атрибутов, требующих назначения значений, введите статическое объявление значений после атрибута и в угловых скобках. Статическое значение можно отделять от атрибута пробелом или знаком равенства.	<ДЛЕХВЫЙ синий> <FORE ЦВЕТ = синий> Применим к тексту синий цвет.
двойные кавычки; заключат в двойные	Текстовые значения кавычки.	> <FONT_FACE "Ариал" Примените шрифт Arial к тексту.
нет	Префикс атрибута без префикса, чтобы отменить его значение и принудительно использовать значение по умолчанию. Это можно использовать для переопределения любого	

	< FONT_FACE>
	Переопределяет все пользовательские стили шрифтов, которые могли быть указаны в другом месте.

Ключевые слова

В проводнике данных для изменения атрибутов содержимого используются следующие три ключевых слова:

Элемент	Назнач	Пример

- **ERROR** — определяет, если с этой мерой возникает проблема. (Например, если по формуле число делилось на ноль.)
- **NULL** — указывает меру, не возвращающую значения.
- **ДИАПАЗОН** — определяет измерения между двумя указанными границами.

Эти ключевые слова используются для задания условий для атрибутов содержимого. При работе с ключевыми словами применяются следующие правила синтаксиса:

Элемент Синтаксис	Назначение	Пример
ДИАПАЗОН n:n	Используйте условие ключевого слова ДИАПАЗОН, за которым следует нижняя и верхняя границы диапазона, разделенных двоеточием.	<ранг 0:100 <БОЛД>> Отображает значения от 0 до 100 включительно жирным шрифтом.
ДИАПАЗОН n: ДИАПАЗОН :n	Используйте условие ключевого слова ДИАПАЗОН, за которым следует либо нижнюю, либо только верхнюю границу, чтобы указать, что граница не является включенной. К диапазону можно применить несколько атрибутов.	<RANGE 0: <Д>> Для подчеркивания — значения больше 0. <RANGE 0: <БОЛД; КУРСИВ>> Применяет полужирный и курсивный формат для значений больше 0.
ДИАПАЗОН n+:	Используйте условие ключевого слова ДИАПАЗОН, за которым следует нижняя граница и знак плюса, чтобы указать, что нижняя граница не является включенной.	<RANGE 0+: <АНДЕРЛАЙН>> Применяет подчеркивание к значениям больше, чем 0, но не включая.
ДИАПАЗОН:n-	Используйте диапазон	

	словий ключевого слова, за которыми следует верхняя граница и знак минус, чтобы	<range:0- <болд>> Применяет жирный шрифт для значений меньше

Элемент	Назнач	Пример
	указывает, что верхняя граница не является включенной.	чем, но не включая 0.
ОШИБКА NULL ЗНАЧЕНИЕ NULL, ОШИБКА	Используйте условия для ключевых слов NULL, ERROR или и то, и другое, чтобы проверить, имеет ли значение null или значение ошибки. При использовании обоих слов разделите ключевые слова запятой.	<НУЛ. ОШИБКА <BACKCOLOR красный>> Отображается красный цвет фона при наличии значения null или ошибки.
Несколько условий для ключевых слов с одним атрибутом	При назначении одного атрибута нескольким условиям ключевого слова (ДИАПАЗОН, NULL, ERROR) необходимо разделить условия с помощью запятой.	<НУЛЛ, ДИАПАЗОН 1:100<ИТАЛИЧНЫЙ>> Курсивом курсивом курсивом нулевых значений и значений от 1 до 100 включительно.
Несколько условий ключевых слов с несколькими атрибутами	При назначении различных атрибутов для нескольких условий ключевого слова (ДИАПАЗОН, NULL, ERROR), разделяют условия с запятой.	<НУЛ <АНДЕРЛАЙН>; ДИАПАЗОН 1:100<ИТАЛИЧНЫЙ>> Подчеркивает значения nulls и курсивом от 1 до 100 включительно.
Вложенные условия для нескольких ключевых слов	При вложении нескольких условий ключевого слова указанные атрибуты применяются при выполнении любого из условий.	<НУЛ <АНДЕРЛАЙН>; ДИАПАЗОН 0+: <ИТАЛИЩ>, ДИАПАЗОН 0:100 <ПРОДКРАСНЫЙ красный>; ДИАПАЗОН 101:200

<ДЛЕХОЦВЕТный

>; ДИАПАЗОН

201+: <ПРОРЕХВ

зеленый>; ДИАПАЗОН 201+:

<болд>>

Элемент Синтаксис	Назначение	Пример
		Отображает все значения, превышающие ноль курсивом.
		Отображает все значения красным, желтым или зеленым цветом в зависимости от заданных диапазонов. Если значение падает выше 200, применяется как зеленый, так и жирный цвет.

Дополнительные принципы синтаксиса

- Для большинства имен атрибутов учитывается регистр. Для всех имен атрибутов лучше всего использовать заглавные буквы.
- Три ключевых слова, RANGE, NULL и ERROR, помогают проверить значения и применить условное форматирование на основе результатов.
- При использовании значений атрибутов в формуле литеральные значения считаются константами.

Атрибуты содержимого для всех типов данных

Атрибуты содержимого в этой таблице можно использовать для всех типов данных.

Атрибут	Описание	Пример
МЕСТО ДЕЙСТВИЯ	Задает имя региональных стандартов, как определено в кодах языков ISO-639 и кодах стран ISO-3166. Формат по умолчанию определяется местным стандартом.	<LOCALE "en">> "fr_CA" <ЛОКАЛЬ
NULL_TEXT	Указывает текст, который будет отображаться для значения null.	<NULL_TEXT «Нет данных». >
ПРИСТАВКА	Предустановка указанного текста к значению. Текст с префиксом он добавляется после применения других форматов. К форматным	

	значениям любого типа можно добавить префикс. В нее не добавляются префиксы	><PREFIX "Dr."

Атрибут	Описание	Пример
	значения null или значения для ошибок, или значения, назначенные с помощью Атрибут REPLACE.	
ЗАМЕНЯТЬ	Заменяет значение на указанный текст, даже если значение равно null или ошибке. Если указано значение REPLACE, другие атрибуты форматирования текста, в том числе ПРЕФИКС и СУФФИКС, не применяются.	<ЗАМЕСТИЕ "КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ">
СУФФИКС	Добавляет указанный текст к значению. Суффикс добавляется после применения других форматирований. В форматированные значения любого типа можно добавить суффикс. Суффиксы не добавляются к значениям null или ошибкам или значениям, назначенным с помощью атрибута REPLACE.	

Атрибуты содержимого для типов текстовых данных

Атрибуты содержимого в этой таблице можно использовать для типов текстовых данных.

Атрибут	Описание	Пример
ОБРАТНОЕ ИЗМЕНЕНИЕ	Использует указанный цвет для заполнения фона.	<ВАСКХОЦВЕТНЫЙ "белый">
СМЕЛЫЙ	Отображает указанный текст жирным шрифтом.	<болд>

Атрибут	Описание	Пример
DISPLAY_NAME	Использует указанный текст для замены имени меры для заголовков. Это аналогично атрибуту HEADING. Однако DISPLAY_NAME могут включать в себя текст и другое содержимое переменных. Это атрибут	<DISPLAY_NAME "Максимальное значение продажи">

Атрибут	Описание	Пример
	не могут использоваться для пользовательских мер.	
ПРЕФИКС DROP_HEADING_	Обрезает отображение указанных символов в левой части значения. Этот атрибут можно указать как значение или в качестве управляющего символа, такого как знак минус (-). Это указывает, что все слева от знака минуса и включая его должны быть сняты для показа. Этот атрибут полезен для предотвращения отображения префиксов, которые могли быть добавлены в контрольные порядки сортировки для текстовых значений в когортах.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX" - ">
FONT_FACE	Управляет шрифтом, который будет использоваться в тексте. Проводник данных поддерживает общие грани шрифтов, используя стеки шрифтов css, безопасные в Интернете. Если указан нераспознанный шрифт, содержимое будет отображаться в соответствии с правилами стека шрифтов CSS, часто с использованием основной грани шрифта с засечками.	> <FONT_FACE "Ариал"
ФОРЕРЕЛЬ	Использует указанный цвет для отображения текста. Проводник данных поддерживает следующие общие значения цветов аква, черный, синий, цвет, fuchsia, серый, зеленый, известковый, бордовый, военно-морской, оливковый, оранжевый, фиолетовый, красный, серебристый, чирок, белый и желтый.	

ПРИМЕЧАНИЕ Также можно задать любое

значение RGBa, используя цвет (<FORECOLOR>) функционируют в формуле.

Атрибут	Описание	Пример

Атрибут	Описание	Пример
ЗАГОЛОВОК	Использует указанный текст для замены имени меры для заголовков. Это аналогично атрибуту DISPLAY_NAME. Однако заголовки не могут включать текст фильтров и другое содержимое переменных. Этот атрибут можно использовать для всех мер, включая пользовательские меры.	<главное значение "Максимальное значение продажи">
КУРСИВ	Отображает указанный текст курсивом.	<ИТАЛИК>
СВЯЗЬ указанный URL.	Добавляет гиперссылку на ПРИМЕЧАНИЕ . Если этот атрибут указан в мере, он добавляет атрибут ссылку на заголовок измерения.	<ЛИНК > "https://www.calabrio.com"
ЗАМЕТКА	К текущему измерению прилагаются примечания с указанным текстом. Примечание отображается в всплывающей подсказке, которая отображается при наведении указателя мыши на заголовок измерения или любое значение для этой меры.	<ПРИМечайте «Более подробную информацию можно узнать у кредиторов по счетам, не подлежащих задолженности». >
ЗАБАВНАЯ символом	Отображает указанный текст с забавную.	<ПЕРЕХВ>
ПОДЧЕРКНУТЬ	Отображает указанный текст с подчеркиванием.	<АНДЕРЛАЙН>

Атрибуты содержимого для числовых типов данных

Атрибуты содержимого в этой таблице можно использовать для числовых типов данных.

Ан

Атрибут	Описание	Пример
BYTE_SCALE	Указывает шкалу требуемого вывода байта	> "<BYTE_SCALE "KB"

| Атрибут | Описание | Пример |

Атрибут	Описание	Пример
	следует использовать добавочные номера 1024. Можно установить диапазон от байтов (B) до йоттабайтов (YB). Также имеет функцию авто для автоматического выбора наилучшей шкалы.	▪ Если значение "3287040" отформатировать, отображается "3210 kB", так как 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE «авто» > ▪ Если значение "9876543210" форматируется с использованием <BYTE_ шкалы "auto">", "9.198" ГБ" отображается, поскольку дополнительно сократить его невозможно.
код CURRENCY_	Указывает код валюты, как определено в ISO-4217 . Если также указан CURRENCY_SYMBOL, этот атрибут имеет приоритет.	> <CURRENCY_CODE "EUR"
СИМВОЛ CURRENCY_	Указывает символ, используемый при форматировании. Примечание. Для появления символа также необходимо выбрать < нет форматирования> в окне Список выбора форматов диалогового окна выбора меры.	<CURRENCY_SYMBOL "$">
ДЛИТЕЛЬНОСТЬ отображаться в виде	Указывает значение, которое должно длительность времени. По умолчанию в этом атрибуте используется шаблон мм:сс. Его можно объединить с атрибутом PATTERN для указания альтернативных форматов.	<> <УПРОЩЕНИЕ; РИСУНОК "ч:мм:сс">> <УПРОЩЕНИЕ; ШАБЛОН "mm.##">> ▪ Отображает количество

минут из числа до двух десятичных дробей в части <УПРОЩЕНИЕ; РИСУНОК минуты.

Атрибут	Описание	Пример

Атрибут	Описание	Пример
		"мм:сс.00"> ▪ Отображает минуты, секунды и ровно два десятичных знака в течение доли секунды.
НЕПОДВИЖНЫЙ	Указывает количество десятичных знаков, отображаемое для данного значения. При необходимости значение округается до указанного числа десятичных знаков.	<FIXED 4>
ШКАЛА INPUT_BYTE_	Указывает, для какой байтовой шкалы используется номер ввода. Если не указано, предполагается, что входное значение будет в байтах.	> "<INPUT_BYTE_SCALE MB" ▪ Если значение "2" следует отформатировать для <BYTE_ ШКАЛа "MB">, "2048 kB" отображается, потому что в 1 MB имеется 1024 кБ.
ШКАЛа INPUT_ METRIC_	Указывает, для какой метрической шкалы используется номер ввода.	<INPUT_METRIC_SCALE «к»> ▪ Если значение "123456.789" сопровождаться <METRIC_SCALE "M">и <METRIC_UNIT "J" > должен быть отформатирован, "123.457 MJ" отображается, потому что в 1 MJ есть 1000 кДж.
ЦЕЛОЕ ЧИСЛО	Форматирует значение как целое число,	округляя его до ближайшего

Атрибут	Описание	Пример
MAX_DP	Максимальное число десятичных значений целого числа.	<MAX_DP 2>

Атрибут	Описание	Пример
	места, которые должны быть включены в долю части отформатованного номера. Если указанное количество цифр превышает число цифр в значении дроби, на экране отображаются все доступные цифры. ПРИМЕЧАНИЕ Это значение игнорируется, если задан атрибут FIXED.	▪ Если значение "1.23" отформатировано с <MAX_DP 1> отображается "1.2". ▪ Если значение "1.23" отформатировано с <MAX_DP 2> отображается "1.23". ▪ Если значение "1.23" отформатировано с <MAX_DP 3> отображается "1,23".
ШКАЛа METRIC_	Указывает, какой шкалы должен использовать нужный выходной показатель. Используется прибавление 1000. Диапазон: от пико (p) до йотта (Y). Также имеет функцию авто для автоматического выбора наилучшей шкалы. METRIC_SCALE всегда должны сопровождаться METRIC_UNIT. Доступные шкалы: ▪ p — пико ▪ n — нано ▪ u — микро ▪ м — милли ▪ k — килограмм ▪ M — мега ▪ G — гига; ▪ T — тера ▪ P — пета; ▪ E — exa	<METRIC_SCALE «к»> ▪ Если значение "123456789" сопровождаться <METRIC_UNIT «J» — это > подлежат форматированию, "123,456.789 kJ" — это Отображается. > «авто» <METRIC_SCALE ▪ Если значение "0,0008" сопровождаться а <METRIC_UNIT "W"> — для форматирования отображается «800 uW».

Атрибут	Описание	Пример

Атрибут	Описание	Пример
	▪ Z — зетта ▪ Y — йотта ▪ auto — автоматически выбирает лучшую шкалу. ▪ " — пустые кавычки для базовой метрической единицы. Например, метры вместо километров. ПРИМЕЧАНИЕ . Вместо буквы префикса можно использовать записанное шкала.	
METRIC_UNIT отображается в	Указывает, какой модуль выпуск. METRIC_UNIT всегда должно сопровождаться METRIC_SCALE.	См. примеры METRIC_SCALE.
MIN_DP десятичных знаков	Указывает минимальное число места, которые должны быть включены в долю части отформатованного номера. Если количество указанных цифр превышает число цифр в значении дроби, для достижения заданного количества цифр отображаются все доступные цифры следуют нулям. ПРИМЕЧАНИЕ Это значение игнорируется, если задан атрибут FIXED.	<MIN_DP 3> ▪ Если значение "1.2" отформатировано с <MIN_DP 1> отображается "1.2". ▪ Если значение "1.2" отформатировано с <MIN_DP 2> отображается "1.20". ▪ Если значение "1.2" отформатировано с <MIN_DP 3> отображается "1.200".
MIN_INT_ ЦИФРЫ	Указывает минимальное число цифр целого числа для включения всего номера в форматированный номер. Если количество указанных цифр	превышает

<MIN_INT_DIGITS 3>

- Если значение "123" отформатировано с <MIN_INT_DIGITS 0> имеет значение

Атрибут	Описание	Пример

Атрибут	Описание	Пример
	количество цифр целого числа, все доступные цифры имеют перед нулями для достижения указанного количества цифр.	Отображается. ▪ Если значение «123» форматировано с <MIN_ INT_DIGITS 1>, «0,123» отображается. ▪ Если значение "123" имеет значение <MIN_ INT_DIGITS 3>: Отображается "000.123".
РИСУНОК форматирования.	Указывает используемый шаблон ПРИМЕЧАНИЕ. Для правильного появления атрибута необходимо также выбрать **< без форматирования>** отмычисление с раскрывающимся списком **"Формат** " вниз по списку **в диалоговом окне "Выбрать меру** ".	<ПАТТЕРН "#,###.00" >
ПРОЦЕНТ процентного соотношения,	Форматирует значение в виде отображение символа % и его масштабирование на 100. Этот атрибут наиболее полезен для отображения дробных значений.	<ПЕРЕПЕРЕЦЕНТ>
RADIX_CHAR вызова	Указывает символ, используемый для десятичный разделитель в числах. Это строковое значение должно быть из	<RADIX_CHAR ",">
	одного символа.	
TRIPLE_CHAR вызова	Указывает символ, используемый для	группирован ие

Атрибут	Описание	Пример
	разделителя (обычно это тысячи) в числах. Это строковое значение должно быть из одного символа.	<TRIPLE_CHAR". >

Атрибут	Описание	Пример
	Примечание . Чтобы не появляться каких-либо символов, укажите пустую строку, значение подавить его.	

Атрибуты содержимого для типов данных «дата-время»

Атрибуты содержимого в этой таблице можно использовать для типов данных день-время.

Атрибут	Описание	Пример
DATE_STYLE	Указывает стиль форматирования даты, который следует применить. Доступные варианты: короткий, средний, длинный, полный, по умолчанию и нет.	<DATE_STYLE "полный" >
РИСУНОК	Указывает используемый шаблон форматирования. Этот атрибут можно комбинировать с другими атрибутами, такими как DURATION для управления отображением последовательно хранимых временных интервалов. ПРИМЕЧАНИЕ Чтобы атрибут отображалось правильно, необходимо также выбрать <«Нет» форматирование> в списке "Выбор формата" диалогового окна "Выбор меры".	<ПАТТЕРН "#,###.00" >
TIME_STYLE	Указывает стиль форматирования, который необходимо применить к часть времени в значении даты/времени. Доступные варианты: короткий, средний, длинный, полный, по умолчанию и нет.	<TIME_STYLE «короткие» >
TIME_ZONE	Указывает часовой пояс, используемый для интерпретации значения даты и времени.	<TIME_ZONE "Америка/Ванкувер">

Атрибуты содержимого для логических типов данных

В проводнике данных "Логический" в качестве типа данных не используется. Однако она поддерживает обработку числовых значений данных 0 и 1 как значения false/нет и true/yes. Атрибуты

содержимого в этой таблице можно использовать для числовых типов данных, содержащих значения 0 или 1.

Атрибут	Описание	Пример

FALSE_TEXT	Указывает строку, отображаемую для поиска ложных значений.	<FALSE_TEXT "Не в наличии". >
TRUE_TEXT	Указывает строку, отображаемую для истинных значений.	TRUE_TEXT "В запасе". >

Создать представление

После создания вопроса для отчета можно настроить визуализацию данных. Это можно сделать на вкладке **"Просмотр** " на панели вопросов.

По умолчанию отчет представляется в виде таблицы, в которую в качестве столбцов — выбранные показатели, а строки — с данными. Это то, что отображается по мере разработки вашего вопроса. На вкладке "Вид" можно настроить таблицу или выбрать другой тип представления.

Выбрав тип представления, можно выбрать несколько параметров представлений и вариантов стили. Параметры зависят от типа выбранного представления. По мере выбора параметров и настройки представления их варианты предварительно отображаются на панели отчетов.

Не все типы представлений подходят для отчета. Вам необходимо подумать, какой тип диаграммы лучше всего подходит для ваших данных. Некоторые диаграммы лучше всего показывают связь между несколькими частями информации, в то время как другие могут лучше отображать тенденции со временем. Некоторые типы представлений могут обрабатывать несколько мер, тогда как другие могут отображать только одну меру.

Доступные типы представлений

Ниже приведены доступные в настоящее время типы представлений. У каждого типа представления есть параметры стили для управления метками, текстом, цветом и т. д.

- Диаграмма площадей
- Гистограмма
- Гистограмма
- Составной график
- Диаграмма шаблона
- Заголовок диаграммы
- Диаграмма заголовков KPI
- Диаграмма рангов KPI
- График

Атрибут	Описание	Пример

- Секторная диаграмма
- Диаграмма с точечным дискрет
- Представление таблицы
- Представление облака в слове

Диаграмма площадей

На диаграмме области данные похожи на диаграмму линий, но с областью под заполненной линией. Диаграммы областей часто используются для отображения следующих показаний:

- Состав всего и части которого составляют целое
- Масштабы изменения
- Разница между двумя или несколькими

тенденциями Диаграммы области может

обрабатывать несколько мер.

Для визуализации вы можете выбрать один из следующих вариантов диаграммы.

Параметр	Описание
Наложение	(По умолчанию) Отображает области под несколькими линиями для отображения отношений между категориями.
Наложение с помощью маркеров	Наложение диаграммы точками, представляющими отдельные точки данных линий.
с накоплением	Отображение области под несколькими линиями одна поверх другой для сравнения категорий.
Сложенные с помощью маркеров	Наложение диаграммы точками, представляющими отдельные точки данных линий в сложенном стеке.

Выбрав нужный параметр диаграммы, можно настроить ее далее, используя следующие элементы управления:

- Легенда
- Стиль

- Названия

- Параметры таблицы
- Отображение оси
- Формат рядов данных
- Отображение исключений

Гистограмма

Информация о гистограммах отображается в виде горизонтальной полосы вдоль оси Y отдельно или сложенных. Этот тип визуализации может быть использован для эффективного отображения:

- Распределение таких данных, как тенденции и диапазоны
- Сравнение наборов значений
- Тренд, который развивается с

течением времени гистограммы,

может обрабатывать несколько мер.

Для визуализации вы можете выбрать один из следующих вариантов диаграммы.

Параметр	Описание
2D	(По умолчанию) Бары представлены в двух размерах, по одному бару на меру.
2D в стеке	Решетки представлены в двух измерениях с несколькими измерениями в стек для демонстрации связи отдельных элементов с целым.
Переключение «Сохранение итогов»	Отображает общее значение на диаграмме в виде дополнительной строки с меткой "Итого".

> Примечание . Для отображения общего значения в качестве дополнительного столбца необходимо сперва выбрать **значение со значениями** в разделе "Группа" в вопросе панель.

Выбрав нужный параметр диаграммы, можно настроить ее далее, используя следующие элементы управления:

- Легенда
- Стиль

- Названия
- Параметры таблицы
- Отображение оси
- Формат рядов данных
- Отображение исключений

Гистограмма

Информация о гистограммах отображается в виде вертикальных полос вдоль горизонтальной оси X отдельно или сложенных в стек. Этот тип визуализации может быть использован для эффективного отображения:

- Распределение таких данных, как тенденции и диапазоны
- Сравнение наборов значений
- Тенденция, развивающаяся с

течением времени на гистограммах, может

обрабатывать несколько мер.

Для визуализации вы можете выбрать один из следующих вариантов диаграммы.

Параметр	Описание
2D	(По умолчанию) Столбцы представлены в два размера— по одному столбцу на меру.
2D в стеке	Столбцы представлены в двух измерениях с несколькими измерениями в сложенном виде для демонстрации связи отдельных элементов с целым.
Переключение «Сохранение итогов» дополнительного столбца	Отображает общее значение на диаграмме в качестве с меткой "Итого". Примечание . Для отображения общего значения в качестве дополнительного столбца необходимо сперва выбрать **значение со значениями** в разделе "Группа" в вопросе панель.

Выбрав нужный параметр диаграммы, можно настроить ее далее, используя следующие элементы управления:

- Легенда
- Стиль
- Названия
- Параметры таблицы
- Отображение оси
- Формат рядов данных
- Отображение исключений

Составной график

Составные диаграммы включают в себя как столбцы, так и линии. Они полезны при сравнении двух наборов значений, таких как прогнозы и фактические значения. Они могут обрабатывать несколько мер.

Диаграмму можно настроить с помощью следующих элементов управления:

- Легенда
- Стиль
- Названия
- Параметры таблицы
- Отображение оси
- Формат рядов данных
- Отображение исключений

Диаграмма шаблона

На шаблонных диаграммах отображается значение отдельной измерения как стрелка на наборе, например, в случае спидометра. Они часто используются для отображения одного важного показателя или тенденции, которая развивается со временем.

Диаграмму можно настроить с помощью следующих элементов управления:

- Стиль
- Названия
- Параметры шаблона
- Диапазоны

Заголовок диаграммы

Диаграммы заголовков могут быть использованы для отображения важного показателя в виде единого номера, без каких-либо подробностей или других отвлекающих факторов. Часто они группируются с другими такими отчетами на панели для мгновенного снимка текущего состояния организации.

Диаграмму можно настроить с помощью следующих элементов управления:

- Стиль
- Названия
- Параметры заголовков
- Диапазоны

Диаграмма заголовков KPI

Диаграммы заголовок KPI отображают одно значение, представляющее ключевой индикатор производительности (KPI), который пользователям было бы полезно знать. В заголовке ключевых индикаторов производительности используются ключевые индикаторы производительности, заданные на странице «Конфигурация ключевых индикаторов производительности > администрирования > управления приложениями»).

Эта диаграмма позволяет получить представление о следующих способах:

- Такой показатель, как среднее время обработки, разрешение первого вызова и т. д
- KPI, который представляет собой агрегированный набор значений, созданных на основе пользовательской формулы
- Предлагаемые пороговые значения,

которые управляют действием. Диаграмму

можно настроить с помощью следующих

способов:

- Стиль
- Названия
- Параметры заголовков KPI

Диаграмма рангов KPI

Диаграммы рангов KPI визуализируют данные с несколькими включенными подгруппами, например участниками группы или группами отделов. Например, на этой диаграмме можно иллюстрировать, насколько хорошо операторы выполняют свои цели, а для указания изменений используются цвета и стрелки.

Эта диаграмма позволяет получить представление о следующих способах:

- Такой показатель, как среднее время обработки, разрешение первого вызова и т. д
- KPI, который представляет собой агрегированный набор значений, созданных на основе пользовательской формулы

- Несколько переменных в группе
- Предлагаемые пороговые значения,

которые управляют действием. Эту

диаграмму можно настроить с помощью

следующих способов:

- Стиль
- Названия
- Параметры ранга KPI

График

На линейных диаграммах отображаются последовательности данных. Это единственный тип диаграммы, который может включать в себя линию тренда. Линейные диаграммы часто используются для отображения следующей информации:

- Распределение таких данных, как тенденции, диапазоны, вылители и тенденции
- Сравнение наборов значений
- Тенденция к времени при использовании нескольких осей
- Связь между одной мерой и другой

Для визуализации вы можете выбрать один из следующих вариантов диаграммы.

Параметр	Описание
Прямой	(По умолчанию) Прямая линия от одной точки данных к следующей.
Прямая с фломастерами представляющими точки	От одной точки данных к следующей по прямой линии с точками, каждая точка данных.
Маркеры	Точки отображаются в каждой точке данных, но их не связывает линия.
Изогнутый	Гладкая изогнутая линия соединяет каждую точку данных к следующей.
Изогнутые с помощью маркеров	Гладкая изогнутая линия соединяет каждую точку данных с следующей с помощью точек представляют точки данных.

Выбрав нужный параметр диаграммы, можно настроить ее далее, используя следующие элементы

управления:

- Легенда
- Стиль
- Названия
- Параметры таблицы
- Отображение оси
- Формат рядов данных
- Отображение исключений

Секторная диаграмма

Круговые диаграммы отображают сумму одного измерения как завершенную окружность и размер компонентов, входящих в этот круг. Круговые диаграммы наиболее эффективны при наличии ограниченного числа категорий данных, входящих в одну группу.

Диаграмму можно настроить с помощью следующих элементов управления:

- Легенда
- Стиль
- Названия
- Параметры круговой диаграммы
- Отображение исключений

Диаграмма с точечным дискрет

На диаграммах с разбросанием показаны соотношения между наборами значений, которые не могут быть представлены в ряды или интервалы. Они полезны для отображения следующих функций:

- Сравнение наборов значений
- Распределение трендов, тенденций, диапазонов информации и вылителей
- Связь между двумя измерениями

Разрозненные диаграммы могут обрабатывать несколько мер. Если есть три измерения, диаграмма разбежки становится пузырьковой диаграммой. Пузырьковая диаграмма является расширением диаграммы сегредировать, используемой для того, чтобы взглянуть на отношения между тремя измерениями. Каждая точка на пузырьковой диаграмме соответствует одной точке данных, а значения мер для каждой точки обозначаются горизонтальное положение, вертикальное положение и размер точки.

Диаграмму можно настроить с помощью следующих элементов управления:

- Стиль
- Названия
- Параметры таблицы
- Отображение оси
- Формат рядов данных

Представление таблицы

Представление таблицы является типом представления по умолчанию и наиболее базовой визуализацией. В таблицах отображается числовая информация, которую можно использовать с несколькими измерениями. Их можно сортировать в порядке возрастания или убывания по любому столбцу, щелкнув заголовок этого столбца.

Для визуализации таблицы вы можете выбрать один из следующих вариантов таблицы.

Параметр	Описание
Полный	(По умолчанию) Отображает таблицу с заголовками столбцов и строк.
Только заголовок столбцов	Отображает таблицу с только заголовками столбцов.
Только заголовок строки	Отображает таблицу с только заголовками строк.
Компактный	Отображает таблицу с заголовками столбцов и строк в как можно меньшей области.
Compact (только заголовок столбца)	Отображает таблицу с только заголовками столбцов, находящимися на максимально возможной площади.
Только ячейки	Отображает данные отчета без заголовков столбцов и строк.

Выбрав нужный вариант таблицы, можно дополнительно настроить таблицу, используя следующие элементы управления:

- Стиль
- Названия
- Стиль таблицы
- Отображение исключений

Представление облака в слове

Просмотры облаков слов показывают частоту определенных слов, делая размер слова пропорциональным частоте его использования. Этот тип визуализации прост и легко понятен, и дает конкретную информацию на первый взгляд. Однако облака слов не следует использовать для анализа, требующего точности и точности. Часто, форма букв в слове (если у них есть восхождения или нисходящие) и длина слова может привести к тому, что некоторые слова привлекают больше внимания, чем другие.

> ПРИМЕЧАНИЕ Длина слов и фраз, отображаемых в слове облачных визуализаций, может быть настроена в зависимости от ваших потребностей и бизнес-вариантов использования. При желании обратитесь в службу технической поддержки Cisco.

Облако слов можно настроить с помощью следующих элементов управления:

- Стиль
- Названия
- Отображение исключений

Параметры стили

Выбрав тип представления и параметр просмотра, вы можете далее настроить диаграмму с использованием параметров стили. В этом разделе описываются все доступные варианты стили.

> ПРИМЕЧАНИЕ Для каждого типа диаграммы доступны не все варианты стили.

- Отображение оси
- Формат рядов данных
- Отображение исключений
- Параметры шаблона
- Параметры таблицы
- Параметры заголовков
- Параметры заголовков KPI
- Параметры ранга KPI
- Легенда
- Параметры круговой диаграммы
- Диапазоны

- Стиль
- Стиль таблицы
- Названия

Отображение оси

Элемент управления "Отображение оси" включает инструменты для настройки осей X и Y. Вы можете настроить несколько осей.

Ось X

Поле	Описание
Ось X	Отображение или скрытие оси X на диаграмме. Элементы управления отображаются только при выборе отображения оси. **Цвет** — выберите цвет отображения оси X и ее меток. **Пометки —** установите этот флажок для отображения флажков рядом с метками осей. **Линии** таблицы — установите этот флажок для отображения в диаграмме вертикальных линий таблицы оси X.
Название	Отображение или скрытие заголовка данных оси X; Элементы управления отображаются только в том случае, если выбрана возможность показа заголовка. **Текстовое поле** — введите название оси X. **Шрифт** — выберите шрифт и размер шрифта для заголовка оси X. При выборе " **Наследуемый**" используется шрифт, заданный в разделе "Стиль". **Ориентация** — выберите угол, на который ориентирована название оси X. По умолчанию установлено значение **0** (без угла).
Идентификаторы	**Метки** — выберите, как отображаются метки оси X и как они отображаются По умолчанию (**Auto)** метки устанавливаются вертикально. Если нажать « **Вкл.**», метки

Поле	Описание
	устанавливаются горизонтально. Если нажать « **Выкл.»,** метки не отображаются. **Шрифт** — выберите шрифт и размер шрифта для меток оси X. При выборе " **Наследуемый**" используется шрифт, заданный в разделе "Стиль".

Ось Y (основная, вспомогательная, 3 и 4)

Некоторые диаграммы могут иметь несколько осей Y. В этом случае будет установлено несколько переключения отображения/сокрытия оси Y. Поля для настройки этих осей одинаковы для каждого.

Поле	Описание
Ось Y (основная, вторичная, 3 и 4)	Отображение или скрытие оси Y на диаграмме. Элементы управления отображаются только при выборе отображения оси. **Цвет** — выберите цвет отображения оси Y и ее меток. **Цвет рядов** — выберите цвет, в котором отображается серия оси Y. **Пометки —** установите этот флажок для отображения флажков рядом с метками осей. **Линии** таблицы — установите этот флажок для отображения горизонтальной линии оси Y на диаграмме. **Минимальное** — задает минимальное значение для оси. **Макс.** — задает максимальное значение для оси. **Интервал** галочки — задает значение инкрементов, которые будут использоваться для оси. **Незначительные** тиков — определяет, сколько клещей отображается между каждым интервалом нумерованных тиков на оси.
Название	Отображение или скрытие заголовка данных оси Y; Элементы управления отображаются только в том случае, если выбрана возможность показа заголовка.

Поле	Описание
	Текстовое поле — введите название оси Y. **Шрифт** — выберите шрифт и размер шрифта для заголовка оси X. При выборе " **Наследуемый**" используется шрифт, заданный в разделе "Стиль". **Ориентация** — выберите угол, на который ориентирована название оси Y. По умолчанию установлено **значение 270** (в стороне).
Идентификаторы	**Метки** — выберите, как отображаются метки оси Y и как они отображаются. По умолчанию (**Auto**) метки устанавливаются горизонтально. Если нажать кнопку « **Вкл.**», метки устанавливаются горизонтально. Если нажать « **Выкл.»,** метки не отображаются. **«Шрифт»** — выберите шрифт и размер шрифта для меток оси Y. При выборе " **Наследуемый**" используется шрифт, заданный в разделе "Стиль". **«Формат»** — выберите формат меток оси Y. По умолчанию для этого параметра устанавливается значение **"Авто"**, где формат текста с меткой определяется автоматически . В противном случае выберите символ валюты или процент.

Формат рядов данных

Элемент управления "Формат рядов данных" позволяет настраивать цвет и интервалы между категориями и рядами.

ПРИМЕЧАНИЕ Не все управление доступны для каждого параметра диаграммы.

Поле	Описание
Все серии	**Интервал между гистограммами** — определяет объем пространства между категориями и рядами на диаграмме.
<Намера>	**Ось** — выберите ось, которую необходимо форматировать. **Цвет** — выберите цвет для маркеров гистограммы/столбца/линии/разбежки на указанной оси. Это

также определяется для диаграмм областей

Поле	Описание
	цвет области под линией. **«Ширина** линии» — выберите ширину линии, которая отображается на диаграмме. **Маркеры** — выберите тип маркера для представления каждой отдельной точки данных. **Размер** маркера — выберите размер выбранного фломастера. **Тип** — выберите способ отображения данных в виде столбца, линии или изогнутой линии.
Метки данных	отображение или скрытие меток данных на диаграмме; Отображаются эти метки в конце строки или столбцов или рядом с маркерами данных. Элементы управления отображаются только в том случае, если выбрана опция отображения меток. **Метки** — включите или выключаете метки данных **Шрифт** — выберите шрифт, размер и цвет шрифта, в котором будет отображаться текст метки. При выборе " **Наследуемый**" используется шрифт, заданный в разделе "Стиль". **Формат** — выберите формат меток. Если выбрать « **Авто»,** формат определяется мерой. **Макет** — выберите способ отображения меток: прямые, завернутые, усеченные или угловые.

Отображение исключений

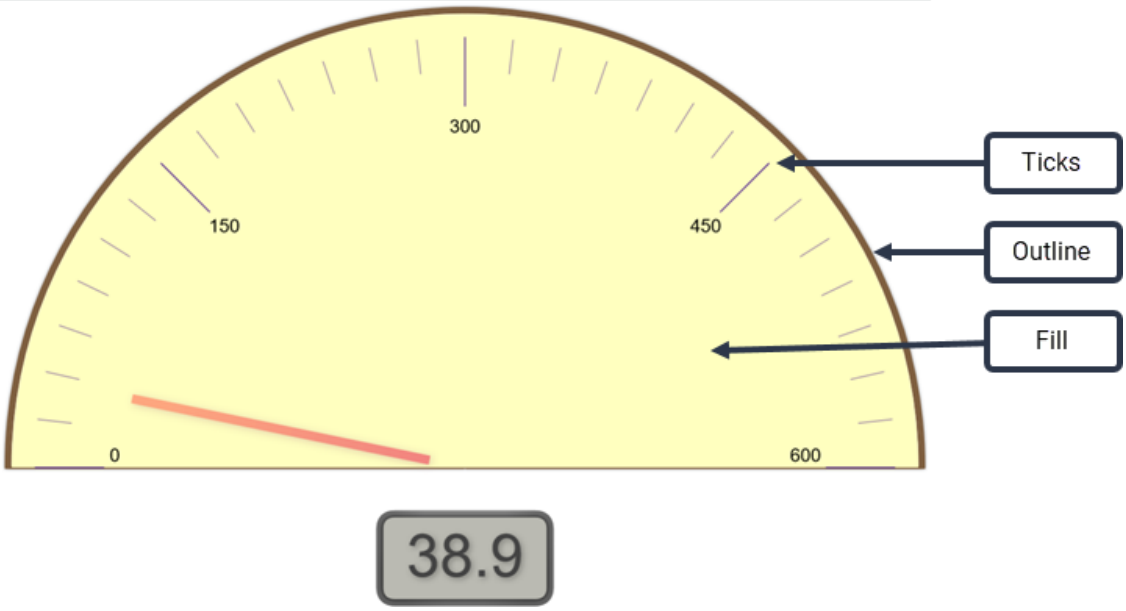
Элемент управления "Отображение исключений" настраивает отображение в отчете результатов без данных.

Поле	Описание
Дисплей	Выберите значок **и текст** (по умолчанию) или **Текст** в раскрывающемся списке. Если выбрать значок и текст, вместе с окном отображается график синим цветом

Пол	Описание
	нужное текстовое сообщение, например: Если выбрать «Текст», будет отображаться только настроенное текстовое сообщение.
Текстовый	Введите строку текста, которую необходимо отобразить, если нет данных.
Шрифт	Выберите шрифт, стиль, размер и цвет шрифта, в котором будет отображаться текст. При выборе " **Наследуемый**" используется шрифт, заданный в разделе "Стиль".

Параметры шаблона

В разделе «Параметры шаблона» можно настроить диаграмму шаблона.



ПРИМЕЧАНИЕ Шаблон может также включать индикаторы диапазона. Это настраивается с помощью элемента управления "Диапазоны ".

Поле	Описание
Знамя	Щелкните поле, чтобы открыть палитру. **«Контур»** — выберите цвет контура шаблона. **"Заполнить"** — выберите цвет лица шаблона. **Отметки** — выберите цвет тиков шаблона.
Размеры	**Набросок** — настройте ширину дуги, в которую излагается шаблон. **Игла** — настройте ширину иглы.

Параметры таблицы

Элемент управления «Параметры таблицы» позволяет настроить цвет фона таблицы и линий таблицы.

Поле	Описание
Цвет фона	Щелкните поле, чтобы выбрать цвет фона таблицы в поле цветовая палитра.
Цвет линии	Щелкните поле, чтобы выбрать цвет линий таблицы на палитре .

Параметры заголовков

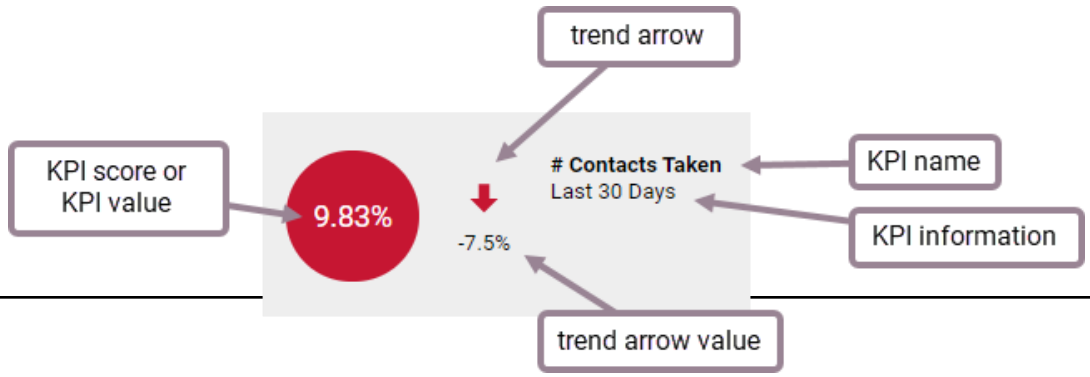
Элемент управления "Параметры заголовка" позволяет настроить внешний вид заголовка, а также при необходимости включить верхнюю и нижнюю границы значения.

Поле	Описание
Шрифт заголовок	Выберите шрифт, стиль, размер и цвет шрифта, который необходимо отобразить заголовок. При выборе « **Наследуется»** используются шрифт и стиль шрифта, выбранные в разделе «Стиль». Если выбрать **«Авто»** для размера шрифта, шрифт масштабируется в соответствии с объемом свободного места.

Пол	Описание
	Щелкните поле с цветом, чтобы выбрать цвет текста заголовка. По умолчанию **выбрано значение «Использовать наследуемый цвет** ». Для выбора пользовательского цвета этот флажок необходимо очистить.
Максимальный размер	Позволяет задать максимальный размер шрифта заголовка. Если вы выберите шрифт заголовка определенного размера. По умолчанию в этом поле имеется значение **«Нет». Если выбрать «Авто»** для размера шрифта заголовка, можно указать максимальный размер шрифта.
Отображение ограничений для	Отображение или скрытие минимальных и максимальных ограничений диапазона значение заголовка. Эти значения устанавливаются в элементе управления "Диапазоны ". При выборе отображения ограничений можно указать шрифт, стиль, размер и цвет шрифта для текста ограничений. По умолчанию используются шрифт и стиль шрифта, выбранные в разделе «Стиль». Если выбрать **«Авто»** для размера шрифта, шрифт масштабируется в соответствии с объемом свободного места. Щелкните поле с цветом, чтобы выбрать цвет текста ограничений. По умолчанию **выбрано значение «Использовать наследуемый цвет** ». Для выбора пользовательского цвета этот флажок необходимо очистить.

Параметры заголовков KPI

Элемент управления «Параметры заголовков kPI» позволяет отображать или скрывать сведения о KPI.



Пол	Описание
Отображение заголовков	Выберите отображение показателя KPI или значения KPI в цветном круге. Дополнительные сведения о индексе или значении KPI можно просмотреть, наведите курсор мыши на номер. Цвет круга настраивается в модели данных и не является вариантом, который можно настроить для собственных отчетов. В зависимости от значения KPI, круг может быть красным, желтым или зеленым.
Показать имя KPI	отображение или скрытие имени KPI;
Отображение информации о KPI	отображение или скрытие информации о KPI;
Стрелка отображения тренда	отображение или скрытие стрелки,
указывающей тренд KPI; Отображение значения со стрелкой тренда	
	отображение или скрытие значения тренда
KPI;	

Параметры ранга KPI

Элемент управления "Параметры ранга KPI" позволяет отображать или скрывать информацию о нескольких KPI.

Поле	Описание
Отображение заголовков	Выберите отображение показателя KPI или значения KPI в цветном круге.

Дополнительные сведения о индексе или значении KPI можно просмотреть в

Поле	Описание
	наведите курсор мыши на номер. Цвет круга настраивается в модели данных и не является вариантом, который можно настроить для собственных отчетов. В зависимости от значения KPI, круг может быть
	красным, желтым или зеленым.
Показать имя KPI	отображение или скрытие имени KPI;
Отображение информации о KPI	отображение или скрытие информации о KPI;
Стрелка отображения тренда	отображение или скрытие стрелки,
указывающей тренд KPI; Отображение значения со стрелкой тренда	
	отображение или скрытие значения тренда
KPI;	

Легенда

Элемент управления "Легенда" позволяет указать, где расположена легенда диаграммы (объяснение, какой показатель представляет цвет) и размер шрифта легенды.

Поле	Описание
Местоположение	Выберите место отображения легенды — вверху, внизу или справа от диаграммы. Если выбрать местоположение в верхней или нижней части диаграммы, легенда имеет горизонтальное расположение; если найти его на правой стороне, он устанавливается вертикально. Также можно выбрать «Нет», чтобы не отображаться легенды.
Размер	Выберите размер точки для шрифта легенды.

Параметры круговой диаграммы

Элемент управления "Параметры круговой диаграммы" позволяет настраивать метки, примененные к круговой диаграмме.

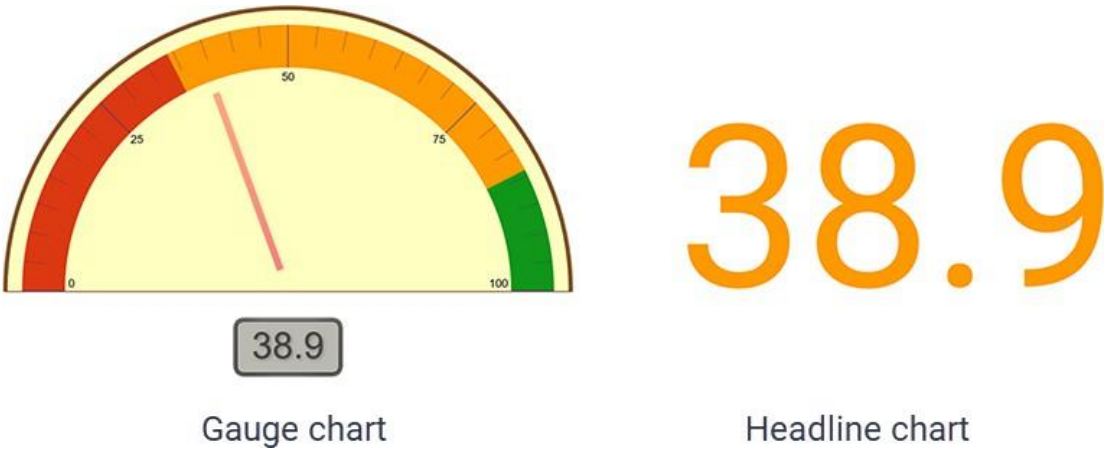
Поле	Описание

Отображение меток	Выберите отображение или скрытие меток. Если выбрать «Авто **»,**это метка позицию изменить нельзя. Если выбрать « **Вкл.**», можно использовать все параметры

Пол	Описание
	должны быть настроены.
Содержание	Выберите информацию, которую отображает метка.
Цвет	Выберите цвет текста на метки.
Размер	Настройте размер текста на метки.
Расположение	Выберите положение текста метки относительно края круговой диаграммы. ▪ Если выбранная позиция имеет значение 1.1 или больше, метка появляется за пределами края круговой диаграммы. ▪ Если выбранная позиция — 1, метка появляется за пределами, но почти касаясь края круговой диаграммы. ▪ Если выбранная позиция меньше 1, метка появляется на краю круговой диаграммы.

Диапазоны

Элемент управления "Диапазоны" позволяет настраивать значения и цвета, используемые для указания диапазонов. Этот элемент управления применяется к диаграммам шаблонов и диаграммам заголовков, как показано на рисунке:



На шаблонных диаграммах диапазон обозначается на шаблоне цветной полосой. На диаграмме заголовков диапазон обозначается цветом, примененным к заголовку.

Поле	Описание
Минимальное значение	Задайте наименьшее значение, включенное в диаграмму. Это значение отображается в параметрах заголовка , если параметр "Показать ограничения" этого элемента управления включен.
Низкий	Задайте значение, отделяющее низкий диапазон от среднего.
Высокий	Задайте значение, отделяющее средний диапазон от высокого.
Максимум	Установите наибольшее значение, включенное в диаграмму. Это значение отображается в параметрах заголовка , если параметр "Показать ограничения" этого элемента управления включен.
Флажок «Цвета»	Установите этот флажок, чтобы включить диапазоны на диаграмме. Если задано значения диапазонов, и этот флажок снят, диапазоны на диаграмме не будут входить в силу.
Поля выбора цвета	Выберите цвета, которые необходимо представить имеющиеся диапазоны сконфигурированный. Обратите внимание на расположение цветовых прямоугольников; они расположены между двумя значениями, выступающими в качестве нижнего и верхнего диапазона значений, которые должен представлять цвет. По умолчанию цвета красного цвета для низкого, желтого для среднего и зеленый для высоких значений. Вы можете настроить цвета по своему усмотрению.

Стиль

Элемент управления "Стиль" позволяет настроить используемый в диаграмме шрифт и цвет фона по умолчанию.

Поле	Описание
Текстовый	Выберите шрифт, стиль и цвет, в котором будет отображаться текст на диаграмме. Щелкните поле с цветом, чтобы выбрать цвет текста.
Цвет фона	Щелкните поле с цветом, чтобы выбрать цвет фона для использования в диаграмму.

Стиль таблицы

Пол	Описание
Элемент управления "Стиль таблицы" позволяет настраивать заголовки и строки таблиц.	

Шрифты	**Размер шрифта** таблицы — выберите размер точек для всего текста в таблице. **Заголовки** строк — выберите стиль и цвет шрифта для заголовков строк. При выборе " **Наследуется**" используется стиль, заданный в разделе "Стиль". **Заголовки столбцов** — выберите стиль и цвет шрифта для заголовков столбцов. При выборе " **Наследуется**" используется стиль, заданный в разделе "Стиль". **«Ячейки»** — выберите стиль и цвет шрифта для отдельных ячеек таблицы. При выборе " **Наследуется**" используется стиль, заданный в разделе "Стиль". **Группировки** — выберите стиль и цвет шрифта для группирования. При выборе " **Наследуется**" используется стиль, заданный в разделе "Стиль".
Знамя	**Заголовки** строк — изменить цвет фона заголовков строк. **Заголовки столбцов** — изменение цвета фона заголовков столбцов. **Ячейки** — изменение цвета фона для ячеек таблицы.
Ширина столбцов	**Заголовки** строк — задайте ширину в пикселях заголовков строк. **Заголовки столбцов** — задайте ширину в пикселях заголовков столбцов. ПРИМЕЧАНИЕ Для отдельных заголовков строк или столбцов нельзя задать определенную ширину. Для всех заголовков строк и столбцов задано одинаковое значение ширина с этим элементом управления.
Высота заголовка столбца	**Количество строк** — задает высоту строки заголовка столбца в условия высоты строки. Например, если задать значение 2, строка заголовка столбца будет иметь 2 строки в высоту.

Поле	Описание
Расположение	**Горизонталь** — задайте горизонтальное положение таблицы в окне средства просмотра отчетов. **Вертикаль** — задайте вертикальное положение таблицы в окне средства просмотра отчетов.

Названия

Элемент управления "Заголовки" позволяет настроить название отчета, субтитры отчета и общий текст.

Поле	Описание
Показать название	Включает и выключает название диаграммы. Название расположено над диаграммой. При включении отображаются параметры конфигурации: **Шрифт** заголовка — выберите шрифт, стиль, размер и цвет шрифта, в котором будет отображаться название диаграммы. При выборе « **Наследуется»** используются шрифт и стиль шрифта, выбранные в разделе «Стиль». **Выравнивание** — выберите выравнивание для заголовка диаграммы. **Выполняйте роль гиперссылки на масштабирование/редактирование на панели отчетов — установите этот флажок, чтобы название диаграммы** было гиперссылкой, по ней открывается диаграмма для подробного просмотра.
Показать субтитры	Включает и выключает субтитры диаграммы. Субтитры расположены под диаграммой. При включении отображаются параметры конфигурации: **Шрифт** субтитров — выберите шрифт, стиль, размер и цвет шрифта, в котором будут отображаться субтитры диаграммы. При выборе « **Наследуется»** используются шрифт и стиль шрифта, выбранные в разделе «Стиль». **Выравнивание** — выберите выравнивание для субтитров диаграммы.

Перезапись общего текста по умолчанию	Позволяет переопределить значение «Общее количество» по умолчанию с помощью пользовательской строки текста. Введите в текстовое поле строку пользовательского текста.

Настройте сортировку отчета по умолчанию

Можно настроить способ сортировки информации в отчете по умолчанию на вкладке **"Сортировка** " на панели "Вопросы". Можно сортировать по данным или по категориям, но не по обоим.

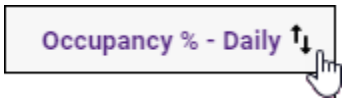
Сортировка данных

Элемент управления "Сортировка данных" позволяет настроить способ сортировки столбцов в таблице по умолчанию. Можно настроить только один столбец.

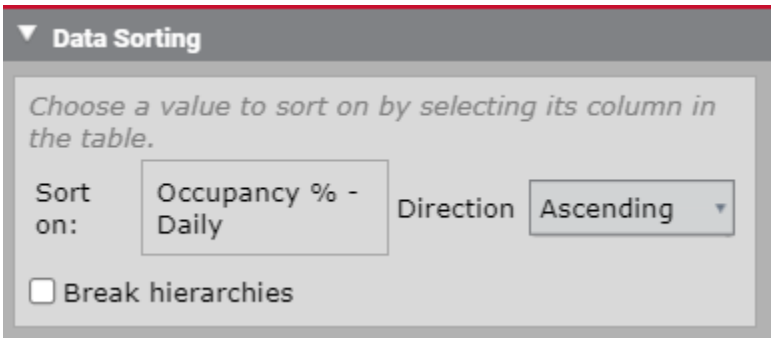
Даже если задано направление сортировки по умолчанию, любой просмотр таблицы может изменить сортировку, щелкнув стрелку сортировки в заголовке столбца. Этот элемент управления задает только направление сортировки по умолчанию.

Настройте направление сортировки столбцов по умолчанию

1. В отчете с типом представления таблицы выберите вкладку " **Сортировка** " на панели "Вопросы".
2. На панели предварительного просмотра отчетов наведите курсор мыши на заголовок столбца, по которому требуется сортировать таблицу, и не появятся стрелки сортировки.



3. Щелкните стрелки сортировки. Первый щелчок отображается по возрастающей сортировке (стрелка вверх). Щелкните еще раз, чтобы изменить сортировку на нисходящей (стрелка вниз). Ваш выбор сортировки отображается в полях элемента управления сортировкой данных.



4. Можно изменить направление сортировки, используя **раскрывающееся поле «Направление** » или снова щелкнув стрелку сортировки в заголовке столбца.

5. (Необязательно) Установите флажок "Разбить иерархии", чтобы применить этот порядок сортировки ко всей таблице без учета других группирования.

Удаление направления сортировки столбца по умолчанию

- В элементе **управления "Сортировка** данных" выберите " **Нет"** в поле " **Направление** " для удаления направления сортировки по умолчанию из столбца.

Заказ категории

Элемент управления "Порядок категорий" позволяет сортировать членов группы и назначать определенных членов как исключения из порядка сортировки для их отображения в верхней части списка.

> ПРИМЕЧАНИЕ Для настройки элемента управления сортировки данных должно быть установлено значение **«Нет»,** чтобы настроить что-либо в элементе управления «Порядок категорий».

Настройте порядок сортировки категории по умолчанию

1. В отчете с типом представления таблицы выберите вкладку " **Сортировка** " на панели "Вопросы".
2. В элементе управления "Порядок категорий" отображаются все доступные категории (группировки). Найдите категорию, направление сортировки которой необходимо настроить.
3. Выберите направление сортировки в раскрывающемся списке **«Сортировать** ».

Установка исключения

Кнопка **«Исключения** » позволяет удалить одного или нескольких членов категории из возрастающего или уходящего порядка сортировки, настроенного в поле «Сортировать». Любой член, назначенный в качестве исключения, остается в верхней части списка.

Задайте исключения в порядке сортировки категории

1. Щелкните " **Выбрать исключения**". Откроется **диалоговое окно "Выбор исключений сортировки** ".
2. **Снимите флажок "Значения** " и выберите одного или нескольких членов категории, для которой требуется сделать исключения.
3. Нажмите кнопку « **Применить**».

Создание панели

Панель отчетов — это набор панелей — отчетов, списков, изображений, виджетов и веб-страниц, которые имеют общую тему или фокус и могут предоставить высокоуровневую картину бизнес-ситуации. Панели обычно создаются для отслеживания бизнес-изменений, наблюдения за предупреждающими знаками или мониторинга хода выполнения.

ПЕРЕД созданием панели отчетов необходимо знать, какое содержимое необходимо разместить на ней и как она будет располагаться. Необходимо включить отчеты была создана. Возможно, перед началом работы вам потребуется выполнить набросок панели для последующего выполнения.

Создайте новую панель отчетов

1. На странице "Браузер активов **проводника** данных" щелкните кнопку " **Создать панель отчетов** ". Откроется конструктор панели отчетов и отображается элемент управления панелью отчетов. В конструктор панели отчетов добавляются все элементы новой панели отчетов. Он имеет сетку, которая поможет вам совместить и расположить панели.
2. В разделе " **Управление** панелью отчетов" щелкните **"Параметры страницы**". Введите имя новой панели в заголовке

   поле и нажмите Кнопку Сохранить .

   Окно конструктора панели закрывается, а новая панель отображается с заголовком в левом верхнем углу. Теперь она также добавлена в список панелей браузера активов.

Редактировать новую панель отчетов

1. Если новая панель отчетов была сохранена с именем, оно уже будет отображаться на экране. Если вы еще не работали с ним в последнее время, найдите его в списке отчетов на странице браузера активов.
2. Щелкните **"Изменить панель отчетов"** в правом верхнем углу панели, чтобы открыть конструктор панели отчетов.

   Теперь можно добавлять содержимое в панель отчетов с помощью управления панелью отчетов.

Сведения об элементе управления панелью отчетов

Управление панелью отчетов позволяет добавлять к панели различные типы содержимого и настраивать ее внешний вид. Включает в себя 4 элемента управления.

Управление добавлением панелей

Элемент управления "Добавить панели" является основным способом добавления содержимого в панель отчетов. Панель — это контейнер для определенных видов содержимого:

- панели содержимого — списки, отчеты и веб-страницы
- Стили панелей — изображения и текст
- Элементы управления параметрами: выбор компактных членов, выбор членов, ввод номеров, ввод текста и выбора периода
- виджеты WFM и QM

Управление параметрами

Управление параметрами связывает ("связывает") панель управления параметрами с отчетом, на который влияет управление параметрами. Например, если имеется отчет, содержащий данные по нескольким операторам, с этим отчетом можно связать элемент управления параметрами выбора участников, чтобы можно было выбрать данные операторов, которые будут отображаться на панели отчетов.

Управление параметрами таблицы

Элемент управления "Параметры таблицы" позволяет изменить таблицу в конструкторе панели отчетов. Можно добавлять и удалять строки и столбцы, а также изменять интервал между линиями таблицы.

Управление параметрами страницы

Элемент управления «Параметры страницы» позволяет настроить внешний вид панели. В верхней части панели можно настроить заголовок, нижний колонтитул, границы, фон и панель навигации.

Добавление панели

Панели — это контейнеры, размещенные в таблице панели отчетов. Существует несколько видов панелей. Панели "Веб-страница", "Список", "Текст" и "Изображения" отображают информацию за пределами функции проводника данных, а панели "Отчет", "Параметры" и "Виджеты" настраивают и отображают информацию, созданную проводником данных.

На панели отчетов отображается диаграмма или таблица, настроенная в конструкторе отчетов. На панели параметров отображаются определенные фильтры для отчетов. Панель параметров можно связать с панелью отчетов и использовать для фильтрации информации, отображаемой на панели отчетов. Например, отчет, в котором отображается информация о группе, можно связать с панелью параметров выбора участников. На панели "Выбор участников" можно фильтровать информацию в диаграмме для отображения информации для каждого члена группы.

> РЕКОМЕНДАЦИИ . Перед установкой параметра для панели отчетов создайте как панель отчетов, так и панель параметров.

Добавьте панель отчетов к панели отчетов

1. Щелкните " **Добавить панели** " в диалоговом окне "Управление панелью отчетов"
2. Нажмите кнопку **«Добавить отчет** », затем щелкните таблицу и перетащите экран, чтобы нарисовать прямоугольник и задать положение и размер панели.
3. Щелкните **"Изменить"**, затем выберите " **Свойства"** в раскрывающемся списке на панели для настройки свойств панели. Откроется диалоговое окно свойств отчета.
4. На вкладке **"Выбор** " выберите отчет для отображения на панели.

Добавьте панель параметров к панели отчетов

1. Щелкните " **Добавить панели** " в диалоговом окне "Управление панелью отчетов"

2. Выберите тип параметра в разделе "Управление параметрами".

3. Щелкните таблицу и перетащите, чтобы нарисовать контур панели параметров.

Добавление панели виджетов

Панели виджетов предоставляют сводную и подробную информацию о статистике производительности контакт-центра за последние двенадцать месяцев по операторам, команде и группе. Резюме выступают в виде гистограмм и графиков.

Настройка виджета "Проводник данных"

При намещении указателя на инструментальной панели виджета кнопка настройки виджета становится доступной. Если нажать эту кнопку, откроется панель выката, содержащая настраиваемые настройки виджета. После того, как вы применяете изменения в настройках, они сохраняются каждый раз, когда вы входите в систему. Чтобы скрыть настройки виджета, щелкните значок еще раз.

Предварительные условия

Вам нужны правильные права для просмотра и редактирования виджетов. В зависимости от виджета требуемые права различаются. См.

Управление ролями и разрешениями .

Расположение страницы

Главная > изменить панель > добавить панели > WFM виджетов или QM виджетов

> ПРИМЕЧАНИЕ Для доступа к вкладке "Проводник данных" требуются разрешения на проводник данных. С этим разрешением можно воспользоваться следующим альтернативным способом:
>
> В проводнике данных > новая панель или панель отчетов (в списке панели отчетов) > добавления панелей > WFM виджетов или QM виджетов

Процедуры

Добавление виджета к панели отчетов

1. Перейдите к панели отчетов.
2. Щелкните « **Добавить панели**».
3. Выберите нужный виджет.
4. Щелкните таблицу и перетащите, чтобы нарисовать контур панели параметров.
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Откроется страница "Предварительный **просмотр панели** отчетов"
6. Щелкните значок **настроек** (шестеренка в правом верхнем углу виджета).
7. Настройте нужные поля.

> Поля **NOTE** различаются в зависимости от виджета. Дополнительную информацию о потенциальных полях см. в описании полей ниже.

8. Нажмите кнопку « **Применить**».

Редактирование виджета

1. **Щелкните значок настроек** (шестеренку в правом верхнем углу виджета) на странице "Предварительный **просмотр панели** отчетов".
2. Измените доступные поля нужным образом.
3. Нажмите кнопку « **Применить**».

Описание полей

Поля, которые могут появиться на панели, приведены ниже. На панели этого виджета отображаются только поля, которые применяются к определенному виджету.

Поле	Описание
Оператор	Имя оператора. Значение по умолчанию для этого поля зависит от роли: ▪ Если вы являетесь оператором и ваша роль ограничена по объему, в этом поле отображается ваше имя, а данное поле отключено ▪ Если ваша роль имеет более широкую область действия, это поле доступно, и операторов можно выбрать в раскрывающемся списке ▪ Если вы являетесь оператором, и ваша роль имеет более широкий охват, в этом поле отображается ваше имя, а оператора можно выбрать в раскрывающемся списке
Диапазон	Диапазон дат для исторической информации. Диапазон по умолчанию: ▪ Восемь дней на производительность очереди службы ▪ Один месяц для показателей «Процентное соотношение операторов», «Среднее время на вызов», «Вызовы операторов в час», «Громкость вызова», «Время оператора», «Распределение времени операторов», «Общее время оператора» и «Речевая статистика» ▪ За последние шесть месяцев для определения общего количества контактов, средних оценок и диапазонов оценки

Поле	Описание
Диаграмма	Тип диаграммы, которую вы хотите отображать в этом виджете.
Форма eval	Тип формы оценки или название конкретной формы оценки.
Группа	Имя группы. Значение по умолчанию определяется вашей ролью.
Группа	Имя команды. Значение по умолчанию определяется вашей ролью.
Группировать по	Как группируются даты. Значением по умолчанию является День.
Серия 1–8	Элементы данных, которые необходимо отображать в этом виджете. Каждый виджет содержит уникальный набор элементов данных, количество которых меняется в зависимости от виджета.
Очередь службы	Имя очереди службы. Это поле отображается только для Руководителей.
Цель	Цель для выбранной очереди услуг. Установите этот флажок для отображения цели.
Полосы 1–4	Полосы определяют количество звезд, которые отображаются в поле "Оценка". Для оценки на основе процентного соотношения полосы используют целые числа от 0 до 100. По умолчанию для каждой полосы частот используется следующее значение: ▪ Полоса 1 = 20 ▪ Полоса 2 = 40 ▪ Полоса 3 = 60 ▪ Полоса 4 = 80 ПРИМЕР . Если оператор имеет значение 61 или выше, в поле «Оценка» отображаются четыре звезды. Если оператор имеет оценки от 41 до 60, это три звезды отображается в поле «Оценка». Для точечной оценки полосы используют целые числа. Минимальное

Поле	Описание
	Значение для этого диапазона определяется итогом всех минимальных значений, назначенных вопросам. Максимальное значение для этого диапазона определяется итогом всех максимальных значений, назначенных вопросам.
Ключ метаданных	Метаданные, связанные с оценкой. Раскрывающийся список отображает все определенные ключи метаданных. Метаданные, которые отображаются в этом раскрывающемся списке, определяются администратором. Значение по умолчанию = All. Выберите ключ метаданных и значение для фильтрации оценок на основе определенных значений метаданных.
Значение метаданных	Значение, связанное с ключом метаданных. Знаки подстановки: поддержанный. Знак подстановки звездочка (*) обозначает любое количество символов, а знак подстановки со знаком вопроса (?) представляет один символ.

Связанные разделы

- Управление ролями и разрешениями
- Создание панели
- Добавление панели

Доступные виджеты QM

Следующие виджеты содержат статистику по QM.

- Виджет "Прогресс цели контакта"
- Виджет «Итого контактов»
- Виджет «Лучшие исполнители»
- Виджет "Средние значения оценки"
- Виджет "Диапазоны оценки"

- Виджет «Индекс геймификации»
- Виджет «Недавние выполненные evals»
- Виджет «Недавние оценки»
- Виджет для записи опросов

Предварительные условия

- Для просмотра собственных данных требуется разрешение QM панели отчетов.
- Для редактирования панелей вам необходимы разрешения на администрирование панелей отчетов. См. раздел «Управление ролями и разрешениями ».

Расположение страницы

Проводник данных > новая панель или панель (в списке панелей отчетов) > добавление панелей

> QM виджетов главная страница > изменение панели > добавление панелей > QM виджетов

Виджет "Прогресс цели контакта"

Виджет «Прогресс достижения цели контакта» отображает текущее состояние завершения оценки целей контакта, параметров изменения состояния и обзоров. Можно выбрать отображение данных для всех активных целей для одного оценщика или отображение данных по всем излишним целям для одной цели.

Элемент данных	Описание
Имя	Имя оценщика текущей цели.
Выполнение	Ход выполнения отображается как один из следующих показателей: ▪ Завершено — количество задач цели контакта, выполненных организатором оценки, из общего количества требуемых. ▪ Оставшееся — количество задач цели контакта, оставшееся для оценщика для выполнения.

Виджет «Итого контактов»

Виджет «Итого контактов» отображает итого текущих контактов выбранной группы, группы или операторов. Отображаемые данные основаны на результатах определенной формы или типа формы оценки. Дополнительные сведения об этом отчете см. в разделе Диаграмма общего количества контактов

Виджет «Лучшие исполнители»

Виджет «Текущие лучшие исполнители» отображает текущий список ваших лучших операторов.

Элемент данных	Описание
Оператор	Имя и фамилия оператора.
Счёт	Оценка, основанная на оцениваемых вызовах, которые содержат указанное значение метаданных для указанного диапазона дат. Для каждой забивной полосы появляется звездочка. **ПРИМЕР** Для процентного оценки в поле "Оценка" отображаются четыре звезды, если оценка оператора равна 61 и 80.
Статус ACD	Статус операторов ACD. Это текущий ACD статус в Управление рабочей силой. ПРИМЕЧАНИЕ Это поле отображается только при наличии QM и WFM.

Виджет "Средние значения оценки"

Виджет "Средние значения оценки" отображает текущие средние значения выбранной группы, группы или операторов.

Виджет "Диапазоны оценки"

Виджет "Диапазоны оценки" отображает текущие диапазоны оценки для выбранной группы, группы или операторов. В нем отображаются следующие элементы данных:

Элемент данных	Описание
Ниже	Количество оцениваемых контактов, которые ниже ожиданий.
Встречает	Количество оцениваемых контактов, которые соответствуют ожиданиям.
Превышает	Количество оцениваемых контактов, которые превышают ожидания.

Виджет «Индекс геймификации»

Виджет «Индекс Gamification» отображает показатели на основе следующих категорий производительности:

- Оценка качества QM
- Индекс приверженности WFM приверженности

Примечание Индекс приверженности WFM присоединению доступен только при активации WFM.

В виджете Gamification Score операторы могут видеть свой текущий уровень и прогресс на пути к следующему уровню. Они могут выбрать, какую категорию производительности отображать: QM индекс качества или WFM контроль приверженности.

Когда операторы настраивают виджет "Индекс Gamification", отображается значок и индикатор выполнения. Рядом с значком имеется число: значок обозначает уровень, которого достигли операторы, а число рядом с ним указывает уровень, которого они достигли для выбранной категории производительности. Индикатор выполнения показывает, насколько операторы приближаются к следующему уровню.

Супервизоры и администраторы могут настроить виджет "Индекс геймификации" для отображения одного оператора (который выглядит идентично виджету "Индекс гамификации") или для отображения всех операторов для определенной категории производительности.

Виджет «Индекс геймификации» содержит следующие элементы данных:

Элемент данных	Описание
Группа	Имя группы.
Группа	Имя команды.
Оператор	Имя и фамилия оператора.
Значок	Заслуженный агентом значок определяется количеством очков, накопленных оператором в данный момент.

Виджет «Недавние выполненные evals»

Виджет «Выполненные недавние результаты evals» отображает результаты последних оценок, выполненных для выбранной группы, группы или операторов. В раскрывающемся списке «Форма Eval» можно выбрать форму оценки на основе точечной или процентной оценки.

Элемент данных	Описание
Последний	Точечный или процентный индекс для последней выполненной оценки. Виджет определяет последнюю оценку по дате и времени оценки.
Последние 5	Средний балл или процентный индекс за последние пять выполненных оценок. Виджет определяет последние пять оценок по дате и времени оценок.

Виджет «Недавние оценки»

Виджет «Недавние оценки» отображает результаты последних оценок, выполненных всеми оценщиками для выбранной группы, группы или операторов. В раскрывающемся списке «Форма Eval» можно выбрать форму оценки на основе точечной или процентной оценки.

ПРИМЕЧАНИЕ . Когда оператор перемещается из одной группы по сервисам в другую, контакты оператора из исходной группы и оценки, связанные с этими контактами, остаются с исходной группой. Контакты и их контакты
оценки второй группы оператора остаются со второй группой.

Элемент данных	Описание
Последний	Точечный или процентный индекс для последней оценки. Виджет определяет последнюю оценку по дате и времени оценки.
Последние 5	Средний балл или процентный индекс за последние пять оценок. Виджет определяет последние пять оценок по дате и времени оценок.

Виджет для записи опросов

Виджет "Запись опросов" отображает результаты последних опросов после вызова, предоставленных заказчиками для выбранной группы, группы или операторов. В раскрывающемся списке "Форма опроса" можно выбрать одну или все формы опросов.

Элемент данных	Описание
Последний	Оценка за последний представленный опрос. Виджет определяет последний опрос по дате и времени ответа на опрос.
Последние 5	Средний индекс обследования за последние пять представленных опросов. Виджет определяет последние пять опросов по дате и времени ответов на опрос.

Доступные виджеты WFM

Следующие виджеты содержат статистику по WFM.

- Виджет громкости вызовов оператора
- Виджет «Вызовы операторов в час»

- Виджет "Проценты операторов"
- Виджет распределения времени оператора
- Виджет времени оператора
- Виджет расписания
- Виджет соблюдения режима реального времени
- Виджет производительности очереди службы

Предварительные условия

- Для просмотра собственных данных требуется разрешение WFM панели отчетов.
- Для просмотра данных операторов в области действия необходимы разрешения "Просмотр WFM панели отчетов", "Редактировать расписания" и "Просмотр расписаний".
- Для редактирования панелей вам необходимы разрешения на администрирование панелей отчетов. См. раздел «Управление ролями и разрешениями ».

Расположение страницы

Проводник данных > новая панель или панель (в списке панелей отчетов) > Добавление панелей >

WFM виджетов главная страница > изменение панели > добавление панелей > WFM виджетов

Виджет громкости вызовов оператора

Виджет «Громкости вызовов оператора» отображает объемы вызовов оператора для выбранного диапазона дат. Данные могут быть сгруппированы по дням или месяцам. При группе данных по дням этот диапазон составляет один месяц. Если сгруппировать данные по месяцам, можно выбрать диапазон из двух, трех, шести или двенадцати месяцев. Наведите указатель мыши на точку данных в диаграмме, чтобы отобразить экранную подсказку с точным значением для точки данных. Операторы могут просматривать свои обработанные и переведенные вызовы. Супервизоры, планировщики и администраторы могут просматривать обработанные и переданные вызовы для операторов в пределах их области. Подробнее о полях этого виджета см .

В раскрывающемся списке рядов можно отобразить следующие элементы данных

Обработанные вызовы — количество контактов, обработанных очередью службы или оператором в течение интервала.

Переадресация вызовов — количество ACD вызовов, переданных оператором в течение интервала.

ПРИМЕЧАНИЕ, ноль на графике означает, что оператор выполнил вход в систему в течение дня, но не принимал вызовов. Нет данных на графике, указывающих на то, что оператор не выполнил вход в этот конкретный день.

Виджет «Вызовы операторов в час»

Виджет «Вызовы оператора в час» отображает среднее число ACD вызовов в час, которые обрабатывает оператор в течение выбранного диапазона дат. Данные могут быть сгруппированы по дням или месяцам. При группе данных по дням этот диапазон составляет один месяц. Если сгруппировать данные по месяцам, можно выбрать диапазон из двух, трех, шести или двенадцати месяцев. Наведите указатель мыши на точку данных в диаграмме, чтобы отобразить экранную подсказку с точным значением для точки данных.

Вызов учитывается в интервале расписания, через который оператор отвечает на него. Отображение элемента данных «Вызовы в **час** » можно выбрать в **раскрывающемся списке «Ряды** ». **«Вызовы в час** » — среднее число ACD вызовов в час, которые обрабатывает оператор. Подробнее о полях этого виджета см .

ПРИМЕР , если оператор отвечает на вызов в 10:58 и завершает вызов в 11:03, этот вызов учитывается в интервале расписания 10:00–10:59, а не в интервале расписания 11:00–11:59.

Виджет "Проценты операторов"

Виджет «Процент операторов» отображает коэффициент занятости, процент отвеченных вызовов или оба этих значения для выбранного диапазона дат. Данные могут быть сгруппированы по дням или месяцам. При группе данных по дням этот диапазон составляет один месяц. Если сгруппировать данные по месяцам, можно выбрать диапазон из двух, трех, шести или двенадцати месяцев. Наведите указатель мыши на точку данных в диаграмме, чтобы отобразить экранную подсказку с точным значением для точки данных.

На панели «Конфигурация виджета» можно выбрать отображение одного или обоих элементов данных «Процент занятости» и «Процент использования» в любом порядке. **Заполнение %** — это процент сеансового времени, затрачиваемого оператором в состояниях обработки контактов (например, на входящие вызовы, при завершающей операции или на исходящие вызовы). **Коэффициент использования %** — это процент от предложенных вызовов, на которые ответил оператор. Подробнее о полях этого виджета см .

Виджет распределения времени оператора

Виджет распределения времени оператора отображает среднее время, проведенное в определенном ACD состоянии для выбранного диапазона дат. Данные могут быть сгруппированы по дням или месяцам и отображаются в секундах. Если сгруппировать данные по месяцам, можно выбрать диапазон из одного, двух, трех, шести или двенадцати месяцев. Наведите указатель мыши на точку данных в диаграмме, чтобы отобразить экранную подсказку с точным значением для точки данных.

Можно выбрать отображение до трех из следующих элементов данных в любом порядке:

Элемент данных	Описание

Среднее время обработки	Среднее время даты временного ACD состояния, связанного с

Элемент данных	Описание
	обработка вызова. Включенные в это среднее значение состояния ACD зависят от того, какой из следующих доменов ACD используется в системе: ▪ Unified CCE или Unified CCX — среднее время, в которое оператор находился в состоянии «Говорить», «На удержании», «Готов» и «Работа не готов». ▪ Avaya AACC — среднее время разговора, удержания и перерыва (работа). ▪ Avaya CMS — среднее время общения оператора в рабочих состояниях «Разговор», «На удержании» и «После вызова».
Среднее время разговоров	Среднее количество времени, в которое оператор ехал входящие ACD вызовы, начало, когда на вызов отвечен, и заканчивается при его завершении, включая время удержания.
Среднее время удержания включая удержание	Средний промежуток времени, в который оператор размещал вызовы на удержании, время передач и конференций.
Среднее время работы	Среднее количество времени, проведенного оператором в рабочем состоянии немедленно после ACD вызова.
Среднее время готовности	Среднее время входа оператора в систему и его доступность принимать ACD вызовы.
Среднее время готовности	Среднее время входа оператора, но недоступное для принимать ACD вызовы.

Виджет времени оператора

Виджет «Общее время оператора» отображает общее время, проведенное оператором в определенных ACD состояниях для выбранного диапазона дат. Данные могут быть сгруппированы по дням или месяцам в диапазоне от 1 до 12 месяцев и представлены в формате ЧЧ:ММ:СС. Наведите указатель мыши на точку данных в диаграмме, чтобы отобразить экранную подсказку с точным значением для точки данных.

Можно выбрать отображение до восьми из следующих элементов данных в любом порядке:

Элемент данных	Описание
Общее время обработки	Общее количество времени, в которое оператор находился в ACD состояниях, связанных с обработкой

Элемент данных	Описание
	вызов. Включенные в это среднее значение состояния ACD зависят от того, какой из следующих доменов ACD используется в системе: ▪ Unified CCE или Unified CCX — общее количество времени, в котором оператор находился в состоянии «Говорить», «На удержании», «Готов» и «Не готов к работе». ▪ Avaya AACC — общее время разговора, удержания и перерыва (работа). ▪ Avaya CMS — общее время общения оператора в рабочих состояниях «Разговор», «На удержании» и «После вызова».
Общее время разговора начале	Общее количество времени, в которое оператор находился во входящих ACD вызовах на когда вызов отвечен и заканчивается при разрыве вызова, в том числе время удержания.
Общее время на удержании удержание	Общее количество времени, в которое оператор размещал вызовы на удержании, включая время передач и конференций.
Общее рабочее время	Общее время, проведенное оператором в состоянии работы после ACD вызова.
Общее время готовности	Общее время входа оператора в систему и его принятие ACD вызовы.
Общее время готовности	Общее время входа оператора, но недоступное для выполнения входа ACD вызовы.
Общее время обслуживания удержании"	Общее время общения оператора на окне "Готовность", "Разговор", "Удержание" и "На Состояние работы. Параметр по умолчанию для серии 1 на панели конфигурации виджета.
Общее время входа	Общее время входа оператора в ACD. Параметр по умолчанию для серии 2 на панели конфигурации виджета.

Виджет расписания

Виджет «Мое расписание» отображает сводную информацию о расписании оператора на один день, а по умолчанию — «сегодня».

ПРИМЕЧАНИЕ . Если с проектом или исключением есть записка, в правом верхнем углу появляется затеняющийся треугольник. Чтобы просмотреть заметку, наведите курсор мыши на это действие.

В виджете также отображается процент текущей приверженности оператора (A) и соответствия (C) за день. Сведения о том, как вычисляются проценты приверженности и соответствия требованиям, см. в разделе Виджет приверженности в режиме реального времени.

Если для оператора не запланированы никакие действия, на экране «В моем расписании» отображается сообщение «В этот день ничего не запланировано»

Для просмотра прошлых и будущих расписаний на один день можно щелкнуть страницы календаря вперёд и назад.

Время начала и завершения действий определяется администратором в параметре отображения часового пояса, настроенного для оператора, а дата — из часового пояса сервера WFM. Если расписание пересекает полночь, выделяется время начала деятельности до полуночи. Дополнительные сведения о часовых поясах см. в разделе «О часовых поясах».

Операторы не могут изменить виджет "Мое расписание". Супервизоры могут изменить виджет, выбрав оператора, расписание которого отображается в виджете, и переименовав виджет как нужно.

Виджет соблюдения режима реального времени

В виджете «Присоединение в режиме реального времени» отображаются данные о присоединении в реальном времени для выбранных операторов. Виджет обновляет данные каждые 30 секунд. **Установите флажок «Отображать сводку** », чтобы просмотреть сводку о результатах в верхней части таблицы. Щелкните значок «Стрелка вправо» в правом верхнем углу виджета, чтобы перейти на страницу «Расписания оператора». Подробнее о полях этого виджета см .

Вы можете отображать выбранных операторов и ряды в любом порядке. Щелкните, перетащите отдельного оператора или рядов и перетащите его в нужное место в списке.

Сортируйте строки таблицы в порядке возрастания или убывания, щелкнув заголовок столбца.

> ПРИМЕЧАНИЕ Виджет соблюдения режима реального времени не обновляется одновременно с разделом "WFM присоединение" на странице "Проводник оператора". См. раздел «Просмотр приверженности операторам и соответствия требованиям».

Виджет производительности очереди службы

Доступ к виджету «Производительность очереди службы» имеют только супервизоры, планировщики и администраторы. В нем отображается производительность уровня обслуживания в реальном времени (% уровня обслуживания) для выбранной очереди, а также цель (прогнозируемая) производительность уровня обслуживания. Виджет обновляет данные дважды ежечасно: по часам и через 30 минут после часа. Данные можно группирует по дням или интервалам от 8 до 180 дней.

Процент уровня обслуживания — это процент фактических вызовов, отвеченных для каждого интервала в пределах порогового времени обслуживания.

Чтобы сопоставить фактическую производительность уровня обслуживания (%SLF-A) с целью (прогнозируемой) производительностью уровня обслуживания (%SLF-G), выберите "Интервал" в раскрывающемся списке "Группа по", а затем установите флажок "Цель" на панели "Конфигурация виджета".

Добавьте параметр

Параметр связывает (привязывает) значения между панелью параметров и панелью отчетов на панели отчетов. Если эти два элемента связаны, можно выбрать или ввести значения, которые будут динамически фильтровать информацию, отображаемую на панели отчетов. Для управления одним или несколькими отчетами можно использовать параметр.

Привяжите панель параметров к панели отчетов

1. Щелкните **параметры** в диалоговом окне "Управление панелью отчетов" Откроется диалоговое окно привязки параметров.
2. **Щелкните кнопку «Добавить новый параметр»** в левом нижнем углу диалогового окна «Привязки параметров» В список будет добавлен новый параметр.
3. Щелкните поле « **Привязки** » и выберите категорию данных, чтобы привязать панель отчетов к параметру.
4. Нажмите кнопку **"Добавить"** , чтобы добавить поле "Привязка".
5. В поле "Новое связывание" выберите панель параметров для фильтрации отчета.
6. Нажмите Кнопку «Применить **»,** чтобы создать привязку параметра.

Если панель параметров привязана к панели "Отчет", можно управлять информацией, отображаемой на панели отчетов. Например, для отображения информации об одном участнике группы снимите флажок "Все значения" на панели параметров и установите флажок для нужного участника.

Отфильтровать удаленные записи

В базе данных отчетов для проводника данных со временем накапливаются данные для их архивного анализа. Записи, которые обычно удаляются из базы данных, на самом деле не удаляются из проводника данных.

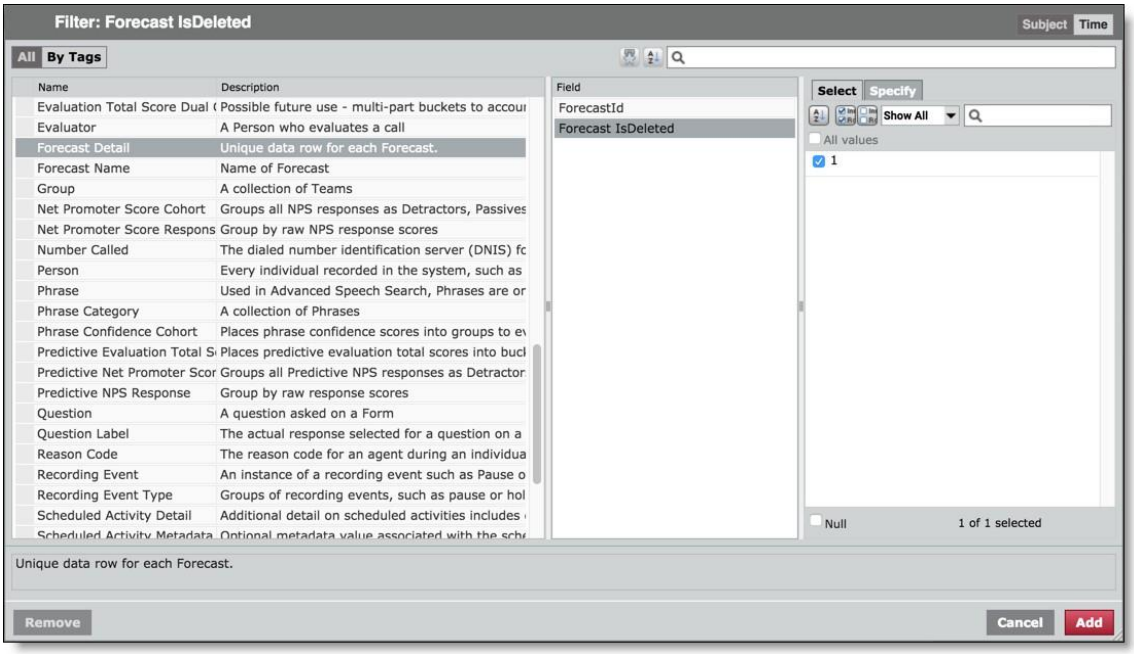
Вместо этого эти файлы помечаются для указания на их состояние удаления. Для обеспечения точных результатов при создании отчетов необходимо применить фильтр для удаления удаленных записей из вопросов. В следующей таблице представлены три типа данных, для которых требуются следующие фильтры, а также соответствующие темы и поля, которые необходимо использовать для фильтрации удаленных записей:

Имя темы	Поле
Отчет оператора о присоединении к ней	Расписание
выполнения отчета о присоединении к оператору	isDeleted

Agent действий»	Задано значение «Расписание
Прогноз	Прогноз задан

Отфильтровать удаленные записи

1. В разделе "Фильтры" на вкладке "Вопрос" щелкните **[ограничение]**. Откроется диалоговое окно "Выбор фильтра".



2. Выберите соответствующее название темы в соответствии с предыдущей таблицей.
3. Выберите соответствующее поле для имени темы в соответствии с предыдущей таблицей.
4. **Снимите флажок "Все значения** ".
5. **Установите флажок 1** . В этом фильтре 1 означает "истина".
6. Нажмите кнопку **Добавить**. Сначала в отчет включаются только удаленные значения.
7. В разделе "Фильтры" на вкладке "Вопрос" щелкните **раскрывающееся меню "Есть** " и выберите **"Не**". Удаленные записи удаляются из отчета.

Настройка корпоративных KPIS

Ключевой индикатор производительности предприятия (KPI) — это больше, чем просто один показатель или показатель, такой как среднее время обработки, выполнение принятых вызовов или выполнение принятых вызовов. Чтобы они были KPI, эти цифры должны иметь дальнейшее определение, чтобы рассказать о них и оказать влияние на управление производительностью на предприятии. Для эффективного использования KPis необходимо следующее:

- Цель , чтобы вы понимали, чего добивается организация.
- Оценка , чтобы вы понимали, была ли достигнута цель. Очень часто оценки извлекаются с помощью простого соотношения показателя, разделенного по цели, но в других случаях требуется более сложная формула для оценки достижения. Например, иногда изогнутая, а не линейная шкала лучше соответствует реальности производительности и тому, что считается «хорошим» или «плохим» рейтингом.
- Предыдущий **период**, на фоне которого можно оценить производительность за определенное время. Нам лучше или хуже, чем в прошлом месяце?
- Мерный **контекст, в котором подлежат оценке**. Это для группы? Команда? Очередь службы? Оператор?

Каждая из этих вещей, при правильной настройке, может быстро ответить на вопросы, например: «Выполнила ли восточная команда цели компании в прошлом месяце? Улучшилось ли они по сравнению с предыдущим месяцем?" или "В прошлом месяце было жестко по качества для очереди службы базы данных из-за штормов в северо-восточной области. Теперь, когда погода успокоилась, как они улучшились?"

Свойства KPI

Существует девять настроенных свойств, которые способствуют корпоративному KPI.

Свойство	Описание
Фактический KPI	Фактическое значение меры. Это же значение возвращается, если данная мера используется без параметров визуализации KPI.
Цель KPI	Цель ключевых показателей производительности, определенная на странице "Ключевые индикаторы производительности" (см. раздел "Настройка ключевых индикаторов производительности").
Оценка KPI	Оценка KPI, основанная на фактических значениях и значениях целей. Определенная формула, которая это регулирует, встроенна непосредственно в модель данных и не может быть изменена.
Фактическая дельта KPI, %	Процентное изменение фактического значения измерения указанное в отчете и фактическое значение показателя за предыдущий период.
Фактическая дельта KPI	Разница в значении между фактическим значением измерения

указанное в отчете и фактическое значение показателя, указанное в отчете

Свойство	Описание
	предыдущий период.
Предыдущий фактический KPI	Предыдущее значение показателя или показателя в указанное время свойство отображения периода времени KPI.
Предыдущий индекс KPI сравнению с	Оценка, достигнутая с помощью предыдущего фактического значения по цель.
Дельта оценки KPI	Фактическое расхождение между предыдущим и текущим индексом.
Отображение периода времени KPI	Период времени, настроенный на странице «Ключевые индикаторы производительности(KPIs)» (см. раздел «Настройка ключевых показателей производительности»).

Настройте параметры

Ключевые индикаторы производительности настраиваются на уровне компании на **странице «Ключевые индикаторы производительности»** в разделе «Управление приложениями» администратором (см. раздел «Настройка KPI»). Это делается для того, чтобы можно было сравнивать все KPIs на четной шкале — тех, которые определены компанией для целей, размеров и времени. Таким образом, все результаты могут быть сопоставлены друг с другом с некоторой уверенностью.

Страница «Ключевые индикаторы производительности» подключена к библиотеке данных проводника данных, в которой получает список доступных KPI, их значения по умолчанию и связанные с ними группы, группы и очереди служб. После настройки эти параметры считываются любым отчетом проводника данных, который использует KPIs. В случае изменения настроек KPI все отчеты и панели отчетов kPI обновляются автоматически, чтобы отразить эти изменения.

KPI является иерархическим по своей природе. То есть, если вы не задаете группу, группу или очередь служб, она применяется ко всем группам, группам и очередям служб во всем контакт-центре. Если указать группу, цель применяется только к этой группе и принадлежащим ей группам. Если задать группу, группу и очередь служб, цель применяется к группе, принадлежащей группе, и к очереди служб, так как они не имеют прямых отношений. Более конкретная цель имеет приоритет над менее конкретной целью.

ПРИМЕЧАНИЕ Не все KPIS можно настроить для всех трех доступных размеров.

Все KPIs поступают с целями по умолчанию и временными периодами, так что они будут работать без ошибок. Эти цели должны быть изменены в соответствии с уникальными требованиями и

Анализ данных бизнес-аналитики | Создайте собственные отчеты с
бизнес-целями вашего бизнеса.

Реализация отчетов

Любой отчет может быть отчетом по KPI, если в нем используется один или несколько мер, которые были настроены как KPI. При настройке отчета можно выбрать группирование по значениям KPI (доступно в представлении темы) для отображения всех свойств, настроенных для каждого KPI. Эти свойства можно фильтровать таким образом, чтобы в отчете отображались только выбранные свойства.

Отчеты по KPI можно фильтровать, как и любые другие отчеты, и группировать их по любому из размеров, которые были настроены на странице «Ключевые показатели производительности».

Доступные измерения KPI

В отчетах проводника данных можно использовать следующие показатели KPI: Список мер можно фильтровать по тегу KPI, что позволяет легко найти их при добавлении нового отчета в проводник данных.

KPI	Описание
# Принятые контакты	Подсчет числа контактов, на которые был дан ответ.
Присоединение %— ежедневно	Процентное отношение времени, по времени, положенному операторам на выполнение запланированной работы
	Расписание.
Среднее время контакта	Количество секунд в секундах, разделенных на количество контактов.
Среднее время обработки — операторов по	Среднее время обработки (контакта, удержания и работы) для контактов, обработанных этот интервал для оператора/очереди.
интервалу и очереди службы	
Средняя скорость ответа — очередь служб по интервалам	Средняя скорость ответа вызовов в секундах с помощью очереди услуг по интервалу.
Соответствие %; — ежедневно	Процент соответствия, указывающий на то, насколько близко к оператору
	соответствует запланированному времени в течение дня.
Контакты — отрицательное	Процент идентификаторов контактов с отрицательной оценкой настроения среди контактов с индексом настроения.
настроение %	
	положительные настроения %
Контакты —	

Процент идентификаторов контактов с положительным индексом настроения среди контактов с индексом настроения.

KPI	Описание
Контакты прерваны — очередь службы по интервалам	Общее число контактов, прерванных в очереди служб.
Оценка — средний средний балл для каждой оценки как ключевой производительности индикатор.	
NPS	Вычисляемый чистый индекс проспотеров, где результаты могут находиться в диапазоне от – 100 до 100. Оценка исходит из вопроса NPS: "На шкале от 1 до 10, насколько вероятно, что вы будете рекомендовать нашу организацию другому или коллеге?" Диапазон 0–6 = недоброжелатели 7–8 диапазон = пассивные действия 9–10 диапазон = промоторы NPS = (число промоутеров — число хуторов) ÷ (число респондентов) × 100
Использование %— ежедневно	Средний процент времени обработки в день для оператора.

Стандартные отчеты

Webex WFO поставляется с рядом стандартных отчетов.

- QM стандартных отчетах содержатся оценки, обследования и информация о системе.
- WFM стандартных отчетах содержатся данные, относящиеся к расписаниям, производительности операторов и планированию.

Выполните стандартный QM или WFM отчет

Создание отчетов позволяет выполнять, просматривать и экспортировать информационные отчеты о Webex данных WFO. Администратор определяет, какие отчеты доступны для вас, по продуктам, типу отчета и роли. Панель отчетов предоставляет доступ к стандартным QM отчетам, WFM отчетам и сохраненным для повторного использования.

ПЕРЕД запуском стандартного отчета узнайте, к каким данным необходимо получить доступ и как лучше всего отфильтровать его. Используйте наименьший диапазон дат и множество

целевых поисков, в отличие от конкретного

один большой поиск. Для получения определенных данных можно также использовать фильтры групп, групп и операторов без выполнения отчетов для всех групп или групп в вашей системе. Перед отправкой нового отчета завершится его выполнение.

Предварительные условия

Необходимые разрешения для отчета, который требуется запустить. В зависимости от отчета необходимые разрешения могут отличаться. Полный список разрешений для отчетов см. в разделе "Управление ролями и разрешениями ".

Расположение страницы

Отчетность

Процедуры

Выполните отчет

1. Щелкните **QM,WFM** или **"Сохранить на** инструментальной панели отчетов"
2. Щелкните имя отчета, чтобы открыть страницу настройки отчета.
3. Заполните сведения о настройке отчета. Выберите дату, критерии, формат и поля для включения в отчет.

   ПРИМЕЧАНИЕ Во всех стандартных QM отчетах фильтр даты выполняется на основе даты записи контакта, а не даты оценки контакта.

   ПРИМЕЧАНИЕ Если отчет позволяет выбрать поля, которые отображаются в отчете и их порядок, при нажатии кнопки **"Запустить отчет"** или **"Сохранить как"** выбранные поля становятся полями по умолчанию для отчета
   доклад. Другие пользователи не видят ваш выбор при запуске отчета.

4. (Необязательно) Выберите, следует ли включать повторение для отчета.

   (Необязательно) Выберите, следует ли отправлять повторяющиеся отчеты по электронной почте на адреса электронной почты, заданные в разделе " **Адресат** ". Требуется хотя бы один адрес электронной почты. Адреса электронной почты разделяются точками с запятой. Если Webex WFO настроен на отправку отчетов по электронной почте, можно настроить выполнение отчета автоматически с указанными интервалами в течение определенного времени или в течение неопределенного времени.

   ПРИМЕР john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> ПРИМЕЧАНИЕ Существует ограничение MB размер файлов для отчетов, от которых отправляются по электронной почте. Размер созданного отчета зависит от объема включенных данных (количество операторов или службы) очередей, например). Чтобы проверить размер отчета, сформируйте его вручную как PDF или сначала CSV. Если отчет имеет большой размер, разбиваете его на более мелкие отчеты, чтобы обеспечить его соответствие ограничению по размеру.

В сообщении электронной почты в поле "Кому" содержится ваш адрес электронной почты (для пользователя, запланившего отчет). Если ваш адрес электронной почты недоступен, он будет <наши имя>.<наши фамилия>@automated.report.

> Примечание . Для использования повторяемости отчет необходимо сохранить в дальнейшем.

5. Щелкните **"Запустить отчет"** для немедленного запуска отчета.

Сохранение отчета

1. Щелкните **QM** or **WFM** от панели отчетов.
2. Щелкните имя отчета, чтобы открыть страницу настройки отчета.
3. Заполните сведения о настройке отчета. Выберите дату, критерии, формат и настройте поля для включения в отчет.
4. (Необязательно) Выберите, следует ли включать повторение для отчета.
5. Щелкните " **Сохранить как** ", чтобы сохранить отчет в дальнейшем.
6. Введите имя отчета в текстовом поле "Сохранить как" и нажмите " **Сохранить**".
7. При сохранении конфигурации отчета можно получить доступ к нему, щелкнув **"Сохранено** на инструментальной панели отчетов", а затем имя отчета.

Связанные разделы

- Управление ролями и разрешениями — сведения о разрешениях , необходимых для выполнения отчетов и доступа к этим отчетам

QM стандартные отчеты

Управление качеством обеспечивает оценку, систему и опросные отчеты.

> ПРИМЕЧАНИЕ Оценки округляются по отдельным разделам в формах оценки и опроса. Однако в отчетах, в которых отображаются средние значения разделов для операторов, групп и групп, сначала добавляются оценки разделов и среднее до округления. В результате среднее значение, отображаемое в отчетах, будет незначительно различаться по сравнению с числом, вычисляемым путем сложения раздельных оценок, отображаемых в форме оценки или обследования, и их усреднения.

Время в управлении качеством отображается двумя различными способами, в зависимости от того, где оно отображается. Во всех отчетах по управлению качеством, кроме состояния системы и состояния записи пользователя, время, связанное с контактом, определяет время его возникновения в местоположении оператора. Время появляется в формате, соответствующем местному стандарту с сокращением местного часового пояса. . Например, если оператор находится в Чикаго, США, время, связанное с любыми контактами, созданными этим оператором, равно центральному стандартному времени (CST). Если Webex WFO не знает часовой пояс, связанный с контактом, то время отображается в разделе «Среднее по Гринвичу время» (GMT).

В отчетах о состоянии системы и отчетах о состоянии записи пользователей время, связанное с контактом, соответствует формату, соответствующему языковому стандарту плюс смещ. Например, время контакта, сделанного чикагской агентом в 3:42 вечера по московскому времени, отображается как 9:42 по Гринвичу −06:00.

ПЕРЕД запуском стандартного отчета узнайте, к каким данным необходимо получить доступ и как лучше всего отфильтровать его. Используйте наименьший диапазон дат и множество целевых поисков, в отличие от конкретного
один большой поиск. Для получения определенных данных можно также использовать фильтры групп, групп и операторов без выполнения отчетов для всех групп или групп в вашей системе. Перед отправкой нового отчета завершится его выполнение.

Предварительные условия

Необходимые разрешения для отчета, который требуется запустить. В зависимости от отчета необходимые разрешения могут отличаться. Полный список разрешений для отчетов см. в разделе "Управление ролями и разрешениями ".

Расположение страницы

Отчетность

Процедуры

Выполните отчет

1. Щелкните **QM** или **сохранено** на инструментальной панели отчетов.
2. Щелкните имя отчета, чтобы открыть страницу настройки отчета.
3. Заполните сведения о настройке отчета. Выберите дату, критерии, формат и поля для включения в отчет.

   ПРИМЕЧАНИЕ Во всех стандартных QM отчетах фильтр даты выполняется на основе даты записи контакта, а не даты оценки контакта.

> ПРИМЕЧАНИЕ Если отчет позволяет выбрать поля, которые отображаются в отчете и их порядок, при нажатии кнопки **"Запустить отчет"** или **"Сохранить как"** выбранные поля становятся полями по умолчанию для отчета
> доклад. Другие пользователи не видят ваш выбор при запуске отчета.

4. (Необязательно) Выберите, следует ли включать повторение для отчета.

   (Необязательно) Выберите, следует ли отправлять повторяющиеся отчеты по электронной почте на адреса электронной почты, заданные в разделе " **Адресат** ". Требуется хотя бы один адрес электронной почты. Адреса электронной почты разделяются точками с запятой. Если Webex WFO настроен на отправку отчетов по электронной почте, можно настроить выполнение отчета автоматически с указанными интервалами в течение определенного времени или в течение неопределенного времени.

   > ПРИМЕР john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   > ПРИМЕЧАНИЕ Существует ограничение MB размер файлов для отчетов, от которых отправляются по электронной почте. Размер созданного отчета зависит от объема включенных данных (количество операторов или службы)
   > очередей, например). Чтобы проверить размер отчета, сформируйте его вручную как PDF или сначала CSV. Если отчет имеет большой размер, разбиваете его на более мелкие отчеты, чтобы обеспечить его соответствие ограничению по размеру.

   В сообщении электронной почты в поле "Кому" содержится ваш адрес электронной почты (для пользователя, запланившего отчет). Если ваш адрес электронной почты недоступен, он будет <наши имя>.<наши фамилия>@automated.report.

   > Примечание . Для использования повторяемости отчет необходимо сохранить в дальнейшем.

5. Щелкните **"Запустить отчет"** для немедленного запуска отчета.

Сохранение отчета

1. Настройте отчет нужным образом (см. процедуру «Запуск отчета»).
2. Щелкните " **Сохранить как** ", чтобы сохранить отчет в дальнейшем.
3. Введите имя отчета в текстовом поле "Сохранить как" и нажмите " **Сохранить**".
4. При сохранении конфигурации отчета можно получить доступ к нему, щелкнув **"Сохранено** на инструментальной панели отчетов", а затем имя отчета.

Доступные отчеты

Отчеты об оценке	
Оценка всех данных	Отображает средние оценки по группам, группам или операторам

Отчеты об оценке	
	форма. Сюда может относиться одна форма оценки или все формы на основе точек или процентов.
Оценки	Отображает средние подробные оценки на оператора, группу и/или групповая, на основе формы.
Оценки разделов	Отображает средний балл по каждому разделу пробной формы в течение определенного периода времени. Эта настройка может выполняться оператором, группой по сервисам и/или группой.
Оценки вопросов	Отображает оценки по каждому вопросу на бланке оценки. Этот может содержать одну форму оценки или все точки на основе процентной формы для отдельного оператора, группы или группы по сервисам.
Производительность оценщика оценок	Предоставляет сводную информацию о том, сколько оценок имеет оценщик завершенный и средний оценка, основанный на периоде времени. Сюда может относиться одна форма оценки или все формы на основе точек или процентов.
График средних показателей качества времени	Отображает средние значения качества для оператора, группы по группа. Сюда может относиться одна форма оценки или все формы на основе точек или процентов.
График оценки	Отображает итоговые оценки для отдельных операторов по месяцам, групповая, или группа по сервисам.
Диаграмма общего количества контактов	Отображает общее число записей и оценок в месяц для указанной группы.
График трендов операторов оценки	Отображает средний балл определенного пользователя для каждой выполненной за указанный период времени, вместе с трендовой линией и подробной информацией ниже, которая составляет график.
Оценка операторов на основе оценки определенного пользователя	Отображает сведения обо всех оценках, забранных для

Отчеты об оценке	
	в течение определенного периода времени, включая оценки по каждому вопросу оценки, оценку по каждому разделу, общую оценку и любые добавленные комментарии. Отчет можно выполнять для одной формы или для всех форм, основанных на процентах или точках.
Сведения о контакте	Отображает средние оценки, диапазоны и даты контактов для конкретного оператора и был ли индекс превышен, выполнен или ниже ожидания на основе того, что было определено в форме. Сведения на уровне оператора — это строка для каждой формы. На уровне групп и групп можно получить дополнительную информацию об общем числе оценок, средних данных группы и операторов.
Оценка ухо контакта.	Отображаются результаты сеанса калибровки на основе идентификатора
Ход достижения цели контакта	При использовании функции цели контакта в этом отчете отображается следующее ход выполненных оценок по сравнению с их целями. Цели по оценщику.

Системные отчеты	
Доступ к взаимодействию с пользователем	Отображает пользователей, которые за определенный период времени доступа к записям.
Доступ к взаимодействию с помощью контакта	Отображает список архивных записей определенного оператора, доступ к которым был предоставлен в течение определенного периода времени. Она позволяет определить, было ли проверено значительное количество записей, касающихся определенного контакта, вызываемого номера или номера вызывающего абонента.
Состояние записи пользователя	Отображает события пользователей и записи, связанные с операторами настроена для записи. Сообщения, созданные сервисом, можно просматривать на уровне INFO, WARN или ERROR

или на всех уровнях. Информация доступна за последние семь дней, в том числе за текущий день.

Системные отчеты	
Состояние системы	Отображает системные и административные события, связанные с операторами настроена для записи. Сообщения, созданные сервисом, можно просматривать на уровне INFO, WARN или ERROR или на всех уровнях. Информация доступна за последние семь дней, в том числе за текущий день.

Опросные отчеты	
Опросы всех данных	Отображает коллективные оценки после вызова.
Оценки формы опроса	Отображает средние оценки для пост-вызововых опросов.

Оценка операторов на основе оценки

В отчете "Оценка операторов" отображаются сведения обо всех оценках, набранных за определенный пользователь в определенный период времени, включая оценки, заданные по каждому вопросу оценки, оценку по каждому разделу, общую оценку и все добавленные комментарии. Отчет можно выполнять для одной формы или для всех форм, основанных на процентах или точках.

Этот отчет можно использовать для распечатки результатов индивидуальной оценки в печатном виде.

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

ЗАМЕТКА

Если пробный индекс имеет повторяющиеся десятичные значения, Webex WFO округит это значение на количество значительных цифр, указанных для отчетов. Последняя десятичная дробь имеет 14 десятичных знаков и ниже, а последняя десятичная дробь округается. Последние 15 десятичных дробей округляются.

Например, для 14 десятичных дробей повторяющееся значение появляется как 66.66666666666667. Для 15 десятичных дробей повторяющееся значение отображается как 66.666666666666671.

Необходимое условие

- У вас есть разрешение на просмотр сведений об оценке. См. раздел «Управление ролями и разрешениями ».

Поля этого отчета

Поле	Определение
Длительность вызова	Время разговора контакта (промежуток времени между ответом на вызов и вызовом) упал).
Вызываемый номер	DID (прямой набор вовнутрь) или DNIS (идентификация набранного номера) услуга) номер телефона, на который поступил вызов. Отображает «Неизвестно», если вызываемый номер не указан или заблокирован.
Номер вызываемого абонента	Идентификатор вызывающего абонента или ANI (автоматическая идентификация номера) вызываемого абонента партия. Отображает «Неизвестно», если номер вызова не указан или заблокирован.
Комментарий	Комментарий, связанный с формой или разделом. Любой, кто может просмотреть оценку, может добавить комментарий.
Дата комментария	Дата ввода комментария в оценку.
Время комментария	Время ввода комментария в оценку.
Комментарий часовой пояс	Часовой пояс, в который был введен комментарий.
Идентификатор контакта	Уникальный идентификатор разговора.
Время контакта	Время возникновения контакта.
Конец	Окончание дня или интервала, или окончания периода, охватываемого отчетом.
Дата Eval	Дата оценки контакта. Это значение появляется в запрошенных отчетах, если выбрано разрешение "Просмотр сведений о данных". Если он не выбран, отображается значение 31.12.2999. В запланированных отчетах это значение всегда отображается.
Форма eval	Форма оценки, используемая для оценки контакта.
Время Eval	Время оценки контакта. Доступно для запрошенных отчетов, если выбрано разрешение "Просмотр сведений о преумножении". Если разрешение "Сведения о преобразовщике" не выбрано, отображается значение 12:00 AM. Это значение всегда доступно для запланированных отчетов.

Поле	Определение
Часовой пояс Эваль	Часовой пояс, в котором был оценен контакт. Доступно только в запросить отчеты, если включено разрешение "Просмотр сведений о преухоспекторе". Если разрешение не активировано, отображается ##### значение. Это значение всегда отображается в запланированных отчетах.
Имя	Имя оценщика. Если вы, вы можете просмотреть имя оценщика имеют разрешение "Сведения о преценщике просмотра".
Комментарии к форме	Комментарии к форме. Любой, кто может просмотреть оценку, может добавить ее комментарий.
KPI	Ключевой индикатор производительности.
Фамилия	Фамилия оценщика. Вы можете просмотреть фамилию оценщика, если у вас есть разрешение На просмотр сведений о преумножите.
Возможный	Общий возможный балл.
Возможная оценка	Фактический вопрос, который содержится в форме оценки.
Вопрос	Текст вопроса, который содержится в форме оценки.
Счёт	Оценка контакта.
Секция	Название раздела в форме оценки.
Итого разделов	Общая оценка по разделу.
Общее количество оценок	Общее число оценок, выполненных на основе указанной формы оценки в указанный период времени.
Вес (%) Устройство	Процентное соотношение, применяемое к разделу или вопросу, данному в форме оценки. сумма весов вопроса в разделе формы оценки составляет 100 процентов.

График трендов операторов

В отчете «Трендовый график оператора» отображается средний балл конкретного пользователя по каждой оценке, сделанной за определенный период времени, а также линия трендов и приведенная ниже подробная информация, которая составляет график.

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

Поля этого отчета

Поле	Описание
Длительность вызова	Время разговора контакта (между ответом на вызов и сбросом вызова)
Дата контакта	Дата контакта.
Идентификатор контакта	Уникальный идентификатор разговора.
Время контакта	Время возникновения контакта.

Поле	Описание
Часовой пояс контакта	Часовой пояс, в котором произошел контакт.
Конец	Конец дня, или интервала, или конец за охватываемый докладом период.
Форма	Наименование формы оценки.
ИДЕНТИФИКАТОР	Идентификатор контакта.
Счёт	Оценка контакта.
Начало	Время начала дня или интервала или начала за охватываемый докладом период.
Тенденция	Средний балл оценки с течением времени.

Сведения о контакте

В этом отчете отображаются средние оценки, диапазоны и даты контактов для конкретного оператора, а также отображается ли данный индекс превышен, выполнился или был ниже ожидания на основе того, что было определено в форме. Сведения на уровне оператора — это строка для каждой формы. На уровне группы и группы подробные сведения об общем числе оценок, средних показателях группы и операторах отображаются некоторые дополнительные сведения.

> ПРИМЕЧАНИЕ Статистика по контактам с оценкой не включает оценки выполненных оценок или оценок, ожидающих одобрения.

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

Поля этого отчета

Поле	Определение
Ниже	Количество оцениваемых контактов, которые ниже ожиданий.
Дата	Дата сообщенной информации.
Конец	Окончание дня или интервала, или окончания периода, охватываемого отчетом.
Превышает	Количество оцениваемых контактов, которые превышают ожидания.
Встречает	Количество оцениваемых контактов, которые соответствуют ожиданиям.
Счёт	Оценка контакта.

Поле	Определение
Начало	Время начала дня или интервала или начала периода, охватываемого отчетом.

Ход достижения цели контакта

Если используется функция «Цель контакта», в этом отчете показано ход выполненных оценок в сравнении с целями. Цели по оценщику.

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

Поля этого отчета

Поле	Определение
Имя	Имя оценщика. Если вы, вы можете просмотреть имя оценщика имеют разрешение "Сведения о преценщике просмотра".
Фамилия	Фамилия оценщика. Вы можете просмотреть фамилию оценщика, если у вас есть разрешение На просмотр сведений о преумножите.
Цель контакта	Описание цели контакта, настроенное в окне «Цель контакта» Страница администрирования.
Выполненные	Количество целей контакта, которые оценщик выполнил.
Общее количество выполненных	Общее число целей контакта оценщик должен выполнить. ПРИМЕЧАНИЕ . Если оператор деактивирован до того, как цель становится активной (или для повторяющихся целей до Webex WFO назначает следующее повторение), Webex WFO не включает контакты этого оператора в общее число контактов, с которыми он должен работать, чтобы достичь этой цели. Если оператор деактивирован после включения цели, контакты этого оператора включаются в цель и в показатели для этого

Поле	Определение
	сообщать. ПРИМЕР Каждую неделю, оценщики имеют цель оценить десять вызовов. Неделя длится с понедельника по пятницу. Оператор покидает контакт-центр по средам. Ее контакты включены в цель и показатели отчета за ту неделю, но не в цель и показатели отчета за неделю после этого.
Процент завершенного	Процент целей контакта, выполненных оценщиком.

Диаграмма общего количества контактов

В отчете «График контактов» отображается общее число записей и оценок для определенной группы в месяц.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Конец	Окончание дня или интервала, или окончания периода, охватываемого отчетом.
Начало	Время начала дня или интервала или начала периода, охватываемого отчетом.
Общее количество оценок	Общее число оценок, выполненных на основе указанной формы оценки в указанный период времени.
Общее количество записей QM	Общее число записей, принятых в области управления качеством.

Оценка ухо

В этом докладе показаны результаты сеанса по прокадровке на основе идентификатора контакта. Стандартные оценки не отображаются

Необходимое условие

- У вас есть разрешение на просмотр сведений о преумно ценитее. См. раздел «Управление ролями и разрешениями ».

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

Поля этого отчета

Поле	Определение
Длительность вызова	Время разговора контакта (промежуток времени между ответом на вызов и вызовом) упал).
Вызываемый номер	DID (прямой набор вовнутрь) или DNIS (идентификация набранного номера) услуга) номер телефона, на который поступил вызов. Отображает «Неизвестно», если вызываемый номер не указан или заблокирован.
Номер вызываемого абонента	Идентификатор вызывающего абонента или ANI (автоматическая идентификация номера) вызываемого абонента партия. Отображает «Неизвестно», если номер вызова не указан или заблокирован.
Дата контакта	Дата контакта.
Идентификатор контакта	Уникальный идентификатор разговора.
Время контакта	Время возникновения контакта.
Форма eval	Форма оценки, используемая для оценки контакта.
Имя оценщика	Имя и фамилия лица, оценившего или откалиброванный контакт. Доступно для запрошенных отчетов, только если разрешено разрешение "Просмотр сведений о изумителье". Это значение всегда отображается в запланированных отчетах.

Поле	Определение
Комментарии к форме	Комментарии к форме. Любой, кто может просмотреть оценку, может добавить ее комментарий.
KPI	Ключевой индикатор производительности.
Возможная оценка	Фактический вопрос, который содержится в форме оценки.
Вопрос	Текст вопроса, который содержится в форме оценки. Тип
вопроса	Тип вопроса, основанный на возможном ответе: Да/Нет или 0–
5. Счёт	Оценка контакта.
Секция	Название раздела в форме оценки.
Индекс разделов (%)	Оценка раздела, присвоенная контакту.
Вес (%) Устройство	Процентное соотношение, применяемое к разделу или вопросу, данному в форме оценки. сумма весов вопроса в разделе формы оценки составляет 100 процентов.

Оценки

В этом отчете отображаются средние подробные оценки для операторов, групп и/или групп на основе формы.

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	

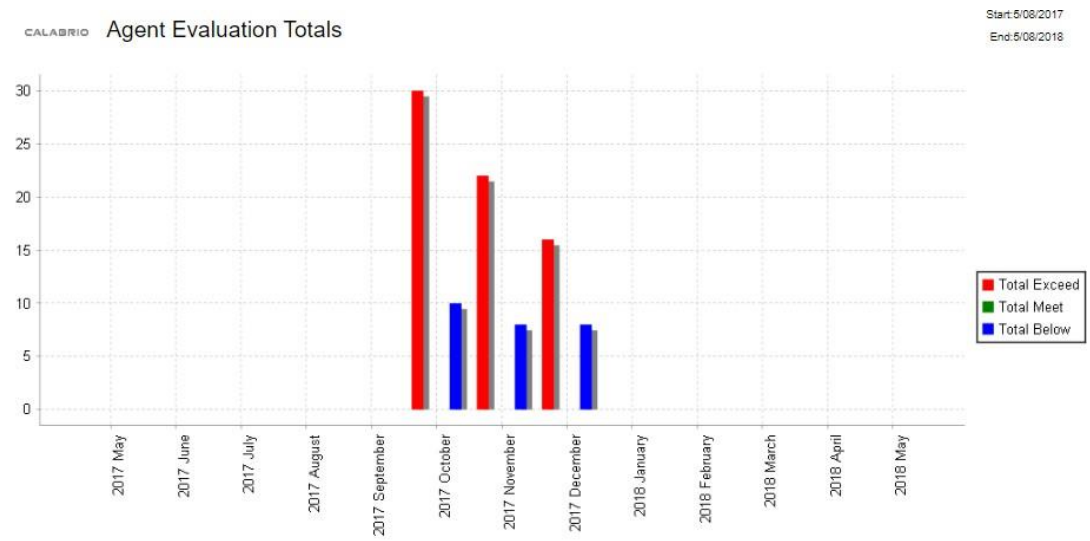
Поля этого отчета

Поле	Описание
Идентификатор оператора	Системный идентификатор оператора.
Ниже	Количество оцениваемых контактов, которые ниже ожиданий.
Конец	Окончание дня или интервала, или окончания периода, охватываемого отчетом.
Оценки	Общее число оценок.
Превышает	Количество оцениваемых контактов, которые превышают ожидания.
Имя	Имя оценщика. Если вы, вы можете просмотреть имя оценщика имеют разрешение "Сведения о преценщике просмотра".
Форма	Наименование формы оценки.
Группа	Имя группы.

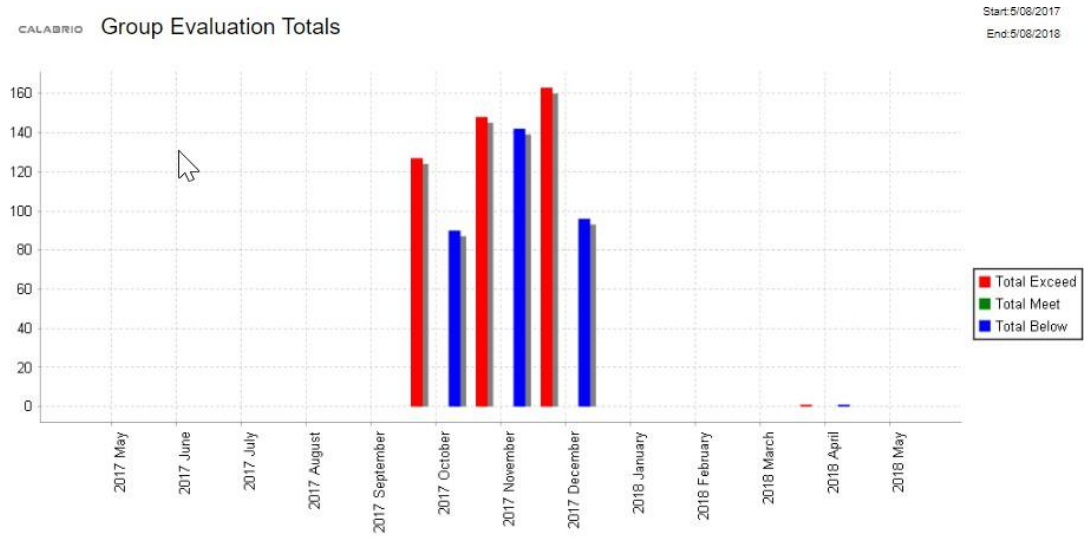
Поле	Описание
Фамилия	Фамилия оценщика. Вы можете просмотреть фамилию оценщика, если у вас есть разрешение На просмотр сведений о преумножите.
Встречает	Количество оцениваемых контактов, которые соответствуют ожиданиям.
Вопрос	Текст вопроса, который содержится в форме оценки.
Вес вопроса	К вопросу в форме оценки применяется процентное соотношение. Сумма вес вопроса в каждом разделе формы составляет 100 процентов.
Записи	Количество записей.
Секция	Название раздела в форме оценки.
Вес раздела	Процентная доля, применяемая к разделу, на бланке оценки. Сумма раздел веса по форме составляет 100 процентов.
Начало	Время начала дня или интервала или начала периода, охватываемого отчетом.
Группа	Имя команды. Если она связана с оператором, она является текущей группой оператора.

График оценки

В отчете «График оценки» отображаются данные оценки по месяцам для отдельного оператора, группы или группы по сервисам.



[Agent]:Aiman Amiri [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1 Run Date:May 8, 2020 3:02 PM



[Group]:Default Group [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1 Run Date:May 8, 2020 3:04 PM

Поля этого отчета

Поле	Описание
Конец	Окончание дня или интервала, или окончания периода, охватываемого отчетом.
Начало	Время начала дня или интервала или начала периода, охватываемого отчетом.
Общее количество ниже	Общее число оцениваемых контактов, оценки которых падают ниже Ожидания. Диапазон оценок по умолчанию: 0–74 %. Диапазон может изменяться администратором.
Общее превышение	Общее число оцениваемых контактов, оценки которых превышают ожидания. Диапазон оценок по умолчанию: 90–100 процентов. Администратор может изменить этот диапазон.

Производительность оценщика

В настоящем докладе приводится сводная информация о том, сколько оценок выполнено экспертом по оценке, а также приведена средняя оценка, составленная на основе определенного периода времени. Сюда может относиться одна форма оценки или все формы на основе точек или процентов.

Необходимое условие

- У вас есть разрешение на просмотр сведений о преумно ценитее. См. раздел «Управление ролями и разрешениями» .

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

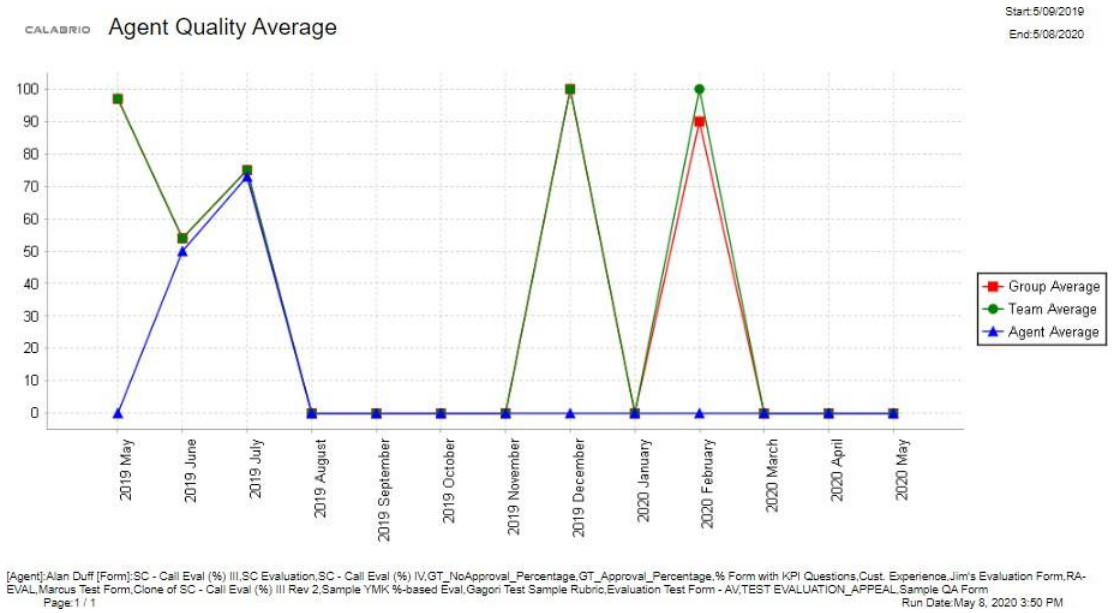
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Поля этого отчета

Поле	Описание
Средний балл (%)	Средний балл по форме, разделу или вопросу.
Конец	Окончание дня или интервала, или окончания периода, охватываемого отчетом.
Форма eval	Форма оценки, используемая для оценки контакта.
Имя	Имя оценщика. Если вы, вы можете просмотреть имя оценщика имеют разрешение "Сведения о преценщике просмотра".
Фамилия	Фамилия оценщика. Вы можете просмотреть фамилию оценщика, если у вас есть разрешение На просмотр сведений о преумножите.
Начало	Время начала дня или интервала или начала периода, охватываемого отчетом.
Общее количество оценок	Общее число оценок, выполненных на основе указанной формы оценки в указанный период времени.
Идентификатор пользователя	Вход Windows пользователя, который обращается к архивам.

График средних показателей качества

На этом графике отображаются средние по времени показатели качества для оператора, группы и/или группы. Сюда может относиться одна форма оценки или все формы на основе точек или процентов.



Поля этого отчета

Поле	Описание
Конец	Окончание дня или интервала, или окончания периода, охватываемого отчетом.
Средняя группа	Средний индекс всех контактов, оцениваемых для операторов в группе
Начало	Время начала дня или интервала или начала периода, охватываемого отчетом.
Средняя группа по сервисам	Средний балл оценки всех оценок команды.

Оценки вопросов

В отчете "Оценки вопросов" отображаются оценки по каждому вопросу на форме оценки. Сюда может относиться одна форма оценки или все точки на основе процентной или процентной формы для отдельного оператора, группы или группы по сервисам.

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	

Поля этого отчета

Поле	Описание
Идентификатор оператора	Системный идентификатор оператора.
Средний балл (%)	Средний балл по форме, разделу или вопросу.
Ниже	Количество оцениваемых контактов, которые ниже ожиданий.
Конец	Окончание дня или интервала, или окончания периода, охватываемого отчетом.

Поле	Описание
Оценки	Общее число оценок.
Превышает	Количество оцениваемых контактов, которые превышают ожидания.
Имя	Имя оценщика. Если вы, вы можете просмотреть имя оценщика имеют разрешение "Сведения о преценщике просмотра".
Форма	Наименование формы оценки.
Группа	Имя группы.
Фамилия	Фамилия оценщика. Вы можете просмотреть фамилию оценщика, если у вас есть разрешение На просмотр сведений о преумножите.
Встречает	Количество оцениваемых контактов, которые соответствуют ожиданиям.
Вопрос	Текст вопроса, который содержится в форме оценки.
Вес вопроса	К вопросу в форме оценки применяется процентное соотношение. Сумма вес вопроса в каждом разделе формы составляет 100 процентов.
Записи	Количество записей.
Секция	Название раздела в форме оценки.
Вес раздела	Процентная доля, применяемая к разделу, на бланке оценки. Сумма раздел веса по форме составляет 100 процентов.
Начало	Время начала дня или интервала или начала периода, охватываемого отчетом.
Группа	Имя команды. Если она связана с оператором, она является текущей группой оператора.

Доступ к взаимодействию с помощью контакта

Отчет "Доступ к взаимодействию с контактом" содержит список архивных записей определенного оператора, доступ к которым был предоставлен в течение определенного периода времени. Она позволяет определить, было ли проверено значительное количество записей, касающихся определенного контакта, вызываемого номера или номера вызывающего абонента.

Поля этого отчета

Поле	Описание
Дата доступа	Дата доступа к контакту.
Время доступа	Время доступа к контакту. Доступный
часовой пояс	Часовой пояс, к которому был подключен
контакт. Имя оператора	Имя оператора.
Идентификатор оператора	Системный идентификатор оператора.
Фамилия оператора	Фамилия оператора.
Вызываемый номер	DID (прямой набор вовнутрь) или DNIS (идентификация набранного номера) услуга) номер телефона, на который поступил вызов. Отображает «Неизвестно», если вызываемый номер не указан или заблокирован.
Номер вызываемого абонента	Идентификатор вызывающего абонента или ANI (автоматическая идентификация номера) вызываемого абонента партия. Отображает «Неизвестно», если номер вызова не указан или заблокирован.
Дата контакта	Дата контакта.
Идентификатор контакта	Уникальный идентификатор разговора.
Конец	Окончание дня или интервала, или окончания периода, охватываемого отчетом.
Начало	Время начала дня или интервала или начала периода, охватываемого отчетом.
Имя пользователя	Имя пользователя.
Идентификатор пользователя	Вход Windows пользователя, который обращается к архивам.
Фамилия пользователя	Фамилия пользователя.

Доступ к взаимодействию с пользователем

В отчете "Доступ к взаимодействию с пользователем" отображаются пользователи, которые за определенный период времени доступа к записям.

Поля этого отчета

Поле	Описание
Дата доступа	Дата доступа к контакту.
Время доступа	Время доступа к контакту. Доступный
часовой пояс	Часовой пояс, к которому был подключен
контакт. Имя оператора	Имя оператора.
Идентификатор оператора	Системный идентификатор оператора.
Фамилия оператора	Фамилия оператора.
Вызываемый номер	DID (прямой набор вовнутрь) или DNIS (идентификация набранного номера) услуга) номер телефона, на который поступил вызов. Отображает «Неизвестно», если вызываемый номер не указан или заблокирован.
Номер вызываемого абонента	Идентификатор вызывающего абонента или ANI (автоматическая идентификация номера) вызываемого абонента партия. Отображает «Неизвестно», если номер вызова не указан или заблокирован.
Дата контакта	Дата контакта.
Идентификатор контакта	Уникальный идентификатор разговора.
Конец	Окончание дня или интервала, или окончания периода, охватываемого отчетом.
Начало	Время начала дня или интервала или начала периода, охватываемого отчетом.
Имя пользователя	Имя пользователя.
Идентификатор пользователя	Вход Windows пользователя, который обращается к архивам.
Фамилия пользователя	Фамилия пользователя.

Оценка всех данных

В отчете «Оценки всех данных» отображаются средние оценки по группам, группам или операторам по форме. Сюда может относиться одна форма оценки или все формы на основе точек или процентов.

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

Поля этого отчета

Поле	Описание
Идентификатор оператора	Системный идентификатор оператора.
Средний балл (%)	Средний балл по форме, разделу или вопросу.

Поле	Описание
Ниже	Количество оцениваемых контактов, которые ниже ожиданий.
Конец	Окончание дня или интервала, или окончания периода, охватываемого отчетом.
Оценки	Общее число оценок.
Превышает	Количество оцениваемых контактов, которые превышают ожидания.
Имя	Имя оценщика. Если вы, вы можете просмотреть имя оценщика имеют разрешение "Сведения о преценщике просмотра".
Форма	Наименование формы оценки.
Группа	Имя группы.
Фамилия	Фамилия оценщика. Вы можете просмотреть фамилию оценщика, если у вас есть разрешение На просмотр сведений о преумножите.
Встречает	Количество оцениваемых контактов, которые соответствуют ожиданиям.
Вопрос	Текст вопроса, который содержится в форме оценки.
Вес вопроса	К вопросу в форме оценки применяется процентное соотношение. Сумма вес вопроса в каждом разделе формы составляет 100 процентов.
Записи	Количество записей.
Секция	Название раздела в форме оценки.
Вес раздела	Процентная доля, применяемая к разделу, на бланке оценки. Сумма раздел веса по форме составляет 100 процентов.
Начало	Время начала дня или интервала или начала периода, охватываемого отчетом.
Группа	Имя команды. Если она связана с оператором, она является текущей группой оператора.

Оценки разделов

В отчете "Оценки разделов" отображается средний балл по каждому разделу формы оценки за определенный период. Эта настройка может выполняться оператором, группой по сервисам и/или группой.

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

Поля этого отчета

Поле	Описание
Идентификатор оператора	Системный идентификатор оператора.
Средний балл (%)	Средний балл по форме, разделу или вопросу.
Ниже	Количество оцениваемых контактов, которые ниже ожиданий.
Конец	Окончание дня или интервала, или окончания периода, охватываемого отчетом.

Поле	Описание
Оценка	Общее число оценок.
Превышает	Количество оцениваемых контактов, которые превышают ожидания.
Имя	Имя оценщика. Если вы, вы можете просмотреть имя оценщика имеют разрешение "Сведения о преценщике просмотра".
Форма	Наименование формы оценки.
Группа	Имя группы.
Фамилия	Фамилия оценщика. Вы можете просмотреть фамилию оценщика, если у вас есть разрешение На просмотр сведений о преумножите.
Встречает	Количество оцениваемых контактов, которые соответствуют ожиданиям.
Вопрос	Текст вопроса, который содержится в форме оценки.
Вес вопроса	К вопросу в форме оценки применяется процентное соотношение. Сумма вес вопроса в каждом разделе формы составляет 100 процентов.
Записи	Количество записей.
Секция	Название раздела в форме оценки.
Вес раздела	Процентная доля, применяемая к разделу, на бланке оценки. Сумма раздел веса по форме составляет 100 процентов.
Начало	Время начала дня или интервала или начала периода, охватываемого отчетом.
Группа	Имя команды. Если она связана с оператором, она является текущей группой оператора.

Опросы всех данных

В отчете «Опросы обо всех данных» отображаются коллективные оценки послезвового обследования.

Поля этого отчета

Поле	Описание
Идентификатор оператора	Системный идентификатор оператора.
Средний балл (%)	Средний балл по форме, разделу или вопросу.
Имя	Имя оценщика. Если вы, вы можете просмотреть имя оценщика имеют разрешение "Сведения о преценщике просмотра".
Форма	Наименование формы оценки.
Группа	Имя группы.
Фамилия	Фамилия оценщика. Вы можете просмотреть фамилию оценщика, если у вас есть разрешение На просмотр сведений о преумножите.
Вопрос	Текст вопроса, который содержится в форме оценки.
Вес вопроса	К вопросу в форме оценки применяется процентное соотношение. Сумма вес вопроса в каждом разделе формы составляет 100 процентов.
Опросы	Количество опросов.
Группа	Имя команды. Если она связана с оператором, она является текущей группой оператора.

Оценки формы опроса

В отчете "Оценки формы обследования" отображаются средние оценки для пост-вызововых опросов.

Поля этого отчета

Поле	Описание
Идентификатор оператора	Системный идентификатор оператора.
Средний балл (%)	Средний балл по форме, разделу или вопросу.
Имя	Имя оценщика. Если вы, вы можете просмотреть имя оценщика

Поле	Описание
	имеют разрешение "Сведения о преценщике просмотра".
Форма	Наименование формы оценки.
Группа	Имя группы.
Фамилия	Фамилия оценщика. Вы можете просмотреть фамилию оценщика, если у вас есть разрешение На просмотр сведений о преумножите.
Вопрос	Текст вопроса, который содержится в форме оценки.
Вес вопроса	К вопросу в форме оценки применяется процентное соотношение. Сумма вес вопроса в каждом разделе формы составляет 100 процентов.
Записи	Количество записей.
Опросы	Количество опросов.
Группа	Имя команды. Если она связана с оператором, она является текущей группой оператора.

Состояние системы

В отчете о состоянии системы отображаются системные и административные события, связанные с операторами, настроенными для записи. Сообщения, созданные сервисом, можно просматривать на уровне INFO, WARN или ERROR или на всех уровнях. Информация доступна за последние семь дней, в том числе за текущий день.

Веб-приложение Media записывает события, предупреждающие о том, если на сервере отправки мало свободного места на сервере отправки сайта или когда загрузка останавливается из-за слишком низкого свободного места.

Поля этого отчета

Поле	Описание
Категория	Приложение, связанное с событием.
Дата	Дата сообщенной информации.
Конец	Окончание дня или интервала, или окончание периода, охватываемого периодом

Поле	Описание
	сообщать.
IP-адрес	Адрес IP компьютера, на котором произошло данное событие.
Уровень	Уровень отображаемых сообщений о событии: ▪ ALL — все сообщения уровня событий; ▪ INFO — информационные сообщения для событий, которые не являются ошибками, но могут быть полезными для устранения неполадок ▪ WARN — предупреждения о событиях, которые являются помехами для работы программы, но не препятствуют ее работе ▪ ОШИБКА — сообщения об ошибках для событий, мешающих программе продолжить работу
Компьютер	Универсальный уникальный идентификатор (UUID) компьютера, на котором произошло данное событие.
Значение	Сообщение о событии.
Начало	Время начала дня или интервала или начала периода, охватываемого отчетом.
Время	Время контакта или события.

Состояние записи пользователя

В отчете о состоянии записи пользователя отображаются события пользователя и записи, связанные с операторами, настроенными для записи. Сообщения, созданные сервисом, можно просматривать на уровне INFO, WARN или ERROR или на всех уровнях. Информация доступна за последние семь дней, в том числе за текущий день.

Поля этого отчета

Поле	Описание
Категория	Приложение, связанное с событием.
Дата	Дата сообщенной информации.

Поле	Описание
Конец	Окончание дня или интервала, или окончания периода, охватываемого отчетом.
Имя	Имя оценщика. Если вы, вы можете просмотреть имя оценщика имеют разрешение "Сведения о преценщике просмотра".
IP-адрес	Адрес IP компьютера, на котором произошло данное событие.
Фамилия	Фамилия оценщика. Вы можете просмотреть фамилию оценщика, если у вас есть разрешение На просмотр сведений о преумножите.
Уровень	Уровень отображаемых сообщений о событии: ▪ ALL — все сообщения уровня событий; ▪ INFO — информационные сообщения для событий, которые не являются ошибками, но могут быть полезными для устранения неполадок ▪ WARN — предупреждения о событиях, которые являются помехами для работы программы, но не препятствуют ее работе ▪ ОШИБКА — сообщения об ошибках для событий, мешающих программе продолжить работу
Компьютер	Универсальный уникальный идентификатор (UUID) компьютера, на котором произошло данное событие.
Значение	Сообщение о событии.
Начало	Время начала дня или интервала или начала периода, охватываемого отчетом.
Группа	Имя команды. Если она связана с оператором, она является текущей группой оператора.
Время	Время контакта или события.
Идентификатор пользователя	Вход Windows пользователя, который обращается к архивам.

WFM стандартные отчеты

Ниже приведены стандартные отчеты, доступные в WFM.

ПРИМЕЧАНИЕ WFM в стандартных отчетах данные отображаются в часовом поясе клиента, настроенном вашим системным администратором. При запросе WFM отчета, и часовой пояс отображается впереди арендатора

в отчете по часовому поясу могут не содержаться никакие данные.

ПРИМЕЧАНИЕ Некоторые значения в отчетах являются вычисляемыми значениями, которые могут быть округлены вверх или вниз. В связи с этим округления они могут немного отличаться от значений исторических данных.

Отчеты о производительности операторов и групп по сервисам

- Производительность операторов и групп по сервисам

Отчеты о производительности очереди службы

- Интервал оператора
- Интервал очереди обслуживания операторов
- Интервальная очередь сервиса
- Интервал оператора очереди службы
- Интервал оператора группы по сервисам
- Интервал группы

Отчеты представлений расписания

- Назначенное исключение
- Оператор сверхурочно
- Ежедневное расписание оператора
- Расписание операторов еженедельно
- Процентное соотношение задач оператора
- Расписание очереди служб по операторам
- Расписание очереди службы по интервалам
- Часы работы с расписанием групп по сервисам

Отчеты по анализу производительности

- Карточка отчета оператора
- Производительность ежедневно
- Интервал производительности

Отчеты по планированию

- Статус в отпуске
- Анализ сдвигового бюджета

Отчеты по стратегическому планированию

- Планирование объекта (аппаратное обеспечение)
- Планирование персонала
- План приема на работу
- Бюджетное планирование

Интервал оператора

В отчете «Интервал оператора» отображается активность выбранных операторов за получасовые интервалы в выбранную дату. Можно выбрать поля для отображения, кроме полей "Оператор" и "Интервал", которые являются обязательными. По умолчанию выбраны все поля.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Среднее время обработки	Среднее ACD время обработки контактов (кросс-интервал) для оператора для интервала. Если обработаны вызовы, это среднее значение равно нулю для данного интервала. Среднее время обработки = (A + B + C) ÷ D где:

Поле	Определение
	A = Общее время разговора для ACD контактов, обработанных в течение интервала B = общее время удержания ACD контактов, обработанных в течение интервала C = Общее время работы контакта ACD контактов, обработанных в течение интервала D = общее число ACD контактов, обработанных в течение интервала
Среднее время разговоров	Среднее время разговора в контакте (через интервалы) для обработанного ACD контакты оператора для интервала. Если значение «Обработано вызовов» для данного интервала равно нулю, среднее значение будет равным нулю. Среднее время разговора = (A + B) ÷ C где: A = Общее время разговора для ACD контактов, обработанных в течение интервала B = общее время удержания ACD контактов, обработанных в течение интервала C = общее число ACD контактов, обработанных в течение интервала
Среднее время работы	Среднее время работы контакта (перекрестный интервал) в секундах для параметра ACD обрабатывает контакты для оператора за этот интервал. Если значение «Обработано вызовов» для данного интервала равно нулю, среднее значение будет равным нулю. Среднее время работы = A ÷ B где: A = по истечении рабочего времени контакта для контактов, заполненных в течение интервала B = число контактов, заполненных за этот интервал

Поле	Определение
Время занято в другом состоянии	Количество времени, в течение времени, в течение времени, когда оператор выполнил вход в систему, он не находится в эксплуатации интервал.
Обслуженные вызовы	Количество ACD контактов, заполненных очередью службы или оператором в течение интервала. Если контакт охватывает несколько интервалов, он учитывается только в интервале после завершения работы с контактом после завершения.
Дата	Дата сообщенной информации.
Время работы	Время, в которое оператор был в состоянии, готовом принять ACD контакт или обрабатывал ACD контакт в течение интервала. Сюда входит готовность, разговор, удержание и рабочее время.
Заполненность — %	Процент времени в интервале обработки ACD, затрачивается оператором контактов по отношению к общему времени входа оператора и его готовности обрабатывать контакты в течение интервала. Заполненность % = A ÷ B где: A = общее время обработки контактов B = общее время обслуживания;
Время готовности к состоянию	Время входа оператора в систему и его ожидание ACD вызов в течение интервала.
Коэффициент использования — %	Процент использования — это процент времени, затрачивается на обработку оператором ACD контакты относительно общего времени авторизации оператора в течение интервала. Коэффициент использования % = A ÷ B где: A = общее время обработки контактов (общее количество отчетов ACD) B = общее время входа в сеансе (общее количество отчетов ACD)

Оператор сверхурочно

В отчете "Сверхурочная работа оператора" отображается количество сверхурочных часов, отработавшихся выбранными операторами в выбранных группах или в очередях служб на заданный диапазон дат.

Кроме того, можно выбрать поля для отображения, кроме поля «Имя оператора» и «Дата», которые являются обязательными. По умолчанию выбраны все поля.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Продолжительность	Продолжительность действия.
Время окончания	Время окончания суток.
Время начала	Время начала рабочей смены.
Имя пользователя	Имя пользователя оператора.

Карточка отчета оператора

Информация о производительности отображается в отчете с карточкой отчетов оператора.

Если QM установлен и настроено WFM для импорта сведений об пробной форме, в раскрывающемся списке "Пробная форма" отображается список форм оценки, используемых в QM для оценки производительности оператора. Если выбрана форма оценки, данные в карточке отчетов оператора будут отображаться только данные оценки операторов, которые используют выбранную форму оценки и соответствуют всем остальным критериям выбора отчета.

В разделе «Показатели целей» отображаются значения полей по умолчанию, заданные для следующей статистики:

Статистика	Значение по умолчанию
Средний индекс качества	75
Среднее количество вызовов в час	10
Присоединение %	75
Соответствие %	0
Заполненность — %	0

Статистика	Значение по умолчанию
Коэффициент использования — %	0
Среднее время обработки	0
Среднее время разговоров	0
Среднее время работы	0
Среднее время удержания	0
Среднее время готовности	0

Эти цели можно изменить по желанию. При генерации карточки отчета оператора указывается производительность оператора или группы по отношению к этим целям. Отображаемые значения являются средними.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Присоединение % работы	Процент, описывающий, насколько хорошо операторы придерживаются запланированной расписание в пределах интервала. Эта информация доступна для операторов, имеющих данные о производительности. Присоединение % = (A ÷ B) × 100 где: A = Общее количество минут при присоединении; B = общее количество минут не соблюдалось; C = общее количество настроенных минут соблюдения расписания;
Среднее количество вызовов в час	Расчет среднего количества вызовов в час. Средний уровень вызова в час = 3600 ÷ (A + B) где: A = время разговора в секундах для ACD вызовов, выполненных в течение интервала B = по истечении времени работы вызова для ACD вызовов в секундах

Пол	Определе
	завершено в течение интервала
Среднее время обработки	Среднее ACD время обработки контактов (кросс-интервал) для оператора для интервала. Если обработаны вызовы, это среднее значение равно нулю для данного интервала. Среднее время обработки = (A + B + C) ÷ D где: A = Общее время разговора для ACD контактов, обработанных в течение интервала B = общее время удержания ACD контактов, обработанных в течение интервала C = Общее время работы контакта ACD контактов, обработанных в течение интервала D = общее число ACD контактов, обработанных в течение интервала
Среднее время удержания	Фактическое среднее время удержания (кросс-интервала) для оператора ACD контактов, обработанных в интервале. Сюда входит время удержания передач и конференций. Если значение «Обработано вызовов» для данного интервала равно нулю, среднее значение будет равным нулю. Среднее время удержания = A ÷ B где: A = количество времени операторов, помещаемых контактов в режим удержания в течение интервала, включая время удержания передач и конференций B = число контактов, поставленных в режим удержания в течение данного периода. Вызов мог
	быть поставлен на удержание несколько раз.
Средний индекс качества	Средний индекс качества вызовов, выполненных оператором в течение интервала Оценки качества исходят от вызовов, оцениваемых с помощью записи

Поле	Определение
	и управление качеством. Средний индекс качества = A ÷ B где: A = сумма общих оценок качества оцениваемых вызовов, выполненных оператором в течение интервала B = общее количество оцениваемых вызовов, выполненных оператором в течение интервала
Среднее время готовности	Фактическое среднее время в секундах, в течение времени готовности оператора состояние оператора. Если значение «Обработано вызовов» для данного интервала равно нулю, среднее значение будет равным нулю. При вычислении используются как межкантерейные, так и внутри интервальные данные. Среднее время готовности = A ÷ B где: A = количество времени, в течение которого оператор находится в состоянии "Готов" в течение интервала B = число контактов, заполненных за этот интервал
Среднее время разговоров	Среднее время разговора в контакте (через интервалы) для обработанного ACD контакты оператора для интервала. Если значение «Обработано вызовов» для данного интервала равно нулю, среднее значение будет равным нулю. Среднее время разговора = (A + B) ÷ C где: A = Общее время разговора для ACD контактов, обработанных в течение интервала B = общее время удержания ACD контактов, обработанных в течение интервала C = общее число ACD контактов, обработанных в течение интервала

Пол	Определе
Среднее время работы	Среднее время работы контакта (перекрестный интервал) в секундах для параметра ACD обрабатывает контакты для оператора за этот интервал. Если значение «Обработано вызовов» для данного интервала равно нулю, среднее значение будет равным нулю. Среднее время работы = A ÷ B где: A = по истечении рабочего времени контакта для контактов, заполненных в течение интервала B = число контактов, заполненных за этот интервал
Соответствие %	Соответствие — это процентное отношение времени к интервалу работы оператора правильное количество времени независимо от времени работы оператора. При соответствии расписанию время прибытия и отправления не учитывается. Например, оператор, который запланирован на работу с 20:00 AM до 4:00 вечера, а вместо этого работает с 10:00 AM до 6:00 вечера, будет выполнять расписание, но не соблюдать. Эта информация доступна для операторов, имеющих данные о производительности. Соответствие вычисляется по следующей формуле: Соответствие % = (A ÷ B) × 100 где: A = Общее время в течение интервала обслуживания оператора независимо от того, запланировано ли его обслуживание B = Общее время в течение запланированного интервала обслуживания оператора независимо от того, находится ли он в состоянии обслуживания
Заполненность — %	Процент времени в интервале обработки ACD, затрачивается оператором контактов по отношению к общему времени входа оператора и его готовности обрабатывать контакты в течение интервала. Заполненность % = A ÷ B где:

Поле	Определение
	A = общее время обработки контактов B = общее время обслуживания;
Коэффициент использования — % обработку оператором	Процент использования — это процент времени, затрачивается на ACD контакты относительно общего времени авторизации оператора в течение интервала. Коэффициент использования % = A ÷ B где: A = общее время обработки контактов (общее количество отчетов ACD) B = общее время входа в сеансе (общее количество отчетов ACD)

Ежедневное расписание оператора

В ежедневном отчете «Расписание оператора» подробно описаны запланированные действия выбранных операторов по дням для выбранного диапазона дат.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Длительность действия	Продолжительность запланированного действия в минутах.
Время завершения действия	Запланированное время окончания мероприятия.
Время начала действия	Запланированное время начала мероприятия.
Тип действия	Вид деятельности: назначение, перерыв, услуга "после закрытия", исключение, обед, или проект.
Очередь службы	Имя очереди служб, поддерживаемой оператором.

Расписание операторов еженедельно

В еженедельном отчете «Расписание операторов» подробно описаны запланированные действия выбранных операторов по неделям начиная с выбранной даты.

Вы также можете выбрать поля для отображения, кроме обязательных полей «Имя оператора», «Номер оператора», «Arr» (время прибытия) и «Dep» (время отправления). По умолчанию выбраны все поля.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Часы работы	Количество часов, в которые должен работать оператор.
Назначение оплачиваемого времени	Количество оплачиваемого времени назначения, запланированного оператором для выполнения задания интервал.
Оплачиваемый перерыв	Сумма оплачиваемого времени перерыва, запланированного оператором на этот интервал.
Услуга «После закрытия оплачиваемого времени»	Сумма оплачиваемого времени работы в очереди после закрытия, запланированного для оператора интервал.
Исключение оплачиваемого времени	Сумма времени, отчитанного для оператора для исключения интервал.
Оплачиваемые часы обед	Сумма оплачиваемого времени обеда, запланированного для оператора на этот интервал.
Проект «Оплачиваемое рабочее время»	Сумма оплачиваемого времени проекта, запланированного оператором на этот интервал.
Итого оплачиваемых часов	Общее количество оплачиваемых часов для данного интервала. Оплачиваемые часы всего = Часы работы + Оплачиваемый перерыв + Оплачиваемые часы Обед + Исключение из оплачиваемых часов + Оплачиваемые часы Проект + Назначение оплачиваемых часов + Платные часы Услуга закрыта

Интервал очереди обслуживания операторов

В отчете «Интервал обслуживания операторов» отображается активность операторов в выбранных очередях служб с интервалом получасов в выбранную дату.

Кроме поля "Оператор", "Интервал" и "Очередь службы", можно выбрать только поля "Оператор",

"Интервал" и "Очередь службы". По умолчанию выбраны все поля.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Среднее время обработки	Среднее ACD время обработки контактов (кросс-интервал) для оператора для интервала. Если обработаны вызовы, это среднее значение равно нулю для данного интервала. Среднее время обработки = (A + B + C) ÷ D где: A = Общее время разговора для ACD контактов, обработанных в течение интервала B = общее время удержания ACD контактов, обработанных в течение интервала C = Общее время работы контакта ACD контактов, обработанных в течение интервала D = общее число ACD контактов, обработанных в течение интервала
Среднее время разговоров	Среднее время разговора в контакте (через интервалы) для обработанного ACD контакты оператора для интервала. Если значение «Обработано вызовов» для данного интервала равно нулю, среднее значение будет равным нулю. Среднее время разговора = (A + B) ÷ C где: A = Общее время разговора для ACD контактов, обработанных в течение интервала B = общее время удержания ACD контактов, обработанных в течение интервала C = общее число ACD контактов, обработанных в течение интервала
Среднее время работы	Среднее время работы контакта (перекрестный интервал) в секундах для параметра ACD обрабатывает контакты для оператора за этот интервал. Среднее значение будет

Поле	Определение
	ноль, если значение "Обработано вызовов" для интервала равно нулю. Среднее время работы = A ÷ B где: A = по истечении рабочего времени контакта для контактов, заполненных в течение интервала B = число контактов, заполненных за этот интервал
Обслуженные вызовы	Количество ACD контактов, заполненных очередью службы или оператором в течение интервала. Если контакт охватывает несколько интервалов, он учитывается только в интервале после завершения работы с контактом после завершения.
Конец	Окончание дня или интервала, или окончания периода, охватываемого отчетом.

Процентное соотношение задач оператора

В отчете «Процентное соотношение задач операторов» отображаются действия выбранных операторов с точки зрения соотношения общего рабочего времени для выбранных операторов в выбранном диапазоне дат по дням, неделям и месяцам.

Кроме того, можно выбрать поля для отображения, кроме поля «Имя оператора» и «Дата», которые являются обязательными. По умолчанию выбраны все поля.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Назначение в процентах	Процент запланированного времени назначения для интервала. Назначение процента = (A ÷ B) × 100 где: A = рабочее время запланированного назначения для интервала B = общее запланированное время для интервала
Разрыв в процентах	Процент запланированного времени перерыва для интервала.

Пол	Определе
	Процент перерыва = (A ÷ B) × 100 где: A = запланированное время перерыва для интервала; B = общее запланированное время для интервала
Процент закрытых	Процентное отношение времени закрытия для интервала. Процент закрытия = (A ÷ B) × 100 где: A = запланированное время закрытия для интервала B = общее запланированное время для интервала
Исключение в процентах	Процент времени исключения для интервала. Исключением в процентах = (A ÷ B) × 100 где: A = время запланированного исключения для интервала B = общее запланированное время для интервала
Процент от оказания услуг	Процентное отношение времени обслуживания для интервала. Процент обслуживания = (A ÷ B) × 100 где: A = запланированное время обслуживания для данного интервала; B = общее запланированное время для интервала
Процент обеда	Процентное отношение времени обеда для данного интервала. Процент обеда = (A ÷ B) × 100 где: A = запланированное время обеда для данного интервала B = общее запланированное время для интервала

Пол	Определе
Процент сверхурочных	Процент сверхурочного времени для интервала. Процент сверхурочных = (A ÷ B) × 100 где: A = запланированное сверхурочное время для данного интервала; B = общее запланированное время для интервала
Проект в процентах	Процентное отношение времени проекта к интервалу. Процент проекта = (A ÷ B) × 100 где: A = запланированное время проекта для интервала; B = общее запланированное время для интервала
Имя пользователя	Имя пользователя оператора.

Производительность операторов и групп по сервисам

В отчете о продуктивности оператора и группы по сервисам отображаются статистические данные по производительности оператора или группы по выбранному диапазону дат по дням, неделям или месяцам. Статистические данные отображаются только за периоды времени, в течение которого оператор выполнил вход, или за периоды, когда ACD в отчет о данных.

ПРИМЕЧАНИЕ Если выбрать только одну или несколько групп, будет создан отчет о продуктивности группы по сервисам. Если выбрать одну или несколько групп по сервисам и одного или нескольких операторов, составляется отчет о производительности оператора.

Примечание . Значения для % приверженности и % соответствия основаны на данных, вычисляемых до совершенствования оценки приверженности или соответствия. В результате этого используются следующие значения:

простые средние и не взвешенный средние.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Идентификатор ACD	Идентификатор оператора в ACD.
Присоединение % работы	Процент, описывающий, насколько хорошо операторы придерживаются запланированной

Пол	Определе
	расписание в пределах интервала. Эта информация доступна для операторов, имеющих данные о производительности. Присоединение % = (A ÷ B) × 100 где: A = Общее количество минут при присоединении; B = общее количество минут не соблюдалось; C = общее количество настроенных минут соблюдения расписания;
Имя оператора	Полное имя оператора.
Среднее время обработки	Среднее ACD время обработки контактов (кросс-интервал) для оператора для интервала. Если обработаны вызовы, это среднее значение равно нулю для данного интервала. Среднее время обработки = (A + B + C) ÷ D где: A = Общее время разговора для ACD контактов, обработанных в течение интервала B = общее время удержания ACD контактов, обработанных в течение интервала C = Общее время работы контакта ACD контактов, обработанных в течение интервала D = общее число ACD контактов, обработанных в течение интервала
Среднее время удержания	Фактическое среднее время удержания (кросс-интервала) для оператора ACD контактов, обработанных в интервале. Сюда входит время удержания передач и конференций. Если значение «Обработано вызовов» для данного интервала равно нулю, среднее значение будет равным нулю. Среднее время удержания = A ÷ B

Пол	Определе
	где: A = количество времени операторов, помещаемых контактов в режим удержания в течение интервала, включая время удержания передач и конференций B = число контактов, поставленных в режим удержания в течение данного периода. Вызов мог быть поставлен на удержание несколько раз.
Среднее время готовности	Среднее время, в которое оператор находится в состоянии "Не готов". Устройство среднее значение будет равно нулю, если обработанные вызовы — ноль для данного интервала. При вычислении используются как межкантерейные, так и внутри интервальные данные. Среднее время готовности = A ÷ B где: A = время, в течение которого оператор находится в состоянии "Не готов" B = число контактов, заполненных за этот интервал
Среднее время готовности	Фактическое среднее время в секундах, в течение времени готовности оператора состояние оператора. Если значение «Обработано вызовов» для данного интервала равно нулю, среднее значение будет равным нулю. При вычислении используются как межкантерейные, так и внутри интервальные данные. Среднее время готовности = A ÷ B где: A = количество времени, в течение которого оператор находится в состоянии "Готов" в течение интервала B = число контактов, заполненных за этот интервал
Среднее время разговоров	Среднее время разговора в контакте (через интервалы) для обработанного ACD контакты оператора для интервала. Если значение «Обработано вызовов» для данного интервала равно нулю, среднее значение будет равным нулю. Среднее время разговора = (A + B) ÷ C

Пол	Определе
	где: A = Общее время разговора для ACD контактов, обработанных в течение интервала B = общее время удержания ACD контактов, обработанных в течение интервала C = общее число ACD контактов, обработанных в течение интервала
Среднее время работы	Среднее время работы контакта (перекрестный интервал) в секундах для параметра ACD обрабатывает контакты для оператора за этот интервал. Если значение «Обработано вызовов» для данного интервала равно нулю, среднее значение будет равным нулю. Среднее время работы = A ÷ B где: A = по истечении рабочего времени контакта для контактов, заполненных в течение интервала B = число контактов, заполненных за этот интервал
Обслуженные вызовы	Количество ACD контактов, заполненных очередью службы или оператором в течение интервала. Если контакт охватывает несколько интервалов, он учитывается только в интервале после завершения работы с контактом после завершения.
Исходящие вызовы	**Исходящие вызовы** Количество внешних исходящих ACD вызовов, выполненных оператором в течение интервала.
Вызовы в час	Количество обработанных ACD вызовов в час. Как межкантерейные, так и в рамках интервала используются данные. Вызовы в час = (A × 3600) ÷ B где: A = количество вызовов, обработанных в течение часа

Пол	Определе
	B = Общее время обслуживания в секундах в часе
Переданные вызовы	Количество переадресованных и конференц-вызовов ACD, инициированных абонентом оператор в течение интервала.
Соответствие %	Соответствие — это процентное отношение времени к интервалу работы оператора правильное количество времени независимо от времени работы оператора. При соответствии расписанию время прибытия и отправления не учитывается. Например, оператор, который запланирован на работу с 20:00 AM до 4:00 вечера, а вместо этого работает с 10:00 AM до 6:00 вечера, будет выполнять расписание, но не соблюдать. Эта информация доступна для операторов, имеющих данные о производительности. Соответствие вычисляется по следующей формуле: Соответствие % = (A ÷ B) × 100 где: A = Общее время в течение интервала обслуживания оператора независимо от того, запланировано ли его обслуживание B = Общее время в течение запланированного интервала обслуживания оператора независимо от того, находится ли он в состоянии обслуживания
Дата	Дата сообщенной информации.
Идентификатор сотрудника	Идентификатор сотрудника оператора.
Заполненность — %	Процент времени в интервале обработки ACD, затрачивается оператором контактов по отношению к общему времени входа оператора и его готовности обрабатывать контакты в течение интервала. Заполненность % = A ÷ B где: A = общее время обработки контактов B = общее время обслуживания;

Пол	Определе
Суммарное время обработки секундах	Фактическое общее время обработки ACD контактов (перекрестные интервалы) в для оператора или очереди службы в интервале. Сюда входит разговор, удержание и рабочее время. Общее время обработки = Время разговора + Время удержания + Время работы
Общее время на удержании	Фактическое общее время удержания (через интервалы) в секундах для оператора, включая время удержания передач и конференций в течение интервала.
Общее время работы секундах, которое	Общее время в обслуживании (в пределах интервала) представляет собой общее время в оператор был в состоянии, готовым принять ACD контакт или обрабатывает ACD контакт в течение интервала. Время в режиме обслуживания = Время разговора + Время удержания + Время работы + Зарезервированное время + Время готовности
Общее время входа	Общее время входа (в пределах интервала) в секундах для оператора в течение интервал. Время в сеансе = Время разговора + Время удержания + Время работы + Зарезервированное время + Время готовности + Другое время
Общее время готовности секундах	Общее время готовности (в пределах интервала) представляет собой общее время в в течение интервала оператор находился в состоянии "Не готов".
Общее время готовности	Общее время готовности (в пределах интервала) — общее время в секундах оператора в течение интервала находилось в состоянии "Готов" оператора.
Общее время разговора контактов.	Фактическое общее время разговора (через интервалы), затраченное оператором на ACD Время начинается с момента ответа оператора на ACD контакт и до отключения контакта.
Общее рабочее время	Фактическое общее время работы (поперечное время) в секундах для оператора.
Коэффициент использования — % обработку оператором	Процент использования — это процент времени, затрачивается на ACD контакты относительно общего времени авторизации оператора в течение интервала. Коэффициент использования % = A ÷ B

Поле	Определение
	где: A = общее время обработки контактов (общее количество отчетов ACD) B = общее время входа в сеансе (общее количество отчетов ACD)

Назначенное исключение

В отчете «Назначенное исключение» отображаются все экземпляры исключений выбранного типа, назначенных выбранным операторам за выбранный диапазон дат. Типы исключений создаются и поддерживаются на странице "Управление типами исключений " ("Действия > управления приложениями > типы исключений").

> ПРИМЕЧАНИЕ . Можно иметь исключения на весь день по датам, для которых еще не запущены расписания. В этом случае поля "Начало", "Конец" и "Длительность" для этих исключений будут пустыми. Однократно
> расписание выполняется на эти даты, в отчете будут отображаться значения в этих полях.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Идентификатор оператора	Системный идентификатор оператора.
Дата	Дата сообщенной информации.
Продолжительность	Продолжительность действия.
Конец	Окончание дня или интервала, или окончания периода, охватываемого отчетом.
Весь день	Это исключение для всей рабочей смены.
Исключение	Имя исключения.
Начало	Время начала дня или интервала или начала периода, охватываемого отчетом.

Бюджетное планирование

В докладе о бюджетном планировании отображаются расчетные расходы на заработную плату на роль за установленные сроки. Для выполнения этого отчета уже должен быть сформирован стратегический прогноз для очереди служб.

Отображаемые в этом отчете кадры настраиваются на странице "Управление стратегическими ресурсами ". Независимо от того, как настроена стоимость ресурсов (ежемесячная, годовая или однократная трата) на странице «Стратегические ресурсы», это значение преобразуется в ежемесячную стоимость. Это значение используется при расчете данного отчета.

Способ расчета отчета

Число каждого типа человеческих ресурсов, планируемого на данный месяц = (прогнозируемое количество операторов за месяц) × (отношение ресурсов базового ресурса к ресурсу оператора) × (отношение ресурсов данного ресурса) × (затраты на ресурс).

> ПРИМЕР
> Если на каждые 10 операторов имеется один супервизор и один менеджер на каждые два супервизора, а стоимость для каждого руководителя — $5,000, то тогда используется формула расчета затрат руководителей, необходимых в месяц, когда прогнозируемое число операторов равно 100, будет следующей:
>
> Затраты менеджеров в месяц = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5000) = $25,000 для 5 менеджеров

Отображаемые в отчете поля зависят от кадровых ресурсов, настроенных на странице «Стратегические ресурсы». Вы не можете настроить порядок, в котором отображаются поля.

Планирование объекта (аппаратное обеспечение)

В отчете о планировании объектов (аппаратное обеспечение) отображаются элементы основного оборудования (оборудование, мебель и светильники), которые, по прогнозам, будут использоваться выбранной очередью услуг в течение выбранного диапазона дат.

Отображаемые в этом отчете важные элементы настраиваются на странице "Управление стратегическими ресурсами ". Для выполнения этого отчета уже должен быть сформирован стратегический прогноз для очереди служб.

Способ расчета отчета

Число основной статьи, запланированной на любой данный месяц = (прогнозируемое количество операторов за месяц) × (отношение ресурсов базового ресурса к ресурсу оператора) × (коэффициент ресурсов этого ресурса).

> ПРИМЕР

Если на каждые 10 операторов приходится один супервизор и один телефон на каждые два супервизора, то используется формула для вычисления количества телефонов, необходимого в месяц, для которого прогнозируется число операторов 100, будет следующей:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 телефонов

Отображаемые в отчете поля зависят от обязательных элементов, настроенных на странице «Стратегические ресурсы». Обязательное поле «Месяц». Вы не можете настроить порядок, в котором отображаются поля.

План приема на работу

В отчете «План найма» отображается прогнозируемая численность сотрудников, которые должны находиться на каждом этапе найма для соответствия требуемому уровню укомплектования кадрами в течение определенных сроков.

- Отображаемые в этом отчете человеческие ресурсы настраиваются в разделе "Управление стратегическими ресурсами"
  страница.
- Для выполнения этого отчета уже должен быть сформирован стратегический прогноз для очереди служб.
- В качестве отправной точки в отчете используется вопрос о текущем подсчете ресурсов на странице «Стратегические ресурсы».
- Значение излияния, вводемое в рамках запроса на отчет, применяется к текущему числу ресурсов. Разница между этой вычисляемой стоимостью и прогнозируемыми потребностями в ресурсах на месяц в плане найма является разрывом в ресурсах, который должен быть восполнить план найма.
- Для каждого шага по найму применяется коэффициент увядания. При обратной стороне от этого рисунка вычисляется требуемое количество ресурсов в начале каждого шага.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Скорость излияния увольнением.	Коэффициент убыли сотрудников в связи с продвижением по службе, переводом или
Продолжительность	Продолжительность действия.
Дата окончания	Дата окончания сообщенной информации.
FTE	Количество сотрудников, занятых в эквиваленте полного дня (FTE).
Дата начала	Дата начала получения сообщенной информации.

Кроме того, в заголовке отчета содержится следующая сводная информация:

- Целевая FTE — FTE, рассчитанный для выбранного периода времени вашим стратегическим планом.
- Доступные FTE — доступные FTE (после излияния на основе текущего количества), рассчитанные для выбранного периода времени по вашему стратегическому плану.
- FTE разрыв — разница между целевым FTE и доступным FTE.

Интервальная очередь сервиса

В отчете "Интервальная очередь сервиса" содержится исчерпывающая статистика по выбранным очередям служб свыше получасовых интервалов на выбранную дату.

Вы также можете выбрать поля для отображения. По умолчанию выбраны все поля.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Операторы фактически этот сервис	Количество эквивалентных на полный рабочий день (FTE), операторов, поддерживающих очередь в течение интервала. Время оператора включается только тогда, когда оператор находится в эксплуатации. Фактические операторы = A ÷ 1800 где: A = время службы в секундах для операторов, которые должны поддерживать очередь служб в течение интервала
Прогноз операторов	Количество прогнозируемых операторов, необходимое для очереди служб в течение интервал. Прогноз для операторов = Сумма прогнозируемых операторов ÷ число интервалов хотя бы с одним прогнозируемым оператором
Операторы с проектом выполнения задания	Прогнозируемо количество операторов, необходимых для очереди служб во время интервал. Это вычисление тренда на основе текущего тренда фактических и прогнозируемых операторов. Операторы projected = сумма прогнозируемых операторов ÷ число интервалов с хотя бы одним прогнозируемым оператором

Поле	Определение
Запланированные операторы	Количество операторов, запланированных для очереди служб, в течение интервала.
Усадка операторов	Применяется количество операторов, ожидаемое после усадки. Операторы усадка = операторы запланированы – (операторы, запланированные × процент усадки) ÷ 100
Фактическое среднее время работы после контакта	Фактическое время работы после контакта в течение интервала.
Прогноз среднего рабочего времени после окончания работы контакта	Прогнозируеме среднее время работы контакта в течение интервала.
Фактическое среднее время разговора	Фактическое среднее время разговора в течение интервала.
Прогноз среднего времени разговора	**Прогноз среднего времени разговора** Прогнозируемая средняя время разговора по интервалу.
Пропущенные вызовы	**Пропущенные вызовы** Количество ACD вызовов, маршрутизовавшихся в очередь, в течение интервала, когда вызывающий абонент кладет трубку в очереди или во время посылки вызова на телефон оператора. Вызовы учитываются за интервал, в течение которого вызывающий абонент вешнул трубку.
Обслуженные вызовы	Количество ACD контактов, заполненных очередью службы или оператором в течение интервала. Если контакт охватывает несколько интервалов, он учитывается только в интервале после завершения работы с контактом после завершения.
Переадресация вызовов выполнения вызова	Число переадресованных вызовов, маршрутизоваемых в очередь службы во время интервал.
Предлагаемые вызовы фактически течение интервала	Фактическое число вызовов, маршрутизовавшихся в очередь службы, в которые отвечаются или заканчиваются в очереди служб. В большинстве случаев вызов учитывается в интервале, в течение

	которого он направляется в очередь службы.
Прогноз предлагаемых вызовов	Прогнозируеме число вызовов, маршрутизоваемых в очередь службы в течение интервал.

Поле	Определение
Обработано %	Процент обработанных оператором вызовов от общего числа вызовов, предлагаемых оператору. Обработано % = (A ÷ B) × 100 где: A = количество ACD вызовов, обработанных оператором при входе в систему в течение интервала B = общее число ACD вызовов, предлагаемых оператору при входе в систему в течение интервала
Интервал	Время начала получасового интервала расписания.
Фактическая загруженность в % обработку ACD контактов в	Фактическое процентное отношение времени, затрачивается оператором на отношение к общему времени входа оператора в систему и его готовности к обработке контактов в течение интервала. Заполненность % = A ÷ B где: A = общее время обработки контактов B = общее время обслуживания;
Прогноз занятости — %	Прогнозируемая доля времени, затраченного оператором на обработку ACD контактов по отношению к общему времени входа оператора и его готовности обрабатывать контакты в течение интервала. Прогноз занятости % = Sum(прогноз занятости) ÷ Sum (прогноз предложения контактов)
Прецизионная % выраженный в виде	Разрыв между прогнозируемыми вызовами и фактическими предлагаемыми вызовами, процент. Прецизионная % = (A ÷ B) × 100 где:

Поле	Определение
	A = прогнозируемые вызовы; B = фактические предлагаемые вызовы;
Усадка %	Значение не поддерживается. Возвращает значение null/пустое поле.

Эти поля отображаются только в интерактивных очередях сервисов

Поле	Определение
Средняя скорость фактического времени ответа	Фактическое среднее количество времени, которое вызывающие абоненты тратят в очереди в ожидании ответа на свои вызовы.
Прогноз средней скорости ответа	Прогнозируемое среднее количество времени, затраченного вызовами в очереди в ожидании ответа на их вызовы.
Секунды, запланированные на уровне обслуживания	Запланированное время в секундах, в течение которого должен быть отвечен вызов, если он должен соответствовать цели уровня обслуживания.
Уровень обслуживания — % фактического	Фактический процент уровня обслуживания, цель скорости ответа, которая часто бывает выраженный в виде процентного соотношения для ответа на вызовы в течение определенного времени в секундах. Накопительные наборы этого значения (например, значение, отображаемое в разделе покрытия, строке сводки на странице "Прогноз" и в отчетах) основаны на взвешеном вычислении с использованием интервала в процентах от уровня обслуживания и предлагаемых контактов.
Прогноз уровня обслуживания в %	Прогнозируемая доля вызовов, отвеченных в рамках данного уровня обслуживания время пороговых значений в интервале.
Цель уровня обслуживания — %	Цель процентного соотношения вызовов, отвеченных в рамках данного уровня обслуживания время пороговых значений в интервале.
Уровень обслуживания — % запланированного	Ожидаемый процент вызовов, отвеченных в рамках данного уровня обслуживания

времяпороговых значений в интервале. Это вычисление в режиме реального времени, сделанное при создании отчета.

Поле	Определение
Усадка уровня обслуживания — % операторах	Ожидаемый процент уровня обслуживания, основанный на ожидаемых после усадки. Например, если уровень обслуживания «%» запланирован на 80 процентов, а у 10 операторов — с усадкой в 10 процентов, то усадка операторов будет ближе к девяти операторам, а значение «Уровень обслуживания» — менее 80 процентов.

Это поле отображается только в неинтерактивных очередях служб

Поле	Определение
Максимальное количество контактов в очереди	Максимальное число не интерактивных контактов в очереди для данного интервала. Для интерактивных очередей служб в отчетах отображается тире для этого поля.

Производительность ежедневно

В ежедневном отчете «Производительность» отображаются статистические данные по выбранным очередям служб за выбранный диапазон дат с описанием фактических характеристик очередей в сравнении с прогнозом и точности прогноза.

Кроме того, можно выбрать поля для отображения, кроме полей «Дата обслуживания» и «Дата», которые являются обязательными. По умолчанию выбраны все поля.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Отказаться от %	Процент прерванных вызовов в течение интервала. Прерванный % = (A ÷ B) × 100 где: A = число вызовов, прерванных во время временного временного оказания услуг или во время посылки вызова на телефоне оператора в очередь службы в течение интервала, независимо от того, сохраняется ли вызов меньше времени, чем за секунды уровня обслуживания

Поле	Определение
	B = количество вызовов, предлагаемых для очереди услуг, в течение интервала
Фактическое среднее время обработки	Фактическое среднее время обработки в течение интервала. Среднее время обработки = общее время обработки ÷ вызовов
Прогноз среднего времени обработки	Прогнозируеме среднее время обработки в течение интервала. Средний прогноз времени обработки = общий прогноз времени обработки ÷ предложенного прогноза вызовов
Средняя скорость ответа ожидании своих	Среднее количество времени, которое вызывающие абоненты тратят в очереди в вызовы, на которые нужно ответить. Средняя скорость ответа = A ÷ B где: A = время очереди вызовов, на которые был дан ответ в течение интервала. Время очереди включает время от того, как ACD отправляет вызов в очередь службы, и до момента ответа оператора на вызов. B = число вызовов в очереди служб, отвеченных в течение интервала.
Предлагаемые вызовы фактически течение интервала	Фактическое число вызовов, маршрутизовавшихся в очередь службы, в которые отвечаются или заканчиваются в очереди служб. В большинстве случаев вызов учитывается в интервале, в течение которого он направляется в очередь службы.
Прогноз предлагаемых вызовов	Прогнозируеме число вызовов, маршрутизоваемых в очередь службы в течение интервал.
Точность прогноза	Процент прогнозируемых вызовов к фактическим вызовам, предлагаемым для этой услуги очередь в течение интервала. Точность прогноза = (A ÷ B) × 100

Поле	Определение
	где: A = прогнозируемые вызовы для очереди служб в течение интервала B = фактические вызовы, предлагаемые для очереди служб в течение интервала
Точность обработки с временем	Измерение того, насколько точно время обработки прогнозов. Точность времени обработки = (A ÷ B) × 100 где: A = прогноз среднего времени обработки; B = фактическое среднее время обработки;

Это поле отображается только в неинтерактивных очередях служб

Поле	Определение
Максимальное количество контактов в очереди	Максимальное число не интерактивных контактов в очереди для данного интервала. Для интерактивных очередей служб в отчетах отображается тире для этого поля.

Это поле отображается только в интерактивных очередях служб

Поле	Определение
Уровень обслуживания — % фактического которая часто бывает	Фактический процент уровня обслуживания, цель скорости ответа, выраженный в виде процентного соотношения для ответа на вызовы в течение определенного времени в секундах. Накопительные наборы этого значения (например, значение, отображаемое в разделе покрытия, строке сводки на странице "Прогноз" и в отчетах) основаны на взвешеном вычислении с использованием интервала в процентах от уровня обслуживания и предлагаемых контактов.

Интервал производительности

В отчете «Интервал производительности» отображаются статистические данные по выбранным очередям за указанную дату, в которых описываются фактические характеристики очереди в сравнении с прогнозом и точность прогноза для каждого получасового интервала.

Можно также выбрать поля для отображения, кроме полей «Сервис», «Дата» и «Интервал», которые являются обязательными. По умолчанию выбраны все поля.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Отказаться от %	Процент прерванных вызовов в течение интервала. Прерванный % = (A ÷ B) × 100 где: A = число вызовов, прерванных во время временного временного оказания услуг или во время посылки вызова на телефоне оператора в очередь службы в течение интервала, независимо от того, сохраняется ли вызов меньше времени, чем за секунды уровня обслуживания B = количество вызовов, предлагаемых для очереди услуг, в течение интервала
Операторы фактически этот сервис	Количество эквивалентных на полный рабочий день (FTE), операторов, поддерживающих очередь в течение интервала. Время оператора включается только тогда, когда оператор находится в эксплуатации. Фактические операторы = A ÷ 1800 где: A = время службы в секундах для операторов, которые должны поддерживать очередь служб в течение интервала
Факт операторов — прогноз операторов	Количество операторов фактическое минус количество прогнозируемых операторов.
Операторы фактически — операторы	Фактическое количество операторов минус количество запланированных операторов.

Поле	Определение
Запланировано	
Прогноз операторов	Количество прогнозируемых операторов, необходимое для очереди служб в течение интервал. Прогноз для операторов = Сумма прогнозируемых операторов ÷ число интервалов хотя бы с одним прогнозируемым оператором
Запланированные операторы	Количество операторов, запланированных для очереди служб, в течение интервала.
Операторы с расписанием — операторы с прогнозом	Количество запланированных операторов минус количество прогнозируемых операторов.
Фактическое среднее время обработки	Фактическое среднее время обработки в течение интервала. Среднее время обработки = общее время обработки ÷ вызовов
Прогноз среднего времени обработки	Прогнозируеме среднее время обработки в течение интервала. Средний прогноз времени обработки = общий прогноз времени обработки ÷ предложенного прогноза вызовов
Средняя скорость ответа	Среднее количество времени, которое вызывающие абоненты тратят в очереди в ожидании своих вызовы, на которые нужно ответить. Средняя скорость ответа = A ÷ B где: A = время очереди вызовов, на которые был дан ответ в течение интервала. Время очереди включает время от того, как ACD отправляет вызов в очередь службы, и до момента ответа оператора на вызов. B = число вызовов в очереди служб, отвеченных в течение интервала.
Предлагаемые вызовы фактически	Фактическое число вызовов, маршрутизовавшихся в очередь службы, в течение интервала которые отвечаются или заканчиваются в очереди служб. В большинстве случаев выполняется вызов

Поле	Определение
	учитывается в интервале, в течение которого она направляется в очередь службы.
Прогноз предлагаемых вызовов	Прогнозируеме число вызовов, маршрутизоваемых в очередь службы в течение интервал.
Точность прогноза	Процент прогнозируемых вызовов к фактическим вызовам, предлагаемым для этой услуги очередь в течение интервала. Точность прогноза = (A ÷ B) × 100 где: A = прогнозируемые вызовы для очереди служб в течение интервала B = фактические вызовы, предлагаемые для очереди служб в течение интервала
Точность обработки с временем	Измерение того, насколько точно время обработки прогнозов. Точность времени обработки = (A ÷ B) × 100 где: A = прогноз среднего времени обработки; B = фактическое среднее время обработки;

Это поле отображается только в неинтерактивных очередях служб

Поле	Определение
Максимальное количество контактов в очереди	Максимальное число не интерактивных контактов в очереди для данного интервала. Для интерактивных очередей служб в отчетах отображается тире для этого поля.

Это поле отображается только в интерактивных очередях служб

Поле	Определение
Уровень обслуживания — % фактического	Фактический процент уровня обслуживания, цель скорости ответа, которая часто бывает

Поле	Определение
	выраженный в виде процентного соотношения для ответа на вызовы в течение определенного времени в секундах. Накопительные наборы этого значения (например, значение, отображаемое в разделе покрытия, строке сводки на странице "Прогноз" и в отчетах) основаны на взвешеном вычислении с использованием интервала в процентах от уровня обслуживания и предлагаемых контактов.

Интервал оператора очереди службы

В отчете «Интервал оператора очереди службы» отображается статистика операторов по выбранным операторам в выбранных очередях служб свыше получасовых интервалов на выбранную дату.

Также можно выбрать поля для отображения, кроме полей "Оператор", "Интервал" и "Сервис", которые являются обязательными. По умолчанию выбраны все поля.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Среднее время обработки	Среднее ACD время обработки контактов (кросс-интервал) для оператора для интервала. Если обработаны вызовы, это среднее значение равно нулю для данного интервала. Среднее время обработки = (A + B + C) ÷ D где: A = Общее время разговора для ACD контактов, обработанных в течение интервала B = общее время удержания ACD контактов, обработанных в течение интервала C = Общее время работы контакта ACD контактов, обработанных в течение интервала D = общее число ACD контактов, обработанных в течение интервала

Поле	Определение
Среднее время разговоров	Среднее время разговора в контакте (через интервалы) для обработанного ACD контакты оператора для интервала. Если значение «Обработано вызовов» для данного интервала равно нулю, среднее значение будет равным нулю. Среднее время разговора = (A + B) ÷ C где: A = Общее время разговора для ACD контактов, обработанных в течение интервала B = общее время удержания ACD контактов, обработанных в течение интервала C = общее число ACD контактов, обработанных в течение интервала
Среднее время работы	Среднее время работы контакта (перекрестный интервал) в секундах для параметра ACD обрабатывает контакты для оператора за этот интервал. Если значение «Обработано вызовов» для данного интервала равно нулю, среднее значение будет равным нулю. Среднее время работы = A ÷ B где: A = по истечении рабочего времени контакта для контактов, заполненных в течение интервала B = число контактов, заполненных за этот интервал
Обслуженные вызовы	Количество ACD контактов, заполненных очередью службы или оператором в течение интервала. Если контакт охватывает несколько интервалов, он учитывается только в интервале после завершения работы с контактом после завершения.

Расписание очереди служб по операторам

В отчете "Расписание очереди службы по операторам" отображаются расписания операторов на выбранную дату, категорию операторов и очередь служб.

В этом отчете показано почасовое расписание для выбранного дня. Расписание каждого оператора закодировано для отображения действий, запланированных на каждый час. Также отображается покрытие для каждой очереди служб.

Коды активности операторов приведены ниже.

Код	Описание
X	В состоянии обслуживания
B	Ломать
L	Обед
A	Задание
C	Услуга «После закрытия»
P	Проект
E	Исключение
–	Отсутствуют
<бюнк>	Доступно, но не запланировано

Коды покрытия служебных очередей приведены ниже.

Код	Описание
–	Меньшее количество запланированных в обслуживании операторов, чем требуется согласно прогнозу
*	Операторы, запланированные в сервисе, соответствуют требованиям
+	Количество запланированных операторов в обслуживании больше, чем требуется по прогнозу.

Расписание очереди службы по интервалам

В отчете «Расписание очереди по интервалу» отображается расписание выбранных очередей служб на выбранную дату с интервалом получасов.

Кроме того, можно выбрать поля для отображения, кроме полей «Дата обслуживания» и «Дата», которые являются обязательными. По умолчанию выбраны все поля.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Прогноз операторов	Количество прогнозируемых операторов, необходимое для очереди служб в течение интервал. Прогноз для операторов = Сумма прогнозируемых операторов ÷ число интервалов хотя бы с одним прогнозируемым оператором
Запланированные операторы	Количество операторов, запланированных для очереди служб, в течение интервала.
Операторы с расписанием — операторы с прогнозом	Количество запланированных операторов минус количество прогнозируемых операторов.
Задание назначения.	Время, запланированное для оператора и классифицированное как работа типа
Ломать	Время перерыва, запланированное для оператора в течение данного интервала.
Закрыто	Количество времени закрытия, запланированное для оператора в течение интервала. Время закрытия — это время, запланированное для оператора в рабочее время контакт-центра, когда контакт-центр не принимает вызовы в очередь обслуживания.
Исключение	Имя исключения.
В режиме обслуживания	Количество времени в обслуживании оператора, запланированное в течение интервала для очереди.
Интервал	Время начала получасового интервала расписания.
Обед	Количество обеда, запланированное для оператора на этот интервал.
Проект	Количество времени проекта, запланированное для оператора на этот интервал.
Всего	Общее время, запланированное для операторов, поддерживающих очередь служб, на этот интервал. Итого = в работе + перерыв + обед + исключение + проект + назначение + закрытие

Анализ сдвигового бюджета

В отчете "Анализ бюджета сдвигов" отображается стоимость смены для очереди услуг. Этот отчет можно просмотреть только для очередей служб, для которых ранее был отправлен запрос на анализ сдвига бюджета (см. руководство *системного*администратора).

Поля этого отчета

Поле	Определение
Вызовы в час	Количество обработанных ACD вызовов в час. Как межкантерейные, так и в рамках интервала используются данные. Вызовы в час = (A × 3600) ÷ B где: A = количество вызовов, обработанных в течение часа B = Общее время обслуживания в секундах в часе
Вызовы в оплачиваемый час	Количество обработанных вызовов делится на количество оплачиваемых часов.
Стоимость вызова	Средняя стоимость вызова за день.
Ежедневный бюджет	Расчетная общая стоимость дня.
Почасовая ставка	Ставка заработной платы, используемая при расчетах отчета.
Часы работы	Общее количество нерабо соответствующих часов в день.
Оплачиваемое время работы	Общее количество оплачиваемых часов в день.
Количество дней	Общее число дней недели, включенного в отчет. Например, если отчет разбит по дням недели и отчет охватывает три недели, будет три понедельника, три вторника и т. д. Таким образом, число дней в понедельник составляет три.
Очередь службы	Имя очереди служб, поддерживаемой оператором.
Длина сдвига	Продолжительность рабочей смены для очереди услуг.

Пол	Определе
Всего вызовов	Общее количество вызовов за день.
Коэффициент использования — % обработку оператором	Процент использования — это процент времени, затрачивается на ACD контакты относительно общего времени авторизации оператора в течение интервала. Коэффициент использования % = A ÷ B где: A = общее время обработки контактов (общее количество отчетов ACD) B = общее время входа в сеансе (общее количество отчетов ACD)

Планирование персонала

В отчете о планировании персонала отображается прогнозируемая численность сотрудников, необходимых для соответствия требуемому уровню укомплектования кадрами в установленные сроки.

Отображаемые в этом отчете кадры настраиваются на странице "Управление стратегическими ресурсами ". Для выполнения этого отчета уже должен быть сформирован стратегический прогноз для очереди служб.

Способ расчета отчета

Число каждого типа человеческих ресурсов, планируемого на данный месяц = (прогнозируемое количество операторов за месяц) × (отношение ресурсов базового ресурса к ресурсу оператора) × (отношение ресурсов этого ресурса).

> ПРИМЕР
> Если на каждые 10 операторов приходится один супервизор и один руководитель на каждые два супервизора, то используется формула для вычисления количества руководителей, необходимого в месяц, для которого прогнозируемое число операторов равно 100:
>
> 100 × (1/10) × (1/2) = 5 менеджеров

Отображаемые в отчете поля зависят от кадровых ресурсов, настроенных на странице «Стратегические ресурсы». Вы не можете настроить порядок, в котором отображаются поля.

Интервал оператора группы по сервисам

В отчете «Интервал команды по интервалу» отображается статистика по каждому оператору выбранной группы по выбранной дате, действия которого произошли в течение каждого получасового интервала.

Кроме того, можно выбрать поля для отображения, кроме полей "Оператор" и "Интервал", которые являются обязательными. По умолчанию выбраны все поля.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Среднее время обработки	Среднее ACD время обработки контактов (кросс-интервал) для оператора для интервала. Если обработаны вызовы, это среднее значение равно нулю для данного интервала. Среднее время обработки = (A + B + C) ÷ D где: A = Общее время разговора для ACD контактов, обработанных в течение интервала B = общее время удержания ACD контактов, обработанных в течение интервала C = Общее время работы контакта ACD контактов, обработанных в течение интервала D = общее число ACD контактов, обработанных в течение интервала
Среднее время разговоров	Среднее время разговора в контакте (через интервалы) для обработанного ACD контакты оператора для интервала. Если значение «Обработано вызовов» для данного интервала равно нулю, среднее значение будет равным нулю. Среднее время разговора = (A + B) ÷ C где: A = Общее время разговора для ACD контактов, обработанных в течение интервала

Пол	Определе
	B = общее время удержания ACD контактов, обработанных в течение интервала C = общее число ACD контактов, обработанных в течение интервала
Среднее время работы	Среднее время работы контакта (перекрестный интервал) в секундах для параметра ACD обрабатывает контакты для оператора за этот интервал. Если значение «Обработано вызовов» для данного интервала равно нулю, среднее значение будет равным нулю. Среднее время работы = A ÷ B где: A = по истечении рабочего времени контакта для контактов, заполненных в течение интервала B = число контактов, заполненных за этот интервал
Время занято в другом состоянии	Количество времени, в течение времени, в течение времени, когда оператор выполнил вход в систему, он не находится в эксплуатации интервал.
Обслуженные вызовы	Количество ACD контактов, заполненных очередью службы или оператором в течение интервала. Если контакт охватывает несколько интервалов, он учитывается только в интервале после завершения работы с контактом после завершения.
Дата	Дата сообщенной информации.
Время работы	Время, в которое оператор был в состоянии, готовом принять ACD контакт или обрабатывал ACD контакт в течение интервала. Сюда входит готовность, разговор, удержание и рабочее время.
Заполненность — %	Процент времени в интервале обработки ACD, затрачивается оператором контактов по отношению к общему времени входа оператора и его готовности обрабатывать контакты в течение интервала. Заполненность % = A ÷ B где:

Пол	Определе
	A = общее время обработки контактов B = общее время обслуживания;
Время готовности к состоянию	Время входа оператора в систему и его ожидание ACD вызов в течение интервала.
Группа	Имя команды. Если она связана с оператором, она является текущей группой оператора.
Коэффициент использования — %	Процент использования — это процент времени, затрачивается на обработку оператором ACD контакты относительно общего времени авторизации оператора в течение интервала. Коэффициент использования % = A ÷ B где: A = общее время обработки контактов (общее количество отчетов ACD) B = общее время входа в сеансе (общее количество отчетов ACD)

Интервал группы

В отчете «Интервал группы» отображается статистика по активности для выбранных групп по выбранной дате в течение каждого интервала, в котором было действие для этой группы.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Итоговые значения столбцов "Среднее время разговора", "Среднее время работы" и "Среднее время обработки" вычисляются следующим образом:
> Сумма среднего времени <Talk, Work или Handle> времени для каждого интервала в течение дня делится на общее число обработанных в течение дня вызовов и округлено до ближайшей секунды.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Среднее время обработки	Среднее ACD время обработки контактов (кросс-интервал) для оператора

Пол	Определе
	для интервала. Если обработаны вызовы, это среднее значение равно нулю для данного интервала. Среднее время обработки = (A + B + C) ÷ D где: A = Общее время разговора для ACD контактов, обработанных в течение интервала B = общее время удержания ACD контактов, обработанных в течение интервала C = Общее время работы контакта ACD контактов, обработанных в течение интервала D = общее число ACD контактов, обработанных в течение интервала
Среднее время разговоров	Среднее время разговора в контакте (через интервалы) для обработанного ACD контакты оператора для интервала. Если значение «Обработано вызовов» для данного интервала равно нулю, среднее значение будет равным нулю. Среднее время разговора = (A + B) ÷ C где: A = Общее время разговора для ACD контактов, обработанных в течение интервала B = общее время удержания ACD контактов, обработанных в течение интервала C = общее число ACD контактов, обработанных в течение интервала
Среднее время работы	Среднее время работы контакта (перекрестный интервал) в секундах для параметра ACD обрабатывает контакты для оператора за этот интервал. Если значение «Обработано вызовов» для данного интервала равно нулю, среднее значение будет равным нулю. Среднее время работы = A ÷ B

Пол	Определе
	где: A = по истечении рабочего времени контакта для контактов, заполненных в течение интервала B = число контактов, заполненных за этот интервал
Время занято в другом состоянии	Количество времени, в течение времени, в течение времени, когда оператор выполнил вход в систему, он не находится в эксплуатации интервал.
Обслуженные вызовы	Количество ACD контактов, заполненных очередью службы или оператором в течение интервала. Если контакт охватывает несколько интервалов, он учитывается только в интервале после завершения работы с контактом после завершения.
Дата	Дата сообщенной информации.
Время работы	Время, в которое оператор был в состоянии, готовом принять ACD контакт или обрабатывал ACD контакт в течение интервала. Сюда входит готовность, разговор, удержание и рабочее время.
Заполненность — %	Процент времени в интервале обработки ACD, затрачивается оператором контактов по отношению к общему времени входа оператора и его готовности обрабатывать контакты в течение интервала. Заполненность % = A ÷ B где: A = общее время обработки контактов B = общее время обслуживания;
Время готовности к состоянию	Время входа оператора в систему и его ожидание ACD вызов в течение интервала.
Коэффициент использования — %	Процент использования — это процент времени, затрачивается на обработку оператором ACD контакты относительно общего времени авторизации оператора в течение интервала. Коэффициент использования % = A ÷ B

Поле	Определение
	где: A = общее время обработки контактов (общее количество отчетов ACD) B = общее время входа в сеансе (общее количество отчетов ACD)

Часы работы с расписанием групп по сервисам

В отчете «Запланированные часы задач группы» отображается сводка ежедневного времени, отведенного для различных действий выбранной группы, в течение выбранного диапазона дат.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Назначение уплачено	Количество оплачиваемого времени, классифицируется как работа типа назначения.
Назначение неоплачено	Количество неоплачиваемого времени, классифицируется как работа типа назначения.
Оплачиваемый перерыв	Сумма оплачиваемого времени перерыва, запланированного оператором в течение интервала.
Разрыв с неоплачиваемым	Сумма неоплачиваемого времени перерыва, запланированного для оператора во время интервал.
"После закрытия" оплачиваемый	Сумма оплачиваемого времени после закрытия, запланированного для оператора в течение длительного времени интервал.
"После неоплаченного"	Сумма неоплачиваемого времени закрытия, запланированного для оператора в течение интервал.
Исключения платные	Сумма времени, отчитанного для оператора в течение действия исключения интервал.
Неоплаченное исключение	Сумма неоплачиваемого времени исключения, запланированного для оператора в течение действия интервал.

Поле	Определение
В режиме обслуживания	Количество времени в обслуживании оператора, запланированное в течение интервала для очереди.
Обед платный	Сумма оплачиваемого времени обеда, запланированного для оператора на этот интервал.
Обед неоплаченный интервал.	Сумма неоплачиваемого времени обеда, запланированного для оператора на этот
Проект платный	Сумма оплачиваемого времени проекта, запланированного оператором на этот интервал.
Неоплаченный проект проекта	Сумма неоплачиваемого времени проекта, запланированного оператором для выполнения интервал.
Итого уплаченных	Общее время оплачиваемого времени, запланированного для данного интервала. Итого уплачено + перерыв уплаченный + обед уплачено + исключение уплачено + проект уплачен + назначение уплачено + закрытый оплачиваемый
Общее число неоплаченных	Общее количество часов неоплачиваемого времени, запланированного для данного интервала.

Статус в отпуске

В отчете «Состояние отпуска» отображается сводная информация о статусе выходных часов выбранных операторов за выбранную дату.

Вы можете выбрать вид отключения для отображения. При выборе типа отключаемого времени для включения в отчет по ним будут отображаться общее количество часов, использованные часы, утвержденные часы и оставшиеся часы для данного типа отключаемого времени.

Поля этого отчета

Поле	Определение
Имя оператора	Полное имя оператора.
Утвержденный график работы	Количество запрошенных и утвержденных нерабочасов.
Дата окончания	Дата окончания сообщенной информации.
Оставшееся время	Количество выходных часов, остающихся у оператора в отпуске тип.

Поле	Определение
Дата начала	Дата начала получения сообщенной информации.
Общее количество часов	Общее число выходных часов для типа отпуска.
Использованные часы	Количество выходных часов, использованных для данного типа отпуска.
Название плана отпуска	Название плана отпуска, присвоенного оператору.
Тип отпуска	Тип нерабого времени в плане отпуска.