Руководство пользователя Webex WFO

Для развертываний с классическим WFM

Дата первой публикации: 10 июля 2020 г
Последнее обновление: 19 сентября 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 перечислены 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 no 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

Параметры connection для параметра Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

Параметры подключения для Cisco Unified Contact Center Express 42

Параметры подключения для Cisco Webex Contact Center 47

Интеграция данных основной конфигурации 48

Настройки connection для Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Параметры подключения Avaya CM с Контакт-центром Elite 54

Параметры подключения для 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 67

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
Загрузка установщиков сервера данных Smart Desktop и Webex WFO ____ 92
Свяжите телефоны с операторами, группами записи и типами записей ____ 93
Настройка Extension Mobility для сетевой записи Cisco ____ 97
Стандартный Extension Mobility ____ 97
конфигурация связей устройств ____ 97
Как это работает ____ 97
Межкластерная Extension Mobility ____ 98
конфигурация связей устройств ____ 98
Как это работает ____ 98
Подробнее о Webex WFO с TIP ____ 99
Синхронизация данных между телефонами ACD и Webex WFO ____ 100
Синхронизация данных операторов между телефонами ACD и Webex WFO ____ 101
Синхронизация данных группы по сервисам 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 122
Настройка сервера данных 123
Конфигурация сервера данных в многотенантных средах 123
Описание полей 123
Настройка элементов управления службами Cisco IP Phone 127
Параметры сервера данных для ACD Serenova 129
Подключитесь 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 параметров архива QM 152

Настройка управления качеством ____ 154
Настройка глобальных параметров QM ____ 154
О приоритете экранной записи ____ 155
Настройка QM для записи ____ 156
Управление серверами телефонии ____ 156
Управление полями пользовательских метаданных ____ 158
Поля метаданных Cisco ____ 161
Работа вызовов root и согласования ____ 165
Настройка групп телефонии ____ 165
Настройка Avaya Communication Manager ____ 170
Установка пароля устройства Avaya 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 ____ 184
Настройка управления рабочими ресурсами ____ 185
Настройка очередей служб ____ 185
Управление номерами абонента ____ 186
Управление абонентными номерами ____ 187
Управление типами очередей служб ____ 187
Создание, редактирование и удаление типов очередей служб ____ 188
Управление очередями служб ____ 188

Синхронизированные/не синхронизированные среды 188
Очереди виртуальных сервисов 189
Прецизионные очереди 190
Управление группами очередей служб 197
Управление сопоставлениями навыков 198
Управление многонавыков группами 199
Управление датами закрытия очереди служб 201
Копирование дат закрытия 201
Настройка усадки 202
Управление категориями усадки 203
Управление неделями усадки 204
Управление сценариями усадки 205
Управление расписаниями операторов 207
Интеграция с системой управления человеческими ресурсами 207
Сведения о файле для импорта 208
Экспорт сведений о файле 209
Настройка выпуска расписаний 211
Ограничить возможности супервизора по редактированию расписаний 213
Создание рабочего процесса 215
Управление правилами редактирования расписаний 215
Работать с архивными данными 216
просмотр и редактирование исторических данных; 216
Поля таблицы статистических данных 218
Объединение статистических данных 219

Вычисляйте точность прошлых прогнозов _____ 220
Сбор исторических данных; _____ 221
Импортировать статистические данные _____ 222
Создайте описания для кодов причин _____ 224
Настройка сопоставлений состояний приверженности _____ 226
Идентификаторы ACD и коды причин _____ 228
сопоставление состояний приверженности для неинтерактивных очередей сервисов____ 228
Настройте для всей системы параметры WFM_____ 229
Укажите период хранения WFM _____ 233
Управление значениями метаданных действий _____ 234
О метаданных действий _____ 236
Назначение значений метаданных действий по умолчанию _____ 236
Переопределение значений метаданных по умолчанию _____ 237
Настройка Teleopti_____ 237
Настройка аналитики _____ 238
Администрирование и обслуживание Webex WFO _____ 240
Отслеживание состояния сервера данных_____ 240
Загрузка журналов сервера данных _____ 241
Настройка геймификации_____ 243
Собирать данные о производительности для геймификации _____ 243
Настройка уровней геймификации _____ 244
Описание полей _____ 245
Управление категориями производительности геймификации_____ 245
Описание полей _____ 246

Настройка точек геймификации 247
Описание полей 248
Настройка KPIs 249
Аудит изменений пользователей и системы 251
Контролируйте подключения к серверу Webex WFO 255
Отслеживание запланированного пакетного экспорта контактов 258
Настройка уведомлений 260
типы уведомлений 262
Уведомления администратора клиента и пользователя 263
Удаление или обновление нескольких контактов одновременно 276
Управление пользователями 281
Работа лицензий 281
Модель лицензирования 281
Лицензирование, роли и разрешения 281
Лицензии для данных 282
Лицензии доступа Webex WFO 283
Лицензия на аналитику ботов 283
Лицензии На исследования 284
Перенаправляемые корма 284
Примеры пользователей с несколькими ролями 285
Пример 1: оператор QM, который также является оценщиком оценки 285
Пример 2: оператор QM, для которого также запланировано использование WFM 285
Функции, доступные с лицензиями QM и аналитики 285
Создайте пользователя API 289

Импорт и экспорт пользователей 290
Названия часовых поясов 294
Управление несколькими пользователями 303
Управление профилями пользователей 304
Профили пользователей ACD 305
Запись профилей пользователей 306
Перезапись профилей пользователей 306
Пример профилей пользователей 307
Объединение пользователей 310
Как работает объединение пользователей 312
Информация о пользователе 312
Данные пользователя 313
Перезапись профилей пользователей 314
Управление пользователями отельинга 315
Управление ролями и разрешениями 315
Лицензирование Webex WFO 316
Разрешения 317
Назначьте целевые страницы пользователям 391
Предоставьте пользователям доступ к проводнику данных 393
TURN выключение проводника данных 395
Управление группами по сервисам 396
Группы по импорту и экспорту 398
Управление группами 400
Группы импорта и экспорта 401

Управление представлениями _____ 402

Записывать и проверять контакты _____ 407

Записывать контакты_____ 407

Автоматизируйте рабочие процессы QM _____ 408

Настройка правил _____ 413

Настройка условий _____ 413

Настройка действий_____ 415

Администрирование рабочих процессов_____ 416

Типы событий _____ 416

ежедневные события _____ 416

События окончания взаимодействия _____ 416

конфликты рабочих процессов QM _____ 417

Условные операторы _____ 417

Управление политиками хранения данных для QM и аналитики _____ 418

Настройка поэтапной передачи _____ 420

Настройка поэтапного сервера передачи данных _____ 422

Создайте местоположение хранения поэтапной передачи _____ 422

Включите компонент поэтапной отправки _____ 423

Используйте IP адреса для связывания операторов с сервером данных с поэтапной передачей данных _____ 424

Группы по сервисам используются для связывания операторов с сервером поэтапной передачи данных _____ 424

Используйте как IP адреса, так и группы по сервисам для связывания операторов с сервером данных с поэтапной отправкой данных 425 . Создайте правило для поэтапной передачи _____ 425

Управление записанными контактами ____ 428

Экспорт метаданных контактов ____ 430

Запись по запросу ____ 431

Работа элементов управления записью ____ 434

Функции безопасности записей ____ 436

Просмотр отчетов о записи ____ 436

Работа синтаксиса поиска с текстом ____ 436

Настройте столбцы на странице "Взаимодействия" ____ 443

Описание столбцов ____ 443

Прослушивание аудиоконтакта ____ 453

О молчании и разговоре о событиях ____ 456

Просмотрите снимок экрана контакта ____ 457

Примеры сценариев контактов ____ 458

Записи вызовов в квадратных скобках и между вызовами ____ 458

Слепая передача ____ 459

Конференции ____ 459

Контролируемая конференция ____ 459

Удержание при вызове на второй линии ____ 459

Пропустите запись вперед и обратно ____ 460

Просмотр действий операторов с контактом ____ 460

Просмотр данных, связанных с контактом ____ 463

Редактирование пользовательских метаданных, связанных с контактом ____ 473

Прочитать контакт по электронной почте ____ 474

Чтение текстового текста контакта ____ 474

Чтение контакта в чате ____ 474
Просмотр обзора контакта в чате ____ 476
Просмотр информации об ИИ для контакта ____ 477
Ознакомьтесь с записью аудио записи ____ 481
Просмотр аналитики фраз для контакта ____ 482
Просмотр тональности контакта ____ 485
Тональный настроений для вызовов ____ 485
Тональные настроения для сообщений электронной почты и текстовых контактов ____ 487
Загрузка контактов по запросу ____ 487
Назначать контакты и обмениваться ими ____ 488
Доступ к назначенным вам контактам (классическая страница) ____ 488
Доступ к назначенным вам контактам (новая страница) ____ 491
Пометка контактов для тренингов или hr ____ 496
Пометить контакт ____ 497
Создайте гиперссылки на записи ____ 499
Экспорт контакта ____ 499
Экспорт контактов пакетным пакетным ____ 500
Требования к лицензированию для пакетного экспорта контактов ____ 503
Данные, включенные в файл экспорта CSV контакта ____ 504
Оценка контактов ____ 511
Консультации по формам оценки ____ 511
Руководящие принципы эффективной оценки ____ 511
Указания по вопросам, связанным с формами оценки ____ 512
Вопросы по ключевому индикатору производительности ____ 513

Способ забитых вопросов по KPI 514
Оценка на основе процентного соотношения 515
Сведения о разделах, основанных на процентах 515
Сведения о вопросах, основанных на процентах 515
Как оцениваются оценки, основанные на процентах 517
Возможные точки 517
Набранные очки 518
Процентный индекс 519
Балл-на основе очков 519
Автоматическое назначение обзоров, оценок и калибровок (классическая страница) 520
Автоматическое назначение оценок, изменения состояния и обзоров (новая страница) 524
Назначьте оценки, оценки и калибровки вручную 532
Пометить контакт для мецентации 533
Калибраторы оценщиков 533
Доклад об оценке калибровки 534
Анализ данных оценки 534
Просмотр отчетов об оценке 534
Настройка прогнозов 535
Прогнозируемые оценки сетевого промоутеров 535
Оценки прогнозной оценки 536
Рекомендации 537
Общие 537
Прогнозируемые оценки сетевого промоутеров 538
Прогнозные оценки 538

Различия между прогнозными и ручными оценками 539
Различия между оценщиками человека 539
Оцениваемые различия в вызовах 539
Отслеживать операторов в режиме реального времени 540
Создайте контакт 544
Планирование расписания людей 546
Создайте расписания 546
Даты закрытия и фиксированные рабочие смены 547
Порядок планирования 547
Приоритет очереди службы 547
Сведения о процессе планирования 548
Сведения о странице "Планирование" 548
Диспетчер панелей 550
Сведения о типах расписания 551
Настройка динамического планирования 552
Управление правилами динамического планирования 553
Управление динамическими связями планирования 555
Управление динамическими событиями планирования 556
Создание нового мероприятия 556
Проверка состояния события 559
Формирование отчета о планировании стимулов 559
Редактирование страницы динамического планирования оператора 560
Настройка динамической доступности 560
Управление правилами динамической доступности 560

Назначение правил операторам 561
Управление назначенными правилами 562
О моей доступности 563
Моя доступность для операторов 563
Моя доступность для администраторов, планировщиков и супервизоров 566
Создавать рабочие смены 568
Рабочие смены и часовые пояса 568
Рабочие смены и динамическое планирование 569
Фиксированные рабочие смены 569
Рабочие смены при назначении 570
Переменные рабочие смены 570
Общие сведения о графике параметров рабочей смены 570
Просмотр назначенных смен 572
Пример смены 575
Управление условиями работы 576
Пример 1: Условия работы без неоплачиваемой деятельности 579
Пример 2: Состояние работы с неоплачиваемой деятельностью 580
Планирование и неоплачиваемой деятельности 580
Управление профилями условий работы 585
Планирование с использованием профилей условий работы 585
Управление условиями минимального/максимального времени 586
Рабочие смены и расписание 586
Определения времени 587
Принципы планирования конфигурации 587

Исключения 588
Перекрывающиеся рабочие смены 588
Назначьте операторам условия минимального/максимального времени 590
Ограничьте число операторов для планирования 591
Создайте рассылку 593
Рекомендации по генерации рассылки 594
Управление рассылками 595
Формирование производственного распределения 595
Создание именованного рассылки 596
Просмотр рассылки 596
Работа с рассылками 597
Создайте прогноз 598
Сведения о процессе прогнозирования 598
Создайте рассылку 598
Изменить рассылку 598
Выберите метод прогнозирования 599
Выберите изменение вызова ссылки 599
Сформируйте прогноз; 599
Просмотр прогноза 600
Сформируйте прогноз; 600
Просмотр прогноза 604
Работа с прогнозами 604
Импорт прогноза 605
Импорт прогноза, если уже известно количество прогнозируемых операторов 607

Импорт прогноза для вычисления числа прогнозируемых операторов _____ 607
Использование тенденций в прогнозировании _____ 609
Исторические тенденции _____ 609
Стандартный метод прогнозирования _____ 609
Расширенный метод прогнозирования _____ 609
Ожидаемые тенденции _____ 610
Стандартный метод прогнозирования _____ 610
Расширенный метод прогнозирования _____ 610
Эффект дня недели _____ 610
Примеры: годовой прогноз стандартным методом_____ 611
Пример 1: Положительный темп роста _____ 611
Пример 2: нулевая скорость роста _____ 612
Пример 3: Отрицательные темпы роста _____ 612
Примеры: годовой прогноз с использованием расширенного метода прогнозирования 613
Пример 1: Положительный темп роста _____ 613
Пример 2: Отрицательные темпы роста _____ 614
Стратегические прогнозы _____ 615
Примеры стратегического прогноза _____ 615
Управление связями с датами компании_____ 615
Копирование ассоциаций с датой фирмы _____ 615
Учтите дни с ненормальными громкостями контакта _____ 616
Влияние на запросы рассылки _____ 617
Влияние на запросы прогноза_____ 617
Ограничения специальных событий _____ 618

Данные в сводке по прогнозу 619
Редактировать распределения и прогнозы 622
Перетаскивание точек данных в графике 622
Редактирование данных в таблице 622
Заполнение пустой таблицы 623
Редактирование итогов на странице рассылки 623
Редактирование итогов на странице прогноза 623
Редактирование итогов в стратегическом прогнозе 625
Копирование и вставка данных в таблицу 625
Применение коэффициента регулирования к столбцу 625
Управление мероприятиями, запланированными 626
Управление исключениями 626
Для выполнения расписаний с назначенными исключениями 627
Для одобренных запросов на исключения, наставничества и времени ожидания 627
Создание, редактирование и удаление исключений 628
Назначение исключения 629
Примеры настройки частоты и вхождения 630
Только один раз 630
Один раз в неделю 631
Раз в месяц 631
Один раз в год 631
Управление типами исключений 632
Управление проектами 632
Создайте расписание 636

Добавление оператора к существующему расписанию _____ 637
Формирование специального расписания _____ 638
Просмотр запросов серверов от пользователей WFM _____ 639
Управление временем вдали_____ 640
Обмен сообщениями для операторов _____ 640
Поиск запросов _____ 641
Фильтрация полей даты _____ 642
Критерии поиска _____ 642
Исходящие _____ 642
Работа с исходящим ящиком _____ 644
Входящие _____ 644
Работа с папкой входящих сообщений _____ 646
Общий прямоугольник _____ 646
Работа с полем для общего пользования _____ 648
Запросы_____ 648
Редактирование или удаление запроса _____ 648
Запросить исключение _____ 649
Запросить запланированную сделку _____ 651
Время отключения запроса_____ 654
Просмотр отделов по времени выключения _____ 659
Запросить предложение с расписанием_____ 659
Запросить наставничество_____ 662
Об автоматическом изменении запросов_____ 664
Случай 1: Оператор представляет запрос на оплату, который перекрывает неоплачиваемую деятельность _____ 664

Случай 2: Запланировано, что оператор будет работать в требуемое время _____ 664

Случай 3: Запланировано, что оператор будет работать только в течение части запроса665

Обмен сообщениями для утверждающих запросы пользователей _____ 665

Поиск запросов _____ 666

Настройка полей даты _____ 667

Критерии поиска _____ 667

Утверждение или отрицать запросы; _____ 668

Запросы исключений _____ 668

Запросы времени выключения _____ 669

Утвердить запрос на торговлю или предложение; _____ 671

Утвердить запрос на наставничество _____ 673

Автоматизировать обработку запросов операторов _____ 674

Пример рабочего процесса _____ 675

Утвердить правило _____ 675

Запрещение правила _____ 676

Правило по умолчанию _____ 676

Автоматический отказ и ручная обработка _____ 676

Автоматический отказ _____ 676

Автоматическая ручная обработка _____ 678

Условия правила создания _____ 680

Переменные _____ 682

просмотр и редактирование расписаний; _____ 690

Просмотр расписания _____ 690

Настройка представления расписания _____ 691

Распечатайте расписание 693
Сведения о часовых поясах 693
Просмотр расписания в другом приложении календаря 694
Подписка на веб-канал iCal 695
Динамическое планирование для операторов 696
Значки укомплектования кадрами 698
Создание собственного расписания 699
Динамическое внутридневного планирования для операторов 700
Управление расписаниями операторов 703
Настройка страницы "Расписания операторов" 712
Настраиваемый выбор 713
Сведения о часовых поясах 715
Часовой пояс по умолчанию 715
Отображение часового пояса 715
Планирование часового пояса 715
Часовой пояс очереди службы 715
Часовые пояса и расписание операторов 716
Сведения об активности 716
Сортируйте список операторов 717
Редактировать расписания 718
Изменения и список назначенных исключений 720
Insert действия 720
Оператор должен запланировать предупреждения о конфликтах 723
Выходные наделы и план отпусков 725

Удаление действия 726
Изменять расписания с помощью перетаскивания 726
Добавление и редактирование заметок к действиям 727
Торгуйте расписаниями двух операторов 727
Копирование действий с расписанием 730
Найти лучшее время для активного мероприятия 732
Отмена изменения расписания 736
Поиск в истории расписания 737
Таблица результатов 738
Восстановление расписания 738
Пример: восстановление расписания 738
Пример: Поведение при восстановлении более существующего расписания 739
Сведения об истории расписания и восстановлении 739
Утверждение или отрицать изменения расписания, сделанные супервизорами 741
Управление расписанием сегодня 742
Предложить добровольные сверхурочные или отклонки 742
Просмотр 743
просмотр существующих событий 743
Создание нового события динамического планирования внутридневного планирования 744
Изменения в графике увядательной работы 747
Сведения об ящиках 749
Проверьте покрытие укомплектования кадрами 750
Охват: запланированное представление 752
Интерпретация диаграммы 753

Охват: вид усадки ____ 754
Охват: переадресный вид ____ 756
Внутридневное: представление данных ____ 757
Карта покрытия многонавыков ____ 758
Просмотр приверженности операторам и соответствия требованиям; ____ 760
Просмотр подробных сведений о присоединении к оператору____ 763
Оптимизируйте перерывы и обеды ____ 765
Ограничения оптимизации ____ 767
Примеры оптимизации ____ 768
Просмотр отчетов по планированию ____ 769
Со планировать на долгосрочную перспективу;____ 769
Оценьте будущие потребности ____ 770
Управление стратегическими ресурсами ____ 770
Управление планами найма ____ 771
Управление шагами по найму ____ 771
Анализ затрат на сдвиг в очереди служб____ 772
Управление отключаем для операторов ____ 773
Управление эквивалентными профилями полного времени ____ 773
Управление типами отпусков____ 774
Управление планами на отпуск ____ 776
Примеры плана отпуска ____ 777
Пример 1: Перекрытие планов отпуска без общих операторов ____ 778
Пример 2: Перемещение операторов между планами отпуска ____ 779
Управление отведенными временными отделами ____ 780

Использование отделов по тайм-off с запросами на откл _____ 780

Вычисление отделов по запросам на выключения _____ 781

Запросы отработки времени с помощью FTES или часы_____ 781

Запросы на весь неуклюжайный день _____ 782

Копирование отведенных отделов _____ 783

Пример 1: в обеих очередях службы отведено время отключения в течение целого года783

Пример 2: в очередях служб имеются отделы времени для разных периодов _____ 783

Временные отведенные участки и часовые пояса _____ 784

Отчеты о тайм-выключениях операторов _____ 785

Анализ контактов, людей и процессов _____ 786

Сводная информация о взаимодействии TURN _____ 786

TURN о расширенных настроениях_____ 789

Создание задач аналитики _____ 791

Сведения о задачах аналитики _____ 807

Упорядочение данных_____ 810

Создавать фразы и категории фраз и управлять ими _____ 810

Определение веб-сайтов и приложений, которые будут отслеживаться с помощью Аналитики817

Создание элементов рабочего стола и управление ими_____ 818

Настройка событий элемента рабочего стола _____ 821

Перекрывающиеся события _____ 829

Используйте инструмент "Маркер поля приложения"_____ 830

Определите поля веб-сайта, которые будут отслеживаться с помощью аналитики _____ 832

Включите в браузере расширение Desktop Analytics _____ 834

Обзор панелей аналитики _____ 835

Создание набора данных и управление им ____ 837
Источники данных ____ 839
Фильтры данных ____ 841
Создание панели аналитики и управление ею ____ 845
Создание виджета аналитики и управление ими ____ 847
Отображение сведений о виджете ____ 853
Уведомление пользователей о не одобренных приложениях ____ 853
Отфильтруйте данные на панели аналитики ____ 854
Настройка панели аналитики ____ 855
Инструментальная панель аналитики ____ 856
Инструментальной панели выравнивания виджетов ____ 858
Отслеживание фокуса и активности операторов ____ 859
Обзор проводника операторов ____ 862
Анализ данных бизнес-аналитики ____ 864
Панель отчетов вашей домашней страницы ____ 864
Создайте собственные отчеты с помощью проводника данных ____ 865
Управление списком панелей и отчетов проводника данных ____ 866
Сведения о инструментальной панели DX ____ 866
Просматривать стандартные панели проводника данных ____ 867
Доступные предварительно встроенные панели отчетов ____ 868
Панели отчетов QM ____ 868
Панели отчетов WFM ____ 869
Панели отчетов масштаба пакета ____ 870
Панели отчетов аналитики ____ 871

CXI — панели отчетов контакт-центра 872
Задайте свою домашнюю страницу 874
Копирование отчета или панели отчетов 875
общий доступ к отчетам и панелям; 875
Настройка доставки отчетов по электронной почте 877
Управление доставкой отчетов по электронной почте 879
Помечать отчеты и панели с ролями 881
Выполните поиск в браузере активов по тегу 882
Экспортировать отчет 883
Создайте отчет 883
Создайте вопрос 884
Создайте новый отчет 885
Выберите меру 885
Выберите группирование 887
Установка фильтра 887
Фильтрация удаленных записей о прогнозе, присоединении и расписании операторов 895
Создайте настраиваемую меру 896
Пример пользовательской меры 898
Настройте внешний вид измерения 902
Сведения об атрибутах содержимого 905
Пример 1: сделайте цифры от 20 до 200 жирными и синим 906
Пример 2: номера с цветовым кодом: низкий, средний или высокий 907
Пример 3: сохранение форматирования полей времени при экспорте отчета 908
Синтаксис атрибутов содержимого 909

Ключевые слова 910
Дополнительные принципы синтаксиса 913
Атрибуты содержимого для всех типов данных 913
Атрибуты содержимого для типов текстовых данных 914
Атрибуты содержимого для числовых типов данных 916
Атрибуты содержимого для типов данных «дата-время» 922
Атрибуты содержимого для логических типов данных 922
Создать представление 923
Доступные типы представлений 923
Параметры стили 932
Ось X 933
Ось Y (основная, вспомогательная, 3 и 4) 934
Настройте сортировку отчета по умолчанию 946
Сортировка данных 946
Заказ категории 947
Установка исключения 947
Создание панели 947
Сведения об элементе управления панелью отчетов 948
Добавление панели 949
Добавление панели виджетов 950
Настройка виджета "Проводник данных" 950
Доступны виджеты QM 953
Виджет "Прогресс цели контакта" 954
Виджет «Итого контактов» 954

Виджет «Лучшие исполнители» 955
Виджет "Средние значения оценки" 955
Виджет "Диапазоны оценки" 955
Виджет «Индекс геймификации» 955
Виджет «Недавние выполненные evals» 956
Виджет «Недавние оценки» 957
Виджет для записи опросов 957
Доступные виджеты WFM 957
Виджет громкости вызовов оператора 958
Виджет «Вызовы операторов в час» 959
Виджет "Проценты операторов" 959
Виджет распределения времени оператора 959
Виджет времени оператора 960
Виджет расписания 961
Виджет соблюдения режима реального времени 962
Виджет производительности очереди службы 962
Добавьте параметр 963
Отфильтровать удаленные записи 963
Настройка корпоративных KPIS 964
Свойства KPI 965
Настройте параметры 966
Реализация отчетов 967
Доступные измерения KPI 967
Стандартные отчеты 968

Выполните стандартный отчет QM или WFM _____ 968

Стандартные отчеты QM _____ 970

Оценка операторов на основе оценки _____ 975

График трендов операторов _____ 978

Сведения о контакте _____ 980

Ход достижения цели контакта _____ 982

Диаграмма общего количества контактов _____ 983

Оценка ухо _____ 983

Оценки _____ 985

График оценки _____ 987

Производительность оценщика _____ 989

График средних показателей качества _____ 991

Оценки вопросов _____ 991

Доступ к взаимодействию с помощью контакта _____ 993

Доступ к взаимодействию с пользователем _____ 994

Оценка всех данных _____ 996

Оценки разделов _____ 998

Опросы всех данных _____ 999

Оценки формы опроса .....

Состояние системы 1000

Состояние записи пользователя 1001

Станд

артные отчеты 1002 WFM

Интер

вал оператора 1003

Сверх

урочный режим оператора 1005

Карто

чка отчета оператора 1008 1008

Ежедневное расписание оператора
Еже
недельное расписание оператора на 1013
Инт
ервал очереди обслуживания оператора 1014
Про
центное соотношение задач операторов версии 1014
Про
изводительность операторов и групп по версии 1016
Наз
наченное исключение 1018
Бюд
жетное планирование на 1024 год 1025
Планирование объекта (аппаратное обеспечение)
Пла
н найма на 1025
Инт
ервальная очередь службы 1026
Про
изводительность 1027 ежедневно
Инт
ервал производительности 1031
Инт
ервал оператора очереди службы 1034
Расп
исание очереди службы серии 1037 по операторам
Расп
исание очереди службы по интервалам версии 1038

Анализ сменного бюджета 1039 1041
Планирование персонала
Интервал оператора группы по сервисам 1042
Интервал команды 1043
Часы работы с расписанием группы по сервисам 1045
Статус отпуска 1048 1049

Настройка Webex WFO

Используйте эти разделы в Webex WFO для настройки того, как Webex WFO подключается к вашему ACD и хранилищу, и как приложения Webex 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:

- Учетные данные Webex WFO по умолчанию
- Учетные данные Windows Active Directory
- Учетные данные single sign on (язык разметки, язык разметки, или SAML)

ПРИМЕЧАНИЕ Администраторы могут войти в систему с помощью учетных данных Webex WFO, даже если аутентификация Webex WFO отключена и разрешена только аутентификация SAML. Это позволяет им
настройте аутентификацию SAML, если это необходимо.

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 Webex WFO, чтобы изменить выбор языка на всем сайте.
Имя пользователя	Ваше имя пользователя. Это имя пользователя, назначенное вам администратором или имя 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 вашим именем пользователя и паролем Active Directory.
Пароль	Ваш пароль. Это пароль, первоначально назначенный вам администратором, или ваш пароль Windows Active Directory. Это поле не требуется при входе в систему с помощью единого входа.
Забыли пароль?	Сбросить пароль.

Выполните вход, используя учетные данные Webex 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 с помощью 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

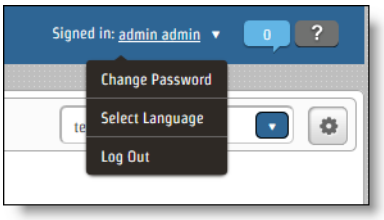
1. Нажмите «Забыли пароль»? на странице "Вход".
2. Введите свой адрес электронной почты, щелкните «Сброс пароля электронной почты» и следуйте указаниям. На ваш адрес электронной почты будет отправлено письмо с инструкциями по сбросу пароля.

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

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

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 его (например, при настройке ACD).

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

- Пароли не могут содержать никакие пробелы (пробелы).
- Пароль должен содержать не менее восьми символов в длину. Администратор может увеличить минимальную длину на странице "Политика паролей" в разделе "Управление приложениями".
- Пароли должны содержать символы из трех из следующих четырех категорий:

Категория	Описание
Заглавные буквы	A–Z; Заглавные символы уникода:

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

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 окончательно выйти Webex WFO, 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.
- Повысьте безопасность клиента, контролируя (или "белый список"), который IP адресатов пользователей могут получать доступ к номеру Webex WFO.
- 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 соединение между Webex WFO и одним или несколькими acD. После успешной синхронизации ACD его невозможно удалить из поля 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 перед проверкой подключения ACD.

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

Расположение страницы

Управление приложениями > конфигурации глобальной > системы > ACD

Процедуры

Добавьте ACD

1. Выберите арендатора.
2. Нажмите кнопку **Добавить**. Откроется диалоговое окно ACD сведения.
3. Выберите тип ACD в **раскрывающемся списке «Выбрать ACD** ».
4. Введите имя ACD в поле Name ("Название **").**
5. Нажмите кнопку **ОК**. Диалоговое окно "Сведения ACD" закрывается, а параметры конфигурации отображаются на странице ACD конфигурация.
6. Настройте ACD, заполнив поля. Ниже приведены ссылки на инструкции по ACD.
   - Параметры Cisco Unity Connection для Amazon Connect
   - Параметры connection для параметра Cisco Unified Contact Center Enterprise
   - Параметры подключения для Cisco Unified Contact Center Express

- Параметры подключения для Cisco Webex Contact Center
- Настройки connection для Cisco Webex Contact Center 2.0
- Параметры подключения Avaya CM с Contact Center Elite
- Параметры подключения для Avaya IP Office с ACCS
- Настройки подключения для Five9
- Параметры подключения для режима InContact
- Параметры подключения для обычных acD
- Параметры Cisco Unity Connection для службы поддержки пользователей Microsoft Dynamics 365
- 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 подключении Webex WFO к ACD.
8. После успешной проверки подключения нажмите кнопку **Сохранить**.

Удаление или изменение ACD

- Чтобы удалить ACD, выберите ACD, нажмите кнопку «Удалить **»**и «Да **».**
- Чтобы изменить ACD, выберите ACD, измените поля нужным образом и нажмите " **Сохранить**".
- Чтобы изменить имя ACD, выберите ACD, нажмите кнопку " **Изменить"**, измените имя в **поле "Имя** ", нажмите "ОК" и " **Сохранить"**.

Параметры connection для параметра Cisco Unified Contact Center Enterprise

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

ПРИМЕЧАНИЕ Если операторы в Unified CCE ACD не настроены на использование выбранной навыковой группы в качестве своей навыковой группы по умолчанию, то они автоматически принадлежат навыковой группе ACD по умолчанию. Исторические данные: не используется для навыковой группы ACD по умолчанию, но используется для определенных навыковой группы по умолчанию. В результате время операторов неправильно приписывается очереди служб, поддерживаемой ими в Webex WFO. Чтобы правильно сообщать о своей производительности, задайте выбранную ACD навыковую группу, которую прежде всего поддерживает оператор по умолчанию. Обратите внимание, что при обработке вызовов для других очередей служб их время может не быть правильно приписано соответствующей очереди служб.

Секци	Описание
Интервал исторической отчетности	Интервал отправки статистических данных, настроенный в системе Unified CCE. Если для ACD настроен 15-минутный интервал, необходимо выбрать этот 15-минутный интервал, чтобы убедиться, что Webex WFO совместима с ACD и что все данные импортируются в Webex WFO. Если интервалы отчетности не совпадают, статистические данные ACD будут приняты неправильно.
Фильтрация ACD помощью ACD. Для	Используйте фильтр ACD, чтобы ограничить синхронизируемых пользователей с например, можно настроить фильтр имени группы, который позволяет синхронизировать пользователей, принадлежащих к группе по сервисам, которые соответствуют определенной схеме имен. Вы можете настроить несколько фильтров ACD. ВАЖНЫЙ Если выбрать **службу только в раскрывающемся списке типов** префикса, то группы по сервисам и операторам не будет выполнена синхронизация. 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. ЗАМЕТКАЕсли 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). Дополнительный IP адрес или имя хоста HDS — (необязательное имя) IP адрес или имя хоста дополнительного сервера архивной базы данных.

 Адрес основного IP AWDB или имя хоста — IP адрес или хост

Секци	Описание

Секци	Описание
	имя основного сервера базы 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 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 аутентификацию SQL, отображаются следующие поля: ▪ Пользователь SQL — имя для входа пользователя Webex WFO SQL. ▪ 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 Основной адрес CTI IP или имя хоста — IP адрес или имя хоста основного сервера CTI, связанного с системой. Основной порт CTI — порт основного сервера CTI, связанного с системой. Дополнительный адрес CTI IP или имя хоста — IP адрес или хост

Секци	Описание
	имя дополнительного CTI сервера, связанного с системой. Дополнительный порт CTI — порт дополнительного сервера CTI, связанного 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 окна Unified CCE ACD и загружает их в Webex WFO. Webex WFO создает каталог с подкаталогом, специфичным для ACD, который содержит каталоги cdrBase и uploadDir, если на сервере данных включена функция согласования региональных настроек сервера данных и ей назначен Unified CCE ACD. Под полем отображается базовый путь к каталогу, который вводится вместе с уникальным идентификатором ACD. Создаются следующие подкаталоги: ▪ Каталог ACD-особый — этот каталог называется с уникальным номером сервера ACD. Поскольку пользователи могут настроить для использования одного и того же каталога несколько серверов ACD, для отправки файлов CDR в 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 для биллинга Unified CM необходимо использовать в параметре пути к каталогу следующее имя: /CDR/ ▪ Настройки cdrFailures

Секци	Описание
	▪ uploaddir — сервер данных помещается в эту папку с согласованными данными по CDR и Unified CCE 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 используется ACD синхронизирован с сервером данных. Именно так часто сервер данных выполняет синхронизацию пользователя, группы и очереди службы с 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.

Параметры подключения для Cisco Unified Contact Center Express

Следующие поля отображаются, если выбрать в качестве ACD Cisco Unified Contact Center Express.

Секция	Описание
Фильтрация ACD помощью ACD. Для	Используйте фильтр ACD, чтобы ограничить синхронизируемых пользователей с например, можно настроить фильтр имени группы, который позволяет синхронизировать пользователей, принадлежащих к

Секци	Описание
	группе по сервисам, которые соответствуют определенной схеме имен. Можно настроить несколько фильтров ACD.

Секци	Описание
	ВАЖНЫЙ Если выбрать **службу только в раскрывающемся списке типов** префикса, то группы по сервисам и операторам не будет выполнена синхронизация. 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. ЗАМЕТКАЕсли 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 сервер Unified CCX. Имя основного экземпляра — имя основной базы данных для экземпляра базы данных Unified CCX. Адрес дополнительного IP или имя хоста — IP адрес или имя хоста дополнительного сервера Unified CCX. Имя дополнительного экземпляра — имя дополнительной базы данных для экземпляра базы данных Unified CCX. Имена основного и дополнительного экземпляров имеют следующий формат: <hostname>_uccx Где имя хоста — это имя сервера базы данных Unified CCX. ВАЖНЫЙ Необходимо заполнить IP поля «Конфигурация» для следующих функций:

Секци	Описание
	▪ 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 средстве управления паролями > средств администрирования Unified CCX > password Management. 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 региональный стандарт клиента изменен в Unified CCX, 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 функций QM и WFM.
CTI-серверы	Основной адрес CTI IP или имя хоста — IP адрес или хост имя основного сервера CTI, связанного с системой. Основной порт CTI — порт основного сервера CTI, связанного с системой. Дополнительный адрес CTI IP или имя хоста — IP адрес или имя хоста дополнительного сервера CTI, связанного с системой.

Секци	Описание
	Дополнительный порт CTI — порт дополнительного сервера CTI, связанного с системой. ВАЖНО Для параметра «Присоединение в режиме реального времени» необходимо заполнить поля WFM CTI серверы.
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 ей назначается ACD. Под этим полем отображается базовый путь к каталогу, который вводится вместе с уникальным идентификатором ACD. Каталог ACD называется с уникальным номером сервера ACD. Поскольку пользователи могут настроить для использования одного и того же каталога несколько серверов ACD, для отправки файлов CDR в нужный ACD требуется папка с уникальным идентификатором. Каталог, специфичный для ACD, содержит каталоги cdrBase и uploadDir. (Только для чтения) CDR Base — путь к вызову Unified CCX каталог Detail Record (CDR). Указанный путь должен быть локальным для сервера данных. Пути UNC не поддерживаются. Пример: база данных cdrBase 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 ей назначается Unified CCX ACD. Таким образом создается следующий путь для базового каталога: C:\CDR\<ACD_ID>

Секци	Описание
	Каталог CDR — путь к каталогу сведений о вызове (CDR). Именно здесь находятся входящие CDRs от биллинга Unified CM. Указанный путь должен быть локальным для сервера данных. При настройке сервера приложений для биллинга Unified CM необходимо использовать в параметре «Путь каталога» следующее имя: /CDR/. Пути UNC не поддерживаются. Пример: каталог cdr Отправка каталога — путь к каталогу отправки. Именно здесь находятся согласованные данные CDR и Unified CCE или Unified CCX, пока не будут выгружены. Указанный путь должен быть локальным для сервера данных. Пути UNC не поддерживаются. Пример: загруженный справочник ВАЖНО Необходимо заполнить поля конфигурации согласования CDR для сверки QM.
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 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.

Секция	Описание
	Время повторного извлечения — выберите время повторного сбора данных предыдущего дня из ACD. Значение по умолчанию равно 03:00. ВАЖНО Необходимо заполнить поля «Параметры захвата» для сбора исторических данных WFM.

Параметры подключения для Cisco Webex Contact Center

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

Если выбрать **Cisco Customer Journey Platform** в качестве ACD, отображаются следующие поля.

Секция	Описание
Фильтрация ACD	ПРИМЕЧАНИЕ Данная интеграция не поддерживает функцию фильтрации ACD. Используйте фильтр ACD, чтобы ограничить синхронизируемых пользователей с помощью поля ACD. Например, можно настроить фильтр имени группы по сервисам, который позволяет синхронизировать пользователей, принадлежащих к группе по сервисам, которые соответствуют определенному шаблону имен. Вы можете настроить несколько фильтров ACD.
Cisco Customer Journey Platform API	URL-адрес Cisco Customer Journey Platform API — путь к CWCC API. Доведите полный URL-адрес. ПРИМЕР https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api URL-адрес мультимедиа API Cisco Customer Journey Platform — путь к мультимедийному средству CWCC API. Доведите полный URL-адрес. ПРИМЕР https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording Имя пользователя — имя пользователя с доступом к мультимедиа CWCC API и CWCC API. Ключ API — запрос API для мультимедиа CWCC API и

Секци	Описание

	Cisco Webex Contact Center 1.0 — установите этот флажок, чтобы включить запросы API, относящиеся к Webex Contact Center версии 1.0 или более новых. Cisco идентификатор клиента — введите алфавитно-цифровой идентификатор учетной записи клиента Webex Contact Center.
Интервал синхронизации	Интервал (минуты) — длина интервала, через который ACD синхронизируется с сервером данных.
Параметры захвата	Задержка захвата ACD — время ожидания WFM до этого вытягивание статистики ACD по истечении интервала. По умолчанию установлена задержка 120 минут. Исторические данные из 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.
Включение RTE Messaging для записи экрана	Позволяет Smart Desktop записывать экраны для вызовов, записанных с помощью CWCC.

Интеграция данных основной конфигурации

Webex WFO синхронизирует следующие данные конфигурации ядра с эквивалентами от CWCC до трех запросов API.

Пользователи

Секци	Описание

При импорте Webex WFO нового пользователя из номера CWCC создается новый пользователь Webex 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 "Не активный" в CWCC импортируются только после восстановления.

Изменение в CWCC	**В результате изменится Webex WFO**
Будет добавлен новый пользователь синхронизации:	Будет добавлен новый пользователь. В частности, служба ▪ Применим имя и фамилию пользователя CWCC к имени и фамилии пользователя Webex WFO. ▪ Приметит TID пользователя CWCC к идентификатору Webex WFO пользователя ACD. ▪ Задает Webex WFO даты начала для компании и отдела даты начала синхронизации. ▪ Назначение пользователя Webex WFO группе по умолчанию. **NOTE** Webex WFO не сохраняет отношения между пользователями CWCC и группами по сервисам. См. раздел Группы по сервисам. ▪ Если контакт-центр включен для пользователя CWCC, роль оператора по умолчанию назначается пользователю Webex WFO. Никакие другие роли Webex WFO с CWCC не синхронизируются. ПРИМЕЧАНИЕ. Если удалить роль оператора из пользователя Webex WFO, синхронизированного с пользователем CWCC с контактом центр включен, роль оператора переназначается при следующей синхронизации Webex WFO с CWCC.
Имя или фамилия пользователя будет изменена	Имя или фамилия пользователя будут изменены.
Пользователь будет удален	Пользователь деактивирован.

Группы по сервисам

Webex WFO синхронизируется с группами по 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 CWCC. Необходимо вручную переназначить пользователей группам в Webex WFO.

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

Изменение в CWCC	**В результате изменится 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 отношения между пользователями CWCC и группами по CWCC.
Пользователь удаляется из группы	Без изменений. Webex WFO не сохраняет отношения между пользователями CWCC и группами по CWCC.
Группа по сервисам удаляется	Без изменений.

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

Пользователь Webex WFO может принадлежать только одной группе по сервисам.

Очереди службы

Webex WFO синхронизирует следующие точки/очереди от CWCC с очередями служб

- Очереди
- Очереди набора номеров

Если в CWCC изменяются данные очереди или очереди выходного набора, служба синхронизации обнаруживает его и вносит несколько изменений в Webex WFO. Эти изменения приведены в следующей таблице.

Изменение в CWCC	**В результате изменится Webex WFO**
Добавляется новая очередь	Сначала добавляется новая очередь услуг. В частности, сервис синхронизации обеспечивает следующее:

Изменение в CWCC	В результате изменится Webex WFO
	▪ Применим имя очереди CWCC к имени очереди службы Webex WFO ▪ Применяет TID очереди к идентификатору очереди Webex WFO ▪ (Только для чтения) Дает очереди Webex WFO очереди служб типом "Голос [Интерактивный] ▪ (Только для чтения) Дает очереди служб Webex WFO источник ACD, который содержит CWCC Во-вторых, добавлено новое сопоставление навыков. В частности, служба синхронизации обеспечивает следующие возможности ▪ Применим имя очереди CWCC к имени сопоставления навыка ▪ Назначает очередь службы Webex WFO, связанную с очередью CWCC, сопоставлению навыков, и дает ей 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 сопоставлению навыков Webex WFO.
Очередь удаляется	Без изменений. Нет ни очереди службы, ни сопоставления навыков уничтоженный.

Настройки connection для Cisco Webex Contact Center 2.0

При выборе Cisco Webex Contact Center 2.0 в качестве ACD отображаются следующие поля.

Поле	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-адрес API	Полный базовый URL-адрес Cisco Webex Contact Center API, с идентификатором протокола.

Пол	Описание
Идентификатор арендатора	Алфавитно-цифровой идентификатор учетной записи клиента Cisco Webex Contact Center.
Продукция включена - Управление качеством	Управление качеством было закуплено как продукт Webex WFO. Webex WFO предлагает поддержку многоканальных систем Webex Contact Center 2.0. Поддерживаются голосовые, чатовые и SMS каналы Webex Contact Center 2.0. Это означает, что записи вызовов, стенограммы SMS 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 приложениями > QM > QM Configuration > Metadata Manager). После успешной сопоставлений метаданные могут использоваться для добавления различной 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.
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 Contact Center см. в разделе «Данные конфигурации ядра»
Задержка захвата (минуты)	Задает время ожидания WFM до импорта статистики ACD по истечении интервала.

Включение повторного сбора данных	(Необязательно) Установите этот флажок, чтобы повторно получить данные от

Поле	Описание
	за весь предыдущий день
Включение RTE Messaging для записи экрана	(Необязательно) Позволяет записывать экраны операторов CWCC, которые настроены для записи экрана в Webex WFO. Дополнительные сведения о записи на экране см. в разделе «Данные QM».
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 "Взаимодействия". Webex WFO указывает язык текстовому контакту с использованием следующей информации в следующем порядке: A. Язык, который уже назначен контакту при 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;	ПРИМЕЧАНИЕ . Этот раздел доступен только для облачных развертываний. Этот раздел появляется при выборе « **Цифровой»** в разделе « **Продукты включены** ». Выберите язык для текстовых контактов, если у них нет связанного языка при импорте в Webex WFO и нет значения метаданных, указанного выше в **разделе «Сопоставление** языка метаданных». Webex WFO использует язык текстового контакта для поиска результатов при использовании фильтра текстового поиска на

странице "Взаимодействия".

Пол	Описание
	Webex WFO указывает язык текстовому контакту с использованием следующей информации в следующем порядке: A. Язык, который уже назначен контакту при 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. Она не появляется при создании нового ACD. Серверы данных Webex WFO подключаются к маркеру доступа каждые двенадцать часов для получения маркера Webex Contact Center. 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. ■ Деактивация учетной записи в Active Directory. ■ Изменение пароля в Active Directory. ■ Переключение с синхронизации Active Directory на единый вход в свою учетную запись Cisco. ■ Изменение доменов.

Параметры подключения Avaya CM с Contact Center Elite

Предварительные условия

Для согласования вызовов с системой Webex WFO QM Avaya требуется следующая конфигурация:

- Включить специальное приложение: SA8702 — CDR усовершенствования для сети Обратитесь к уполномоченному представителю учетной записи Avaya для получения лицензии. Эта функция заставляет UCID следовать за вызовом.
- Включите специальное приложение: SA8201 — время начала и трехзначные годичные поля CDR пользовательских полей.
- Вход в систему на номере Avaya CM с доступом CDR.
- CDR настроено для сохранения CDRs на диске.
- Магистрали, настроенные для генерации записей CDR.
- Отдельные добавочные номера, настроенные для генерации записей CDR, внутренний коммутатор 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

Конфигурация > глобальной > системы управления приложениями > конфигурации ACD > вариант Avaya CM с Contact Center Elite в качестве ACD

Следующие поля отображаются, если выбрать Avaya CM с контакт-центром Elite в качестве ACD.

Поле	Описание
Фильтрация ACD помощью ACD.	Используйте фильтр ACD, чтобы ограничить синхронизируемых пользователей с 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 фильтров ACD.
Avaya CM с конфигурацией Contact Center Elite	URL-адрес сервера SMS — URL-адрес сервера SMS. ВАЖНО, необходимо заполнить это поле для синхронизации QM и WFM.
Информация о Communication Manager Avaya	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 доступом 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 устройства расширения. **ПРИМЕР** . Имена всех виртуальных станций в Avaya CM начинаются с «DMCC», и вы хотите синхронизировать эти станции с Webex WFO как виртуальные устройства 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.

Пол	Описание

	ИДЕНТИФИКАТОР CMS ACD — идентификатор ACD CMS. Формат имени оператора — выберите метод синхронического анализа имен операторов ACD. ВАЖНЫЙ Необходимо заполнить поля Avaya информации о Communication Manager для следующих функций: ▪ WFM — синхронизация ▪ QM — синхронизация и Avaya данных
Порт при присоединении в реальном времени (RTA)	Номер порта RTA Avaya. ВАЖНО Для обеспечения приверженности в режиме реального времени (RTA) в поле «Порт при присоединении в реальном времени» необходимо заполнить WFM присоединение в режиме реального времени.
Интервал синхронизации	Интервал (минуты) — введите, насколько часто в минутах используется ACD синхронизирован с сервером данных.
Конфигурация ГИС Avaya	Каталог — введите путь к каталогу, по которому сервер данных будет импортировать Avaya данные ГИС. ПРИМЕЧАНИЕ Какой бы путь вы ни вводите здесь, Webex WFO создает подпапку с именем вашего предприятия. Номер порта Avaya RTA. ВАЖНО Для сбора исторических данных Avaya конфигурации ГИС необходимо заполнить поле WFM.
Конфигурация подключения к системе управления вызовами Avaya (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

Поле	Описание
	Данные CMS. Рабочий часовой пояс CMS — часовой пояс, в который передаются данные CMS. ВАЖНО Для синхронизации данных QM ACD данных необходимо заполнить поля Avaya конфигурации CMS Connection.
Конфигурация CDR Connection	Формат даты CDR — формат даты CDR. Метод сбора CDR — метод сбора cdrs -Avaya: ▪ FTP (по умолчанию) ▪ Потоковая передача (надежный протокол сеансов) Адрес сервера CDR — IP адрес сервера Avaya CM CDR. CDR Access User Name — имя пользователя учетной записи, используемой для доступа к данным на сервере Avaya CM CDR. Пароль доступа CDR — пароль для учетной записи, используемой для доступа к данным на сервере Avaya CM CDR. Порт потоковой передачи CDR — порт для прослушивания Avaya CDR. Часовой пояс CDR — часовой пояс сервера Avaya CM CDR. Удержание данных (дни) — количество дней, в которые данные будут храниться на сервере Avaya CM CDR. ВАЖНО Необходимо заполнить поля CDR конфигурации Connection для сверки QM и записи шлюза.
Схема параметров CDR	Макет структуры данных для сервера Avaya CM CDR. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА Скопируйте вторую страницу CDR конфигурации

заготовки в это поле.

Параметры подключения для Avaya IP Office с ACCS

Если Avaya IP Office с ACCS является ACD, отображаются следующие поля.

Поле	Описание
Фильтрация ACD помощью ACD.	Используйте фильтр ACD, чтобы ограничить синхронизируемых пользователей с Например, можно настроить фильтр имени группы по сервисам, который позволяет синхронизировать пользователей, принадлежащих к группе по сервисам, которые соответствуют определенному шаблону имен. Вы можете настроить несколько фильтров ACD.
Офис Avaya IP с конфигурацией 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.
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. При этом гарантируется

правильность вашей статистики и очень точных данных

Пол	Описание

Поле	Описание
	интервал между длинными вызовами. 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 для импорта записей вызовов из Five9 VCC или для записи вызовов с помощью Smart Desktop. Если Webex WFO импортирует записи вызовов из Five9 VCC, он импортирует каждый сегмент переадресованного вызова как отдельный контакт, который он связывает с другими сегментами с соответствующим идентификатором контакта.

Описание полей

Следующие поля отображаются, если выбрать в качестве поля Пять9 в качестве ACD.

Фильтрация ACD

Используйте фильтр ACD, чтобы ограничить синхронизируемых пользователей с помощью 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 фильтров ACD.

Пять9 веб-сервисов API

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

Пол	Описание
Служба супервизоров	Путь к веб-службам супервизоров API. Путь по умолчанию: следующее: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/SupervisorService
Квалифицированное имя службы супервизора	Квалифицированный имя для веб-сервисов супервизоров API. По умолчанию используется следующее имя: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Имя пользователя — имя для входа веб-служб администратора :API. Чтобы запрос getUsersInfo API возвращал других пользователей, назначенных ролью "Администратор Tab" в Five9, необходимо назначить пользователю права полного администратора. ПРИМЕЧАНИЕ Для сервера данных требуется ввести имя пользователя и пароль. Если пользователь пытается войти на программном телефоне или администрирование с использованием этих учетных данных позволит пользователю начать с работы, когда веб-служба администратора API использует эти учетные данные для проверки подлинности на сервере данных.
Имя пользователя	Имя пользователя, который может получить доступ к веб-службам администратора API.
Пароль	Пароль пользователя, который может получить доступ к веб-сервисам 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.

Поле	Описание
Определение домена	(только RTE Messaging) (только системные администраторы) Кнопка для автоматическое извлечение идентификатора домена Five9. Чтобы эта кнопка работала, необходимо использовать пять веб-служб 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.
Отчет о подсчете навыков в очереди ACD	Имя пользовательского отчета Five9, созданного для этого поля.
Отчет о навыковых длительностьх очереди ACD	Имя пользовательского отчета Five9, созданного для этого поля.
Отчет о длительности оператора	очереди ACD

Пол	Описание
Имя пользовательского отчета Five9	Имя пользовательского отчета Five9, созданного для этого поля.
Отчет о подсчете операторов в очереди ACD	Имя пользовательского отчета Five9, созданного для этого поля.

Поле	Описание
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 доступа для учетной записи AWS	Секретный ключ
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. ПРИМЕР D123/вызова

Параметры захвата

Поле	Описание
Задержка захвата 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. Ввод должен быть от 30 до

Пол	Описание

	1440 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 предыдущих дней. 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.

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 облака Genesys позволяет администратору арендатора создавать, изменять или удалять ACD облако Genesys. Настройка Облака Genesys как ACD в Webex WFO соединяет две системы на сервере, что позволяет данным перетекать из Genesys Cloud в Webex WFO. Следующие поля отображаются, если выбрать Genesys Cloud в качестве ACD.

Поле	Описание
Редактирование ACD genesys	Измените существующее облако Genesys ACD.
Создание ACD	Создайте новое облако Genesys
Удаление ACD	Удалите существующее облако
Имя ACD	
Имя ACD	Имя вашего Облака Genesys ACD.
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 является	Имя пользователя учетной записи службы Webex WFO. Эта учетная запись службы также называется учетной записью администратора клиента или учетной записью пользователя API. 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 с созданием этой учетной записи администратора клиента. Дополнительную информацию см. в разделе "Создание пользователя API" , "Управление ролями и разрешениями ".

Пароль пользователя API	Пароль учетной записи службы Webex WFO.
Очереди Genesys	
Добавить	Идентификатор очереди в очереди Genesys Cloud, из которой требуется импортировать вызовы. Необходимо добавить хотя бы одну очередь.
Сопоставление метаданных	
Добавить сопоставление	В этом разделе описывается, для каких значений метаданных Genesys Cloud синхронизируются с контактами Genesys Cloud в Webex WFO. Значения метаданных Genesys Cloud сопоставляются с метками метаданных, созданными в Metadata Manager (размещенной по адресу: Конфигурация управления приложениями > QM > QM конфигурации > Диспетчер метаданных). Поля метаданных должны быть предварительно созданы в Metadata Manager на Webex WFO (дополнительную информацию см. в разделе "Управление полями метаданных"). Следуйте процедуре Синхронизация метаданных облака Genesys до Webex WFO в *Руководстве по* интеграции RingCentral Engage для сопоставления метаданных Genesys Cloud. 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.
Включение RTE Messaging для записи экрана	
Включение RTE Messaging для записи экрана	(Необязательно) Позволяет записывать экраны пользователей Genesys Cloud, которые настроены для записи 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

Пол	Описание

Webex WFO синхронизируется с параметром InContact для привлечения пользовательских, командных и навыковых данных. Эти данные сохраняются в inContact. Если вы измените любое его в Webex WFO, эти изменения не будут синхронизированы обратно с inContact.

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

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

Поле	Описание
Имя поставщика	Имя поставщика, предоставляемое компанией InContact. Имя приложения
Имя приложения	Имя приложения, предоставляемое приложением InContact. ПРИМЕЧАНИЕ Приложение должно включать следующую область действия API: AdminAPI, RealtimeDataAPI и Отчеты API.
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 файле CSV (дополнительную информацию см . *в справочном руководстве по* импорту данныхWebex WFO).

ПРИМЕЧАНИЕ Идентификатор сервера ACD не отображается, пока вы не покинете страницу, а затем снова откроете ее.

Параметры Cisco Unity Connection для Amazon Connect

Следующие поля отображаются, если выберите ACD выберите Amazon Connect.

Секция	Описание
Фильтрация ACD	(Необязательно) Фильтр ACD ограничивает количество пользователей, синхронизированных с Amazon Connect. Например, можно настроить фильтр имени группы, который позволяет синхронизировать пользователей, принадлежащих к группе по сервисам, которые соответствуют определенной схеме имен. Вы можете настроить несколько фильтров ACD. ЗАМЕТКА

Секци	Описание
	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, в течение которого 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, которую экземпляр Amazon Connect использует для хранения данных и в качестве адресата для потоковой передачи данных. См. раздел «Настройка выборки S3» для экземпляра Amazon Connect. I am Access Key — идентификатор ключа доступа я пользователь, назначенный политике, которая предоставляет доступ на чтение, запись и удаление выборки S3, используемой Webex WFO.

Секретный ключ IAM — ключ секретного доступа пользователя, назначенный политике, которая предоставляет доступ на чтение, запись и удаление выборки S3, используемой в Webex WFO.

Секция	Описание
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/AgentProductivityByQue 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 — показатель секунд, выбранных при создании отчета для папки S3 исторических отчетов.
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 Папка S3 Для стенограмм — путь к папке в выборке S3, в которой хранятся метаданные контакта. Требуется для поддержки цифровых каналов. ПРИМЕР serviceName/InstanceName/Преобразования
Продукты включены	Управление качеством — управление качеством было закуплено в качестве продукта «80-е» (2015-1012). Голос — включает голосовые каналы Amazon Connect. Цифровой (чат, SMS, электронная почта) — включает цифровые каналы чата Amazon Connect, SMS и электронной почты.
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 Serenova в качестве ACD.

Секция	Описание
Фильтрация ACD фильтр ACD	(Необязательно) Для ограничения синхронизируемых пользователей используйте из окна ACD. Например, можно настроить фильтр имени группы по сервисам, который позволяет синхронизировать пользователей, принадлежащих к группе по сервисам, которые соответствуют определенному шаблону имен. Вы можете настроить несколько фильтров ACD.
Серенова API	URL базы Serenova — базовый URL-адрес API для serenova съёмщик.

Секция	Описание
	ПРИМЕР https://api.cxengage.net Арендаторы Serenova — главный клиент и субтенанты, которые вы добавляете в этой ACD конфигурации. См . таблицу Арендаторов Серенова.
Параметры захвата	Задержка захвата ACD — время ожидания классического 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 конфигурацию ACD. 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. 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 Serenova. Скопируйте и вставьте этот ключ из клиента Serenova. См. раздел о создании ключа API и секрета ключа API для клиента Serenova:.
Секрет API	Ключ API секрет, который создается для клиента, когда вы настройте клавишу API в Серенова. Скопируйте и вставьте этот ключ из клиента Serenova. См. раздел о создании ключа API и секрета ключа API для клиента Serenova:.

3. Нажмите **OK**.

   При добавлении главного клиента и его субтенантов с помощью этой конфигурации ACD 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 секрета 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.

Создание ключа API и секрета ключа API для клиента Serenova:

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

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

Синхронизация данных основной конфигурации
Webex WFO объединяет следующие данные конфигурации ядра с эквивалентами 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 ту же конфигурацию ACD, Webex WFO будет создавать только одного пользователя Webex WFO для каждого пользователя Serenova.

Если вы добавляете основной клиент и его подтенанты с помощью отдельных конфигураций ACD, Webex WFO приведет к созданию нового пользователя Webex WFO для каждого главного арендатора и каждого подтенейщика, где появляется пользователь Serenova. Это может привести к созданию нескольких Webex WFO пользователей Webex WFO для одного пользователя Serenova.

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

Поле	Определение
Имя	Имя пользователя в системе Serenova.
Фамилия	Фамилия пользователя в системе Serenova.
Адрес эл. почты	Не сопоставлено.
Имя группы	Группа по умолчанию Webex WFO.
Активированный	Дата добавления пользователя в Webex WFO от Serenova.
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 — <имена конфигурации ACD>.

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

Смена в Серенова	В результате изменится Webex WFO
Будет добавлен новый пользователь синхронизации:	Будет добавлен новый пользователь. В частности, служба ▪ Применим имя и фамилию пользователя Serenova к имени и фамилии пользователя Webex WFO. ▪ Применяет уникальный идентификатор пользователя Serenova (внешний идентификатор пользователя в профиле пользователя) к идентификатору пользователя ACD пользователя Webex WFO. ▪ Задает Webex WFO даты начала для компании и отдела — дату выполнения синхронизации. ▪ Назначает пользователя Webex WFO группе по умолчанию.

Смена в Серенова	В результате изменится Webex WFO
	NOTE Webex WFO не сохраняет отношения между пользователями Serenova и группами Serenova, которые являются эквивалент серенова команд Webex WFO. См. Команды. ▪ 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 супервизору Webex WFO. ПРИМЕЧАНИЕ Пользователям Serenova, имеющим роль администратора или отчета, не назначается роль в Webex WFO службы синхронизации.
Для пользователя используется имя или фамилия	Изменяется имя или фамилия пользователя
Пользователь отключен	Пользователь деактивирован

Группы по сервисам

Группы Webex WFO синхронизированы с группами Серенова. Команды Webex WFO не сохраняют отношения между пользователями Serenova и группами Serenova.

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

Смена в Серенова	В результате изменится 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 окна	Без изменений. Webex WFO не сохраняет отношения

Смена в Серенова	В результате изменится Webex WFO
группа	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

Очереди сервисов Webex WFO синхронизируются со 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 изменится Webex WFO
Добавляется новая очередь	Сначала добавляется новая очередь услуг. В частности, сервис синхронизации обеспечивает следующее: ▪ Применяет имя очереди Serenova к имени очереди службы Webex WFO ▪ Применяет уникальный идентификатор очереди «Serenova» к идентификатору очереди службы Webex WFO ▪ (Только для чтения) Дает очереди Webex WFO очереди служб тип "Голос [Интерактивный] ▪ (Только для чтения) Дает очереди служб Webex WFO источник 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 ▪ Назначает очередь услуг Webex WFO, связанную с очередью «Сереброва», навыкового сопоставления Webex WFO и дает ей приоритет 1

Смена в Серенова	В результате изменится Webex WFO
Будет изменено имя очереди	Применяет новое имя очереди Serenova к службе Webex WFO имя очереди. **NOTE** Webex WFO не применяет новое имя очереди Serenova к связанному Webex WFO сопоставлению навыков.
Очередь отключена	Без изменений. Нет ни очереди службы, ни сопоставления навыков уничтоженный.

Параметры подключения для Eventide NexLog

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

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-адрес API	Базовый URL-адрес (включая протокол) журнала Eventide NexLog API. ПРИМЕР http://1.1.1.1 В руководстве *по NexLog API версии* 2.8 этот базовый URL-адрес идентифицируется со следующей переменной: <ПРОТОКОЛЬ>< АДРЕС>
Имя пользователя	Имя для входа пользователя Eventide. Это имя для входа учитывает регистр. **ПРИМЕЧАНИЕ** В *NexLog API Manual* v2.8 говорится, что для аутентификации этот пользователь "должен иметь соответствующее

Поле	Описание
	разрешения на канал/ресурсы для доступа к запрошенным записям. По умолчанию администратор имеет разрешения на доступ ко всем каналам/ресурсам"."
Пароль	Пароль пользователя Eventide.
Интервал экспорта	Частота, с которую Webex WFO извлекает завершенные записи вызова Вечер. Формат = ЧЧ:ММ. Минимально = 00:15. Макс. = 23:45. ПРИМЕР Вы выбираете 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 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 связанных контактов ни одной записи вызовов. ▪ Группа —Webex WFO присваивает 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, начинающихся с одного интервала, даже если Webex WFO импортирует записи в конце разных интервалов экспорта. Значение параметра «Длина группы контакта» должно быть меньше параметра «Интервал экспорта» Это поле доступно только в том случае, если выбрано параметр "Сгруппировано для ведения журнала"

Поле	Описание
	Введите, затем это требуется.
Метаданные группы контакта	Поле метаданных из eventide API, для использования связывание записей вызовов в Webex WFO. Когда в поле метаданных группы контакта вводится поле метаданных, Webex WFO выполнить поиск этого поля метаданных во всех записях вызовов в каждом интервале длины группы контакта. Если записи вызовов в том же интервале длины группы контактов имеют то же значение в поле метаданных, Webex WFO присваивает один и тот же идентификатор связанного контакта этим записям вызовов. ПРИМЕЧАНИЕ. Если метаданные группы контакта настроены, 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 группирование записей вызовов с любым стандартным или пользовательским полем метаданных из Eventide. Однако поле метаданных, заданное в Webex WFO, должно быть отформатировано в том формате, который отображается в ответе Eventide API.

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* NexLog API 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

Если выбрать ACD Twilio, отображаются следующие поля.

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

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

Поле	Описание
Редактирование ACD twilio	Измените существующее ACD
Twilio Flex. Создание Twilio ACD	Создайте новую ACD
Twilio Flex. Удаление ACD twilio	Удалите существующую
ACD Twilio Flex. 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 подобно идентификатору клиента Webex WFO. Строковое значение должно начинаться с «AC»
Маркер аутентификации Twilio	(Необязательно) Маркер аутентификации, созданный в Twilio, который Webex WFO используется для аутентификации ИДЕНТИФИКАТОРа учетной записи Twilio.
Идентификатор идентификатора	идентификатора для гибких рабочих пространств Twilio

Тянет конкретное рабочее пространство	**Настройка Webex WFO | Настройте**	Webex WFO. Может быть только один экземпляр Flex для рабочего пространства. Вложенные рабочие области не поддерживаются.

Поле	Описание
Имя пользователя Twilio Flex 2019	(Классический WFM Only) Имя пользователя Twilio Flex Username, которое используется для извлечения исторических данных для классического WFM.
Пароль Twilio FlexЛейнс	(Необязательно) (Классический WFM Only) Пароль для учетной записи пользователя Twilio Flex Inisights, которая используется для извлечения исторических данных для классического WFM.
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 является	Имя пользователя учетной записи службы Webex WFO. Эта учетная запись службы также называемая учетной записью администратора клиента или учетной записью пользователя API. 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 с созданием этой учетной записи администратора клиента. Дополнительную информацию см. в разделе Создание пользователя API, а также управление ролями и разрешениями . Это необходимо как для QM, так и для классического WFM.
Пароль пользователя API	Пароль учетной записи службы Webex WFO.

Продукты включены

Поле	Описание
Управление качеством	Управление качеством было закуплено в качестве Webex WFO продукт. Webex WFO обеспечивает поддержку многоканальных систем Twilio Flex. Поддерживаются голосовые и чат-каналы Twilio Flex. Это означает, что и записи вызовов, и стенограммы чатов поступают в 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 WFO Webex.
Управление рабочей силой	Classic Workforce Management была куплена для 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 дополнительных 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, какое поле метаданных следует сопоставить с атрибутом конкретной задачи в Webex WFO.

Поля пользовательских метаданных сперва должны быть созданы в диспетчере метаданных (расположен в управлении приложениями > QM > QM Configuration > Metadata Manager).

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

Включение RTE Messaging для записи экрана

(только управление качеством) Выбор этого флажка позволяет 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 указывает язык текстовому контакту с использованием следующей информации 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, указанного 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 указывает язык текстовому контакту с использованием следующей информации 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).

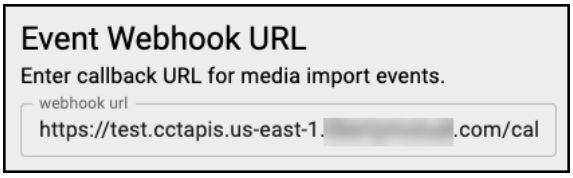
Шифрование записи голоса Twilio

Включение шифрования записи голоса Twilio позволяет Webex WFO импортировать зашифрованные голосовые записи из Twilio. Для обработки вам необходимо ввести ИДЕНТИФИКАТОР Twilio и закрытый ключ в Webex WFO. После обработки Webex WFO повторно шифрует все записи. 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 событии состояния 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.

```
{
    "ccrId":0, // (int)
    "sessionId": "", // (строка)
    "legId": "", // (строка) — то же значение, что и callId
    "Идентификатор арендатора": 0, // (int)
    "status": "", // (строка) — например, "ЗАВЕРШЕНо" или "ЗАВЕРШЕНо сбой"
    "failureReason": "" // (строка не обязательно) — причина неудачи, считываемая пользователем, не является ошибкой или исключением сквозного API
}
```

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 защищенный в Webex WFO.

Сбор исторических данных

(Только классический менеджмент рабочей силы) Настройка этого раздела позволяет Webex WFO искать классический отчет WFM исторических 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 классический WFM) Идентификатор проекта Flex Идеи для проекта Twilio Flex Идеи, связанного с идентификатором идентификатора идентификатора для учетной записи Twilio.
Идентификатор отчета по данным о производительности оператора	(Только классический WFM) Уникальный идентификатор отчета по данным 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) Очередь службы Webex 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 Twilio с определенными состояниями Webex WFO для приверженности, если у вас как продукта включен классический 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", "Работа 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.

Поле	Описание
Перерыв	Оператор не принимает контакты из ACD. Во многих acD выполните следующее это состояние может сопровождаться числовым кодом причины, указывающий причину изменения состояния.
Готов	Оператор готов принять контакты из окна ACD.
Разговор	Оператор находится в контакте. Это предварительно настроено.
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

Следующие поля отображаются, если выбрать в качестве ACD U000.

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 является	имя пользователя учетной записи службы Webex WFO. Эта учетная запись службы также называется учетной записью администратора клиента или учетной записью пользователя API. 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 этой учетной записи администратора клиента. Дополнительную информацию см. в разделе "Создание пользователя API" , "Управление ролями и разрешениями ".
Пароль пользователя Cisco API	Пароль учетной записи службы Webex 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)

(Только облако) Пользователи автоматически отправляются из системы по истечении определенного периода отсутствия активности. Поле «Тайм-аут сеанса» позволяет указать продолжительность времени в минутах, в которое сеанс должен находиться в режиме ожидания, прежде чем пользователь автоматически выйдет из системы. Значение по умолчанию: 60 мин. Максимальное значение составляет 1440 минут, то есть 24 часа. Только цифровые символы. Использовать буквы и специальные символы не допускается. Любое изменение этого параметра происходит при следующем входе пользователя или обновлении страницы.

(Только на территории) По умолчанию установлено значение 60 минут. Максимальное значение составляет 120 минут, то есть 2 часа.

ПРИМЕЧАНИЕ Если пользователь открывает Webex WFO в нескольких окнах, длительность тайм-аута применяется отдельно к каждому окну.

Автоматическое создание пользователей

Флажок "Автоматическое создание пользователей" управляет созданием новых пользователей Webex WFO при входе сотрудников контакт-центра на ПК, 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 активный пользователь Webex WFO;**	**Результат: ПК и Webex WFO**
Очищены	Да	Webex WFO пользователь записывается Smart Desktop как настроен.
Очищены	Нет	Новый пользователь Webex WFO не добавляется.

		Smart Desktop ничего не записывает.
Выбранные	Да	Пользователь Webex WFO записывается пользователем

Автоматическое создание пользователей	Вход связан с именем активный пользователь	Результат : ПК и Webex
		Smart Desktop как настроено.
Выбранные	Нет	Добавлен новый пользователь Webex WFO с профилем пользователя записи. Новый пользователь Webex WFO записывается Smart Desktop как настроен.

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, если клиент smart Desktop Client (SDC) работает на серверной версии 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 была устаревшей; поэтому этот флажок можно оставить 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, записанного 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 «Приоритеты 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

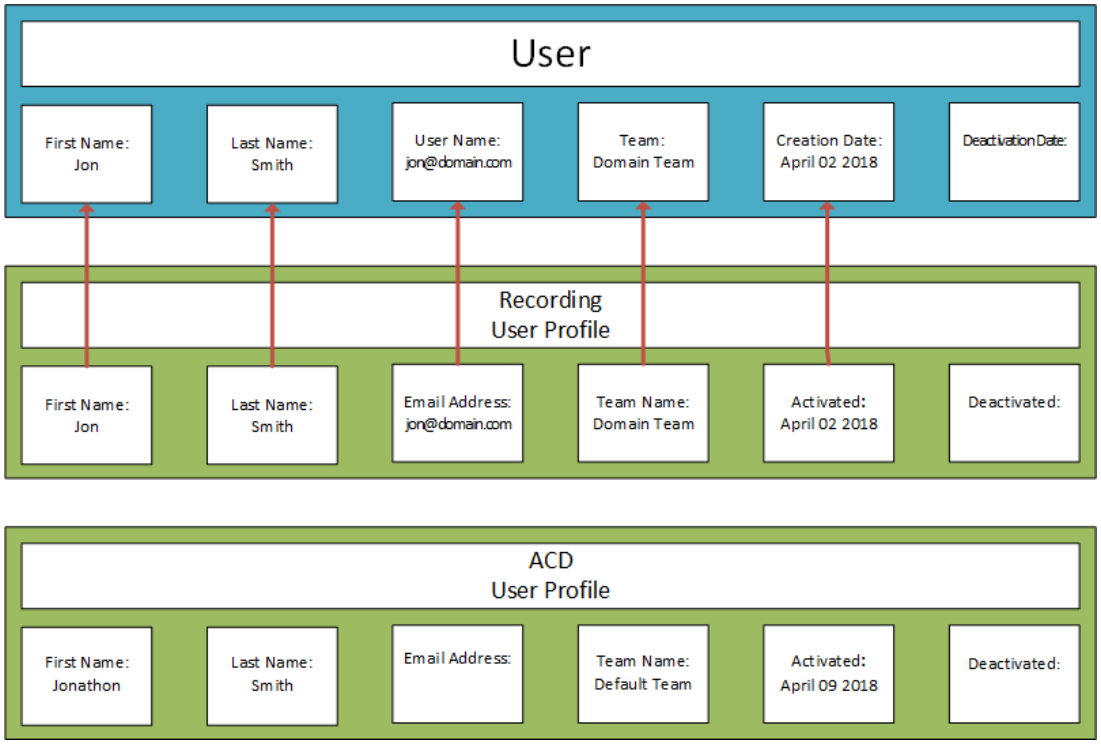
- Изменяется порядок профилей пользователей в таблице профилей пользователей на странице "Пользователи".
- Если у пользователя есть два профиля пользователей с разными значениями в каком-либо поле, он также может изменить выбранное значение Webex WFO идентифицирует этого пользователя.

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

Пример смены приоритета профиля пользователя

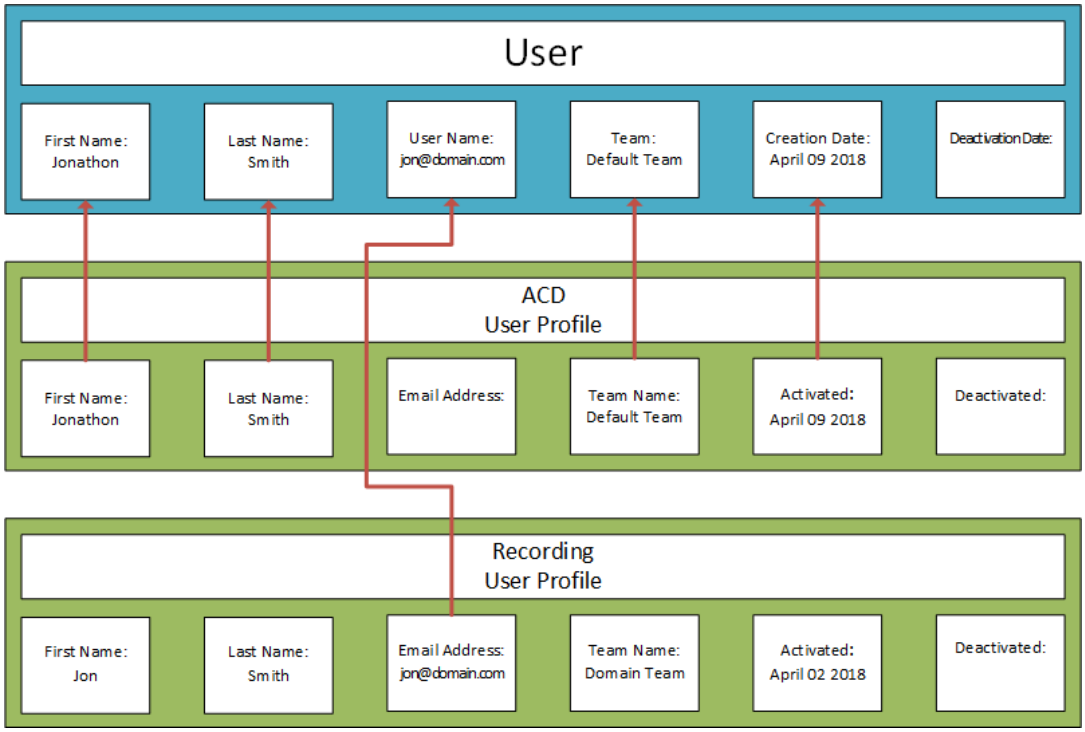
На следующих изображениях показано, как изменяется идентификация пользователя Webex WFO при изменении приоритета профилей этого пользователя.

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 записи. 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 то, какое значение будет выбрано 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 также идентификатор внешнего пользователя из профиля пользователя ACD идентификатору пользователя ACD.



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 глобальных настроек QM
- Обновление безопасности: устаревшая версия TLS 1.1 и слабые шифры SSL/TLS версии 1.2 будут удалены

Загрузка установщиков сервера данных Smart Desktop и Webex WFO

Страница "Загрузки" обеспечивает доступ к установщикам сервера данных Webex WFO Smart Desktop и Webex WFO Data Server.

Чтобы загрузить нужный установщик, щелкните ссылку на него.

Расположение страницы

Загрузки > > глобального > администрирования

Загружать	Описание
Сервер данных Webex 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 сервера данных Webex 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 на основе 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 иметь Cisco UCCE версии 12 или 12.5, а у устройств должна быть та же линия ACD (DN). Требуется дополнительная настройка в Cisco ACD.

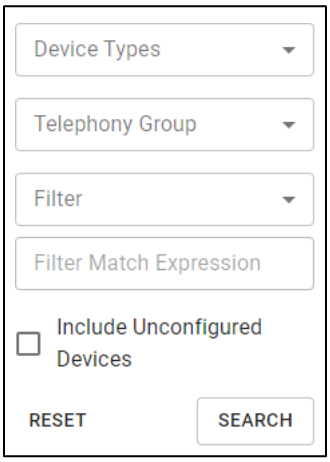
Расположение страницы

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 соответствия** фильтра» можно использовать для представления любого количества символов.



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 добавить новые устройства с помощью CSV импорта.

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

   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 файле CSV, 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

Поле	Редактируется?	Описание
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) пользователя Webex 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.
Записывающей клав	Д	Группа записи, связанная с устройством. Это значение не учитывает регистр. Группа записи должна уже присутствовать 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 на Webex WFO.

Настройка Extension Mobility для сетевой записи Cisco

Webex WFO поддерживает два способа настройки Extension Mobility (EM) для записи в сети 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 если пользователь выполняет телефонный вызов при выходе из устройства, запись останавливается.

Стандарт Extension Mobility

Это исходный способ настройки EM в 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 Extension Mobility входит на устройство или удаляется, набор добавок на этом устройстве меняется. Так определяются входы и выходы, а также Webex WFO определяет, какой профиль пользователя (если он имеется) выполняет вход на устройство. Каждый раз, когда набор

добавочных телефонов изменяется на устройстве, Webex WFO проверяет значение на

проверить, соответствует ли набор добавочных добавок профилю, известному под Webex WFO. Если это так, Webex WFO связывает пользователя в профиле пользователя с устройством. Если набор добавок на устройстве не соответствует ни одной учетной записи пользователя, и в данный момент на устройстве выполнен вход профиль пользователя, то Webex WFO отключает профиль пользователя от устройства.

Extension Mobility межкластерный

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

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

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 конфигурации устройства для устройств, на которые будут

входить профили пользователей в этом кластере

- 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 кластерное устройство Home

- Когда профиль пользователя выполняет вход в устройство в его кластере Home (как и в том же кластере Unified CM, в который настроен профиль пользователя), 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 в кластере посещения в параметрах службы callManager необходимо включить build in Bridge (BIB).

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

Связанные разделы

- Свяжите телефоны с операторами, группами записи и типами записей. Научитесь связывать устройства на основе ACD с пользователями Webex WFO, группами записи и типами записей.

Подробнее о Webex WFO с 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 имеющихся разрешений Webex WFO. Операторы не видят столько содержимого, сколько администраторы.

ТИП не может быть выключен для отдельных пользователей или ролей.

Предварительные условия

- В вашей организации используется облако Webex 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 новичков в 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» в *руководстве по установке Webex WFO облачных развертываний* .

Синхронизация данных между телефонами ACD и Webex WFO

Webex WFO может синхронизировать данные с некоторыми ACD. Сведения о синхронизации с определенными ACD см. в руководстве по интеграции для этого ACD. Служба синхронизации автоматически извлекает из номера 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 или очереди служб, создаваемые в Webex WFO, не синхронизируются с ACD. Они поддерживаются только в Webex WFO.

Синхронизация данных операторов между телефонами ACD и Webex WFO

Webex WFO предполагает, что каждый пользователь, импортированный из поля с ACD по Webex WFO, является оператором. 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 окна ACD	В результате изменится Webex WFO
Добавляется новый оператор	Будет добавлен новый оператор. В частности, служба синхронизации: ▪ Применим имя и фамилию оператора ACD к имени и фамилии оператора Webex WFO. ▪ Применяет идентификатор входа ACD к идентификатору сотрудника Webex WFO и ACD идентификатору. Идентификатор сотрудника можно изменить, но не идентификатор ACD. Изменение идентификатора сотрудника не оказывает влияния на идентификатор входа ACD. ▪ Устанавливает Webex WFO даты начала для компании и отдела текущую дату. ▪ Назначает соответствующую группу оператору в качестве группы оператора. Примечание . Если ACD не назначена группа по сервисам, 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 по сервисам 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 изменится Webex WFO**
Будет добавлена новая группа по сервисам	Новая команда добавляется с таким же именем. Делает оператора, входящий в группу по сервисам 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 поле 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. Если вы перемещаете оператора из одной группы в другую в Webex WFO, это не повлияет 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 окна ACD	**В результате изменится Webex WFO**
Будет добавлена новая очередь службы	Будет добавлена новая очередь служб. Это выполняет сервис синхронизации, в частности, следующий: ▪ Применим имя очереди службы ACD к описанию очереди службы Webex WFO ▪ Применяет идентификатор очереди службы ACD к идентификатору очереди службы Webex WFO ▪ Дает новой очереди служб тип интерактивной/голосовой очереди

Изменение окна ACD	В результате изменится Webex WFO
	Добавлено новое сопоставление навыков. В частности, служба синхронизации выполняет следующие действия ▪ Применяет имя очереди службы ACD к имени сопоставления навыков Webex WFO ▪ Применяет идентификатор очереди службы ACD к номеру сопоставления навыка Webex WFO Создание сопоставления один к одному между сопоставлением навыков ACD и сопоставлением навыков Webex WFO.
Будет изменено имя очереди службы	▪ Применяет новое имя очереди службы ACD к описанию очереди службы Webex WFO (имя) ▪ Применяет новое имя очереди службы ACD 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 проверки личности любого пользователя, который хочет подключиться к Webex WFO. Webex WFO поддерживает три метода аутентификации: аутентификацию по умолчанию Webex WFO, аутентификацию SAML и аутентификацию Active Directory. На странице "Аутентификация" можно настроить и включить метод аутентификации по умолчанию (см. раздели «Включить аутентификацию по умолчанию»и «Метод аутентификации SAML» (см . раздел «Настройка проверки подлинности SAML»). Метод проверки подлинности Active Directory можно включить и настроить только для локальных развертываний Webex WFO на странице конфигурации Active Directory, расположенной в разделе «Управление приложениями > глобальный» > конфигурация системы > Active Directory (см. раздел «Подключение к серверу Active Directory»).

> ПРИМЕЧАНИЕ Системный администратор и администратор клиента могут настроить аутентификацию SAML для конкретного клиента. Если оба администратора настраивают SAML уровня клиента
> проверка подлинности для конкретного клиента Webex WFO использует последнюю конфигурацию. Если системный администратор включает аутентификацию SAML для всей системы, параметры аутентификации уровня SAML 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 следует настроить провайдера идентификационных данных (IdP), который поддерживает SAML 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 аутентификации SAML.

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

Расположение страницы

Аутентификация > управления приложениями > глобального > администрирования

Процедуры

На странице "Аутентификация" можно включить/выключить аутентификацию Webex WFO или включить/отключить и настроить аутентификацию SAML.

Включить аутентификацию

Аутентификация Webex WFO по умолчанию включена.

1. Выберите метод аутентификации, который необходимо включить.
   С помощью Webex WFO можно включить одновременно 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 **аутентификацию** Webex WFO, необходимо сперва выбрать параметр **SAML Аутентификация**.
2. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Настройка аутентификации SAML использования Okta в качестве IdP

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

1. Выберите **«Включить аутентификацию SAML».**
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.

> **NOTE** Webex WFO — это поставщик 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. **ВыберитеSAML алгоритм подписи**.

c. Выберите алгоритм SAML дайджест #.

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

e. **Импорт сертификата** поставщика услуг. Вы можете использовать глобальный сертификат по умолчанию, указанный в Webex WFO (только облачные версии 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 аутентификацию SAML**.
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 — это поставщик услуг, а URL-адрес 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 алгоритм подписи SAML.

c. ВыберитеSAML алгоритм **дайджеста**.

d. (Необязательно) Чтобы отказаться от подписи маркера SAML, снимите **флажок «Подписать SAML ответ»**

e. **Импорт сертификата** поставщика услуг. Вы можете использовать глобальный сертификат по умолчанию, указанный в 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 с помощью Webex WFO. В системах, синхронизирующихся с ACD, пользователями создаются и управляются в ACD, однако их можно создавать в Webex WFO (см. раздел "Управление пользователями").

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

Для системных администраторов это выбор только для чтения.

Включить аутентификацию Webex WFO

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

Настройка аутентификации SAML

Аутентификация на языке разметки для утверждений безопасности (SAML) позволяет использовать распространенные внешние поставщики идентификационных данных (IdP) для аутентификации имен пользователей и паролей для Webex WFO (провайдера услуг или SP). Этот метод проверки подлинности пользователей и управления паролями обычно называется единым входом (SSO).

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

ПРИМЕЧАНИЕ Администраторы-арендаторы, добавленные системным администратором, всегда могут войти в систему, используя учетные данные Webex WFO. Это справедливо, даже если аутентификация Webex WFO отключена и включена другая форма аутентификации (SAML или Active Directory).

Настройка поставщиков идентификационной информации

Webex WFO интегрируется со всеми IDP, которые поддерживают аутентификацию SAML 2.0. Следующие общие параметры применяются при настройке сообщения SAML в IdP.

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 аутентификации Webex 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 инициированным SP, так и с SAML, инициированным IdP, в зависимости от используемого IdP.

IdP	Поддерживает инициированный SP SAML	Поддерживает инициированную IdP SAML
Окта	Да	Да
ADFS	Да	Да
Лазурный	Нет	Да
Другие idP	Меняется	Меняется

ПРИМЕЧАНИЕ . Для инициированного IdP SAML использования Службы Active Directory в поле URL-адреса входа в приложение в Службе Active Directory должно быть пусто.

Настройка Окта

ПЕРЕДОВОЙ ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ

Перед настройкой Окта соберите следующую информацию в разделе "Поставщик услуг" на странице "Аутентификация" в 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. Настройте поля следующим образом в разделе "Общие параметры Tab".

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. Выполните настройку полей на SAML Tab, на странице Configure SAML Tab,.

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

Поле	Управление конфигурацией
Общая информация	
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).
Аудитория URI (идентификатор объекта SP)	Скопируйте и вставьте этот идентификатор со страницы аутентификации в 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**».

Идентификатор выдачи SAML	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. В разделе "Обратная связь Tab" выберите параметр "Обратная связь", который соответствует использованию 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 Параметр Sign **On** Tab.
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 и включения аутентификации 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 утверждения электронной почты LDAP для доверия Webex WFO.
3. Настройте правило преобразования входящих утверждений для доверия Webex WFO.
4. Настройте алгоритм защищенного хэша и импортируйте сертификат поставщика услуг.
5. Экспорт сертификата поставщика идентификационной информации
6. Настройте для поставщика идентификационных данных ADFS параметр 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 « **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** WebSSO SAML 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 утверждения электронной почты LDAP для доверия Webex WFO

1. Щелкните Добавить **правило... в окне "Правила** преобразования выдачиTab 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 "LDAP адрес электронной почты" в поле "Имя **правила для утверждений** ".
4. Выберите **Active Directory** в раскрывающемся списке **"Хранилище** атрибутов".
5. Выберите **адреса электронной почты** в **раскрывающемся** списке атрибутовLDAP.
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 доверия Webex WFO

1. Щелкните Добавить **правило... в окне "Правила** преобразования выдачиTab 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 WFO свойства.
3. **Щелкните "Дополнительно** Tab" и в раскрывающемся списке "Алгоритм **защищенного** хэширования" выберите **SHA-1** .

4. Щелкните подпись Tab, 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 свойства.

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. **Щелкните "Сведения** Tab", 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 использованием Webex WFO и включения аутентификации SAML.

Описание полей

Следующие поля отображаются при выборе «Включить аутентификацию SAML».

Поставщик услуг

Поле	Описание
URL аутентификации	(Только для чтения) URL-адрес Webex WFO, указывающий 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 из 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	Алгоритм по умолчанию настраивается вашей организацией. Поддерживаются и другие алгоритмы SHA1, SHA256 и SHA512.
Алгоритм дайджеста SAML	Алгоритм по умолчанию настраивается вашей организацией. Другое. поддерживаемые алгоритмы SHA1, SHA256 и SHA512.
Ответ на знак SAML	По умолчанию этот флажок выбран. Очистите ее, если не хотите подписать ответ SAML.
Сертификат поставщика услуг (только для чтения) — сертификат для настройки IdP с помощью Webex WFO. Вы можете использовать глобальный сертификат по умолчанию, указанный в Webex WFO (только облачные версии развертывания), или выгрузить самоуправляемый сертификат и закрытый ключ. См. раздел Управление сертификатами провайдера услуг для Webex WFO. ▪ Импорт — импорт сертификата самоуправляемого провайдера 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 ваше развертывание Webex WFO в облаке или на территории.

Развертывание	Параметр
Облако, На территории	Используйте глобальный самозаверяющий сертификат. Cisco не обеспечивает сертификат.
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 установке Webex WFO. См. раздел "Установка Webex WFO" в Руководстве *по установке Webex 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.

Переназначить идентификатор ACD

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

При изменении идентификатора ACD у неактивного пользователя удаляются следующие связи:

- Идентификатор ACD
- Профиль пользователя из окна Avaya ACD

После изменения назначения идентификатора неактивный пользователь больше не синхронизируется с ACD и никакие дополнительные данные для неактивного пользователя не извлекаются из ACD.

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

Переназначить идентификатор Avaya ACD

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

   ПЕРЕДОВОЙ ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ Изменение идентификаторов ACD пользователей не влияет на статус активации. Если пользователь больше не активен в Webex WFO, деактивируйте их, прежде чем переназначить Идентификаторы ACD.
3. Щелкните **«Изменить»ACD ID**.
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 переназначным 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

администратор.

Значение по умолчанию = 5.

Развертыв	Парам

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 попытки входа Webex 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.

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

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 его (например, при настройке ACD).

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

- Пароли не могут содержать никакие пробелы (пробелы).
- Пароль должен содержать не менее восьми символов в длину. Администратор может увеличить минимальную длину на странице "Политика паролей" в разделе "Управление приложениями".
- Пароли должны содержать символы из трех из следующих четырех категорий:

Категория	Описание
Заглавны	е буквы

А–З; Заглавные символы уникода:

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

Ограничить доступ к определенным IP адресам

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

Администраторы арендаторов могут добавить один или несколько IP диапазонов адресов, а пользователи могут получить доступ к функциям Webex WFO только при входе в Webex WFO с IP адреса в настроенных диапазонах. При входе в Webex WFO с адреса IP, который не входит в настроенные диапазоны, он получает сообщение об ошибке и не сможет 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 системный администраторы IP диапазоны, пользователи могут получить доступ к Webex WFO из белого списка арендатора и белого списка системы.

Webex WFO в настоящее время поддерживает белый список только для адресов IPv4.

> 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 IP диапазон**». 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 от 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	Последний IP адрес, включенный в
диапазон.	
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 Webex WFO из окна 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

пакет с установкой Webex WFO, необходимо задать в заголовке X-Forwarded-For (XFF) балансировщика нагрузки IP адрес исходного клиента.

Связанные разделы

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

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 определяет все отметки времени в файлах исторических данных Avaya как находящиеся в часовом поясе клиента.

Перейдите к разделу "Управление приложениями > Загрузка > глобального > администрирования", чтобы загрузить сервер данных Webex WFO. Информацию об установке сервера данных Webex WFO можно найти в руководстве по установке Webex WFO Webex WFO данных "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 параметров сервера сигнализации CTI
- 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 конкретного ACD см. на следующих страницах или в руководстве по интеграции ACD или в технической записке, если это

доступно:

Если в вашей организации имеется какая-либо из следующих интеграций, 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.

Параметры синхронизации ACD регионального сервера данных

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

Параметры сбора данных для регионального сервера данных ACD

Установите флажок "Включить захват", чтобы включить захват ACD на региональном сервере данных, а затем с помощью панелей "Доступен" и "Назначенные" назначьте серверы сбору ACD.

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 ежедневном событии QM рабочего процесса.

Поле	Описание
Местоположение	Путь UNC к месту хранения. Для установки пути UNC требуется

Поле	Описание
	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 для Webex WFO Desktop, установленного на рабочих местах оператора, и для сервера 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 ежедневным рабочим процессом QM
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 включить Webex WFO для сопоставления и синхронизации пользователей Co Active Directory пользователями. 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 параметров сервера сигнализации CTI

Установите флажок «Включить сигнализацию CTI», чтобы включить сигнализацию CTI. 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 службами Cisco IP Phone — установите этот флажок, чтобы включить элементы управления записью с поддержки Cisco, с поддерживаемых Cisco устройств.

  ПРИМЕЧАНИЕ Для процедуры конфигурации см . раздел «Настройка элементов управления службами Cisco IP Phone».

- Для упрощенных элементов управления записью API — установите 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 имя хоста сервера FTP.
Имя пользователя	Имя пользователя, который администрирует сервер SFTP.
Пароль	Пароль пользователя, администрирования сервера SFTP.

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 службами Cisco IP Phone

Компонент "элементы управления Cisco IP Phone службами" включает элементы управления записью Cisco с поддерживаемых Cisco устройств. Ниже описаны действия по настройке сервисов Cisco IP Phone 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 сервер данных Webex WFO.

Расположение страницы

Управление приложениями > конфигурация глобальной > системы > сервера данных

Процедуры

Настройте элементы 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 веб-службу сервера данных Webex WFO

По умолчанию служба сервера данных Webex WFO 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. **В поле General** Tab выберите **«Автомати»** 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 **"**

Добавьте услугу телефонии в Cisco Unified Communications Manager

Данная процедура проводится в Cisco Unified Communications Manager Administration. Дополнительную информацию о настройке сервисов Cisco IP Phone см. в разделе «Добавление телефонных сервисов» 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 Cisco элементов управления записью IP услуге телефонии.

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 serenova ACD

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

Параметр	Управление конфигурацией
Параметры синхронизации ACD регионального сервера данных	**Установите флажок «Включить синхронизацию »**, затем переместите параметр Serenova ACD из **«Доступен** для **назначенных»**.

3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Подключитесь к серверу Active Directory

Вы можете использовать подключение к серверу Active Directory (AD) в своей среде для аутентификации пользователей, синхронизации или и того, и другого. 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 Webex WFO находится в том же домене, что и пользователь.

Процедуры

Настройка Active Directory

ПРИМЕЧАНИЕ Для получения дополнительной информации о любом из полей на этой странице перейдите к разделу О конфигурации Active Directory в *руководстве* пользователя Webex WFO.

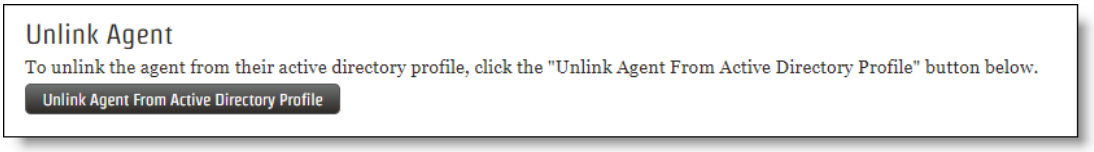
1. Выберите **"Создать новую конфигурацию Active Directory".**
2. Укажите имя домена, имя хоста, порт, имя пользователя и пароль в разделе "Active Directory аутентификация".
3. (Необязательно) **Установите флажок "Использовать SSL** " и импортируйте сертификат.
4. (Только синхронизация) Укажите корневой номер, организационные подразделения и интервал синхронизации (минуты) в разделе «Синхронизация Active Directory».
5. (Только синхронизация) Выберите свойство, которое будет соответствовать пользователю AD с пользователем Webex 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 "СинхронизацияActive 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 на 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 "Управление приложениями > пользователи > 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 с оператором из Active Directory профиль** » (в разделе «Отменить связь с оператором»). Появится предупреждающее сообщение.
5. Нажмите кнопку «Да **».**
6. Измените поле соответствующего свойства, чтобы пользователь Webex WFO больше не был таким же идентификатором, что и пользователь AD.

   В следующей таблице описано, как изменять пользователя Webex 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 снова будет сопоставлен с ним.

Связанные разделы

- Сведения о конфигурации Active Directory в руководстве *пользователя Webex WFO. Подробнее о работе конфигурации*Active Directory.

Сведения о конфигурации Active Directory

Страница конфигурации 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 Webex WFO должен находиться в том же домене, что и пользователь.

Аутентификация

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

Синхронизировать

Синхронизация AD позволяет Webex WFO синхронизировать Webex WFO пользователей с пользователями AD. Если синхронизация AD настроена, значение Webex WFO совпадает с имеющимися пользователями Webex WFO. Затем при изменении имени, фамилии, идентификатора сотрудника или адреса электронной почты пользователя Webex WFO также изменяется значение

соответствующие значения сопоставленного пользователя Webex WFO.

- При синхронизации AD не добавляются и не деактивируются пользователи Webex WFO.
- Если Webex WFO не удается сопоставить пользователя AD с каким-либо существующим пользователем Webex WFO, новый пользователь Webex WFO не добавляется.
- Если в AD удален пользователь, синхронизированный с пользователем Webex WFO, Webex WFO не деактивирует Webex WFO его.

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

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 свойство сопоставления по умолчанию. Если администратор выбирает имя/ фамилию, идентификатор сотрудника или электронную почту, 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 пользователей Webex 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.

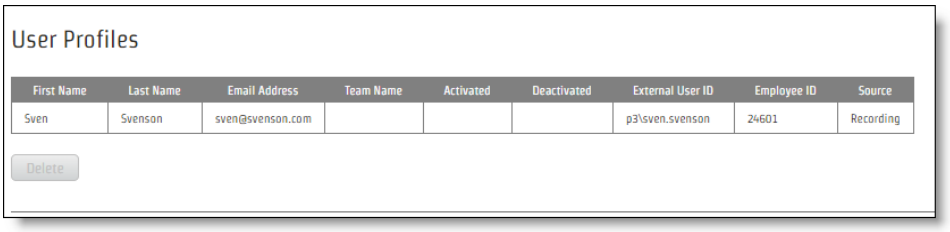
   В следующей таблице описано, какое поле и эквивалентное свойство должно иметь одинаковое значение для Webex WFO для соответствия пользователям.

Сопоставление	**Страница "Пользователи"**		
По умолчанию	В ход Windows	Имя для входа пользователя (до Windows 2000)	Если выбран вариант 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 пользователя (до Windows 2000)». При изменении свойства "Вход пользователя (до Windows 2000)" в AD после сопоставления пользователей Webex WFO отделит пользователя AD от пользователя Webex WFO независимо от свойства сопоставления, которое первоначально использовалось в Webex WFO.
Имя /Фамилия	Имя пользователям	Имя	Если выбрано, Webex WFO сначала соответствует с свойством сопоставления по умолчанию, затем с соответствующим свойством «Имя/фамилия».
	Фамилия	Фамилия	Имя / фамилия не учитывает регистр. Если у нескольких пользователей AD Webex WFO одинаковые имя и фамилия, Webex WFO не совместит его с каким-либо пользователем Webex WFO.

Сопоставление	**Страница "Пользователи"**		
Идентификатор сотрудника	Идентификатор сотрудника	employeeID	Если выбран вариант, Webex WFO сначала соответствует пользователям по свойству сопоставления по умолчанию, а затем по свойству сопоставления идентификатора сотрудника. Если у нескольких пользователей Webex WFO один и тот же идентификатор сотрудника, что и у одного пользователя AD, Webex WFO не сопоставляется с каким-либо пользователем Webex WFO.
Имя пользователя	Имя пользователя	Электронная почта	Если выбрано, Webex WFO сначала соответствует пользователям с свойством сопоставления по умолчанию и со свойством сопоставления имени пользователя.

4. Для каждого пользователя Webex WFO, которому Webex WFO соответствует имя пользователя AD, Webex WFO выполняет следующие действия

   - 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 от профиля пользователя записи пользователю Webex WFO.

> ПРИМЕЧАНИЕ Если профиль переопределения не существовал, Webex WFO не создает его. 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

При изменении соответствующего пользователя в AD Webex WFO обнаруживает его и вносит несколько изменений. Эти изменения приведены в следующей таблице.

Изменение AD	**В результате изменится 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 включает вход пользователя в Windows

редактирование.

Отмена соответствия пользователю Webex WFO не приводит к удалению профиля пользователя записи или хранящихся в нем значений и не мешает повторному сопоставлению пользователя Webex WFO с пользователем AD при следующем запуске синхронизации. Чтобы постоянно предотвратить сопоставление пользователей Webex WFO, необходимо также изменить пользователя Webex WFO перед повторным выполнением синхронизации, чтобы у пользователя Webex WFO больше не было идентификации (определяемого по выбранному в данный момент свойству сопоставления) как пользователю 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 подключение сокета 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, который предоставляет идентификатор AD и публичный ключ для связи SSL. Обратитесь к администратору AD для определения местоположения сертификата для AD. Во многих случаях этот сертификат выдается номером Certificate Authority на машине AD.

Синхронизация Active Directory

Поле	Описание
Корневой номер	Доменный компонент отличительного имени подразделения организации, в который хранятся пользователи AD, которых необходимо синхронизировать с пользователями Webex 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 Синхронизация Active Directory содержатся все пользователи AD, расположенные в назначенных вами подразделениях, — как те, для которых сопоставлены пользователи с Webex WFO, так и те, кто не указаны. См. раздел "Просмотр результатов Active Directory синхронизации ".
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	Соответствующее свойство или свойства, которые Webex WFO используются для определения того, имеют ли пользователь Webex 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 сперва соответствует пользователям со свойством

сопоставлени
я по
умолчанию,
а затем — по
выбранному
свойству
сопоставлени
я.

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

Просмотр результатов синхронизации Active Directory

Страница "Синхронизация Active Directory", чтобы проверить, какие пользователи из Active Directory (AD) не совпадают с пользователями Webex WFO, или чтобы экспортировать список пользователей AD в виде файла CSV. Состояние **«Совпадение** » означает, что пользователь AD сопоставляется с пользователем Webex WFO. Состояние « **Не соответствует** » означает, что пользователь AD не сопоставляется с каким-либо пользователем Webex WFO.

Проверяя результаты синхронизации с Active Directory, можно проверить:

- 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 обновление профиля пользователя и пользователя "Запись" при изменении свойств в AD и разрешает редактирование входа пользователя в Windows. 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 была правильно настроена. См. раздел «Подключение к серверу Active Directory»

Предварительные условия

- Настроенное Active Directory
- Разрешение "Администрирование Active Directory аутентификации"
- Разрешение клиента на администрирование

Расположение страницы

Управление приложениями > Контроль > синхронизации Active Directory

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 формате CSV, щелкните **CSV Экспорт**.

Создается файл CSV, содержащий всех пользователей AD (как с сопоставленными, так и не имеющих себе себе места), где:

- Вход 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 обновления таблицы Webex WFO, а также свойства, которые Webex WFO использует для сопоставления с пользователями.

Связанные разделы

- Подключитесь к серверу Active Directory
-
- 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 местоположений хранения за пределами Webex WFO.
- Определите, как долго будут храниться данные WFM.
- Сохраните или удалите настройки хранилища.

Настройка профилей хранения

На странице "Профили хранилища" можно выбрать местоположение хранения Webex WFO для хранения аудио- и экранных записей группы по сервисам и данных аналитики в зависимости от возраста этих файлов. 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

В облако Webex WFO используется интеллектуальное ярусное хранилище с единой ценой за Гбайт в месяц при общем использовании хранилища. 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 WAV.

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, Webex WFO 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, в который Webex WFO хранить записи и аналитические данные в каждом местоположении хранения:

- Вверху — Webex WFO начинается с хранения записей и аналитических данных в местоположении хранения данной политики.
- Middle — Webex WFO хранит записи и данные аналитики в местоположении хранения политики среднего уровня после их хранения в местоположении хранения политики выше, но до того, как они хранятся в местоположении политики ниже.
- Внизу (по умолчанию) — Webex WFO заканчивается сохранением записей и аналитических данных в местоположении хранения данной политики.

Аудио

Поле «Аудио» управляет тем, как долго (в днях, месяцах или годах) Webex WFO хранить аудиозаписи в местоположении хранения полиса. Максимальное количество времени, в течение которого Webex WFO может хранить аудиозаписи для всех политик профиля, отображается в поле "Общая доступная система хранения".

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 . Начиная с Webex WFO версии 10.3.1 и далее, низкое сжатие (16-битный WAV) является параметром 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 преобразовать аудиозаписи с более высокой на более низкую степень сжатия, 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 полиса. Максимальное количество времени, в течение которого Webex WFO может хранить записи экрана для всех политик в профиле, отображается в поле "Общий объем доступных хранилищ".

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 в профиле, 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 и под любой из уже добавленных политик. 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 Webex WFO привести к перемещению или преобразованию большого количества файлов аудиозаписи, экранной записи и аналитики с данными. 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. Эти внешние хранилища можно использовать при пакетном экспорте аудио- и экранных записей (см. раздел "Экспорт контактов в пакетном режиме").
Для внешнего хранилища можно воспользоваться как ведраМи Amazon S3 или blob-блями Сервиса Сервиса.

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

Предварительные условия

- Имеется разрешение на администрирование клиента.
- Если вы используете blob-объект Лазури, то у вас будут имя контейнера и строка подключения в Вашей организации.

- При использовании ведра Amazon S3 выполните следующие действия
  - 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 рабочей учетной записи AWS Cisco взять на себя роль. Политика должна разрешить доступ для любой роли во внешней сквозной производственной учетной записи Cisco. Идентификатор для этой учетной записи — 774305586788.

      ПРИМЕР

      Ниже приведен пример возможной политики доверия:

```
{
      "Версия": "2012-10-17",
      "Заявление": [
            {
                  "Эффект": "Разрешить", "Основной": {
                        "AWS": [
                              arn:aws:iam::774305586788:root»
                        ]
                  },
                  "Действие": "sts:AssumeRole",
                  "Условие": {
                        "StringEquals": {
                              «sts:ExternalId»: «< ВНЕШНИЙ
ИДЕНТИФИКАТОР, ГЕНЕРИРУЕМЫЙ СТРАНИЦЕЙ
ВНЕШНЕГО ХРАНИЛИЩА>»
                        },
                        "ArnLike": {
                              "aws:PrincipalArn": [
                                    arn:aws:iam:::774305586788:role/*"
                               ]
                        }
                  }
            }
      ]
}
```

  - 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 местоположение внешнего хранилища в 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 — к Webex WFO сервисам AWS). 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 местоположение внешнего хранилища в 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.

Поле	Описание
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. Внешний идентификатор подобен парольу для учетной записи AWS вашей организации. Это уникальный идентификатор в AWS, который Webex WFO используется при переходе на роль в 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:

```
{
    "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**"

Добавьте blob-объект Лазури в качестве внешнего хранилища

1. Выберите **"Создать местоположение внешних хранилищ**".
2. В поле "Имя " введите уникальное имя большого blob-объекта в Службе Лазури Сервис.

   ПРИМЕЧАНИЕ Это имя идентифицирует blob-объект Лазури в Webex WFO. Имя большого blob-объекта в Службе Лазури может отличаться от имени.

3. **В раскрывающемся списке "Тип** " выберите **blob-объект Для Благоустроения в Службе Безопасности**
4. **В разделе «Конфигурация** хранилища Лазури» **введите имя** контейнера и строку Cisco Unity **Connection.** Эти данные получены из экземпляра Службы Здравоохранения в СлужбеНомою (Если 2019
5. (Необязательно) Чтобы проверить параметры, щелкните **"Проверить подключение**"
6. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Связанные разделы

- Экспорт контактов пакетным пакетным
- Настройка профилей хранения

Настройка параметров архива QM

На странице «Конфигурация архива» можно сохранить или удалить настройки архива QM. Используйте эту страницу для сохранения аудио- и экранных записей по истечении периода хранения. Файлы, экспортируемые на сервер архивов, будут содержать один файл CSV 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 его. 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 "Администрирование QM"

Расположение страницы

Управление приложениями > QM > QM потоки контактов > конфигурации архива

Процедуры

Настройка параметров архива QM

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 представлены m4v и WebM, которые можно использовать только для видеофайлов. *M4v* — это формат видео-контейнера, аналогичный MP4. Файлы M4v имеют возможность защиты копии DRM. *Видеопотоки WebM* сжимаются с помощью кодеков 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 клиентов после окончания контакта и сбора ответов.

Настройка глобальных параметров QM

Используйте страницу QM глобальные параметры для настройки параметров управления качеством, которые применяются ко всем пользователям. Измененные настройки не вступают в силу только после повторного входа пользователей.

Предварительные условия

У вас есть разрешение на администрирование QM.

Расположение страницы

Управление приложениями > QM > QM конфигурация >

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. среда записи вашей организации и содержимое вашей организации

записи экрана могут существенно влиять на эти размеры.

- 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 этой настройки вы должны войти на сервер, на котором работает служба CTI, и перезапустить службу CTI, чтобы изменение вступило в силу.
- STUN/TURN Server — после внесения любых изменений на этом сервере 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 WFO регистрирует пользователей **тонких** клиентов как соединения с

клиентом Smart Desktop Client (SDC) к операционным системам серверов, таким как Windows Server 2016. Webex WFO регистрирует пользователей конечных **точек (PC)** как

Подключение SDC к операционным системам настольного пк, например 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 начнется запись на другом параметре приоритета до следующего активного вызова.

ПРИМЕР , если **в качестве приоритета записи на экране выбраны «Пользователи** тонкого клиента», а во время вызова теряется подключение к тонкому клиенту, Webex WFO не начнет запись на нижнем **экране «Пользователи конечных точек(ПК)»**, приоритете до начала нового вызова.

ЗАМЕТКА Если изменение приоритета экранной записи во время вызова оператора, 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 для записи влечет за собой следующее:

- Настройте соединение между Webex WFO и одним или несколькими acDs.
- Откройте установщики сервера данных Webex WFO Smart Desktop и Webex WFO data Server, доступные для вашего клиента.
- 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, на который необходимо перейти PUT 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.

Пол	Описание
	ПРИМЕЧАНИЕ . Название группы должно указывать на то, что она является сигнальной или записывающей группой.
Состояние	Указывает, подключен сервер или нет.
Состояние	Текущее состояние сервера: ■ 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-интерфейсам:

- Расписание с подробным описанием по операторам и дате API
- Сдвиги по оператору API

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

Предварительные условия

- У вас есть разрешения для администрирования полей метаданных и команды отправки метаданных.
- Для просмотра пользовательских метаданных требуется разрешение "Просмотр пользовательских метаданных".
- Для редактирования пользовательских метаданных требуется разрешение на редактирование пользовательских метаданных.

Расположение страницы

Управление приложениями > QM > QM > диспетчер метаданных

Процедуры

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

Добавьте новое поле метаданных

ПРИМЕЧАНИЕ Вы можете добавить до 100 пользовательских полей метаданных, выполнив следующие действия. Пользовательские метаданные, созданные при импорте мультимедиа из номера ACD не учитываются в этом общем окне. Нет никакого ограничения на количество пользовательских полей метаданных, которые Webex WFO можно создать с помощью импорта мультимедиа.

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

Пол	Описание
	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.
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 окна ACD. Webex WFO сопоставляет данные ACD, сопоставляя контактную информацию в Webex WFO с информацией о вызове, хранящейся в ACD, и изменяет контактную информацию в Webex WFO. Данные периодически обновляются. При сопоставлении метаданных с ACD Data 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

Поле	Описание
	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 с помощью API. Этот флажок установлен по умолчанию.
Только для чтения	Если выбрано, метатданные будут только для чтения. С помощью Webex WFO невозможно добавить или изменить метаданные контакта. ПРИМЕЧАНИЕ Если метаданные — ACD данные, 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 идентификаторами Cisco ACDs доступны следующие поля метаданных:

Поле	Описание
Номер операторaPeripheralNumber	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	Определяет оператора, который обработал вызов. Это значение является уникальным для всех целевые показатели навыка на предприятии. Она берется из таблицы операторов в

Пол	Описание
	Unified ICM центральная база данных. Идентификаторы AgentSkillTargetID создаются автоматически при первой настройке оператора в окне «Конфигурация оператора» в Unified ICM диспетчер конфигурации. ПРИМЕР 5001
CallReferenceID	Уникальный идентификатор вызова в кластере
Unified CM. 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 создается 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).
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**

Поле	Описание
Клавиша периферийного доступа	Идентификатор, назначенный вызову периферийным устройством (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.
Клавиша восстановления	Уникальный идентификатор, назначенный каждой записи и используемый внутренне Unified ICM/Unified CCE для отслеживания этой записи.
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.

Пол	Описание
	Накопительное время в секундах, в течение которого вызов находился в разговорном состоянии на устройстве назначения. Время разговора — это время завершения вызова, а не время

	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.
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

Пол	Описание

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 корневого вызова с операторами и экранирование записей путем поиска ATC/ACD записей о вызовах (CDRs), связей Webex WFO операторов к устройству 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. Сверка Webex WFO выполняется автоматически.

Корневое вызовы можно просматривать в окне записи контактов (см.).

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 таблицах ниже описываются конфигурации групп телефонии и сведения о службе CTI в зависимости от типа группы телефонии.

Cisco Unified Communications Manager

Группы телефонии	1 или более
Группы сигналов на группу телефонии	1 или более

Cisco Unified Communications Manager (cont'd)

Записи групп в каждой из групп сигнализации	1 или более
Заметки по сервисам CTI	Каждая служба CTI в сигнальной группе 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
Заметки по сервисам CTI	Н/Д

Предварительные условия

Имеется разрешение на настройку групп телефонии

Расположение страницы

Управление приложениями > QM > QM > групп телефонии

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 в разделе **Phoney** Tab в соответствии с указанным типом группы телефонии.
    - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)—See Configure Cisco Unified Communication Manager .
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 сервер сигнализации данных QM	
Основной сервер сигнализации данных QM	Сервер данных основной службы сигнализации. В раскрывающемся списке указаны серверы данных, для настройки сигналов 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 диспетчера CTI для основного сервера QM сервера сигнальных данных. CTI Manager — это служба, которая работает на Unified CM и обрабатывает события JTAPI для каждого Unified CM в кластере. В этом раскрывающемся списке указаны серверы Unified CM, настроенные в разделе «Телефония Tab».
Резервное копирование JTAPI Основной сервер сигнализации CTI Manager	(только Unified CM) Сервер данных резервного сервера CTI Manager для основного сервера сигнальных данных QM. В раскрывающемся списке указаны серверы Unified CM, настроенные в разделе «Телефония Tab».
Резервное копирование QM сервера сигнализации	
Резервное копирование QM сервера сигнализации данных	(Необязательно) Сервер данных службы резервной сигнализации. В раскрывающемся списке указаны серверы данных, для настройки для сигналов CTI или SIPREC (в зависимости от типа группы телефонии).

Поле	Описание
	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 резервного сервера сигнализации) Сервер данных сервера основного диспетчера CTI для резервного QM сервера сигнальных данных. CTI Manager — это служба, которая работает на Unified CM и обрабатывает события JTAPI для каждого Unified CM в кластере. В этом раскрывающемся списке указаны серверы Unified CM, настроенные в разделе «Телефония Tab».
Резервная копия Резервный сервер сигнализации JTAPI CTI Manager	(только Unified CM) Доступно только при настройке резервного сервера сигнализации. Имя CTI Manager для резервного сервера сигнальных данных QM. В этом раскрывающемся списке указаны серверы Unified CM, настроенные в разделе «Телефония Tab».

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 выполнения экранной записи, необходимо создать группу записей, которая подключается к серверу CTI и ему 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		на применение параметров
Unified CM	Служба записи CTI	Перезапустите службу.
	Webex WFO (VoIP устройства)	Перезагрузите окно устройства VoIP.
	Сервис записи на настольном компьютере	Перезапустите службу.
	Служба сетевой записи	Перезапустите службу. При добавлении службы резервной записи CTI из postinstall.exe в режиме обновления необходимо перезапустить службу сетевой записи.

Связанные разделы

Настройка Avaya Communication Manager

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

Установка пароля устройства Avaya DMCC

Используйте поля в этом разделе для настройки паролей для устройств DMCC Avaya. Пароль Avaya может содержать от трех до семи цифр в длину. При использовании более семи цифр на добавочные номера необходимо настроить пароли для совместимости со стандартами Avaya.

- 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 отображает текстовое поле, позволяющее добавить пароль из трех-семи цифр.
- Щелкните **«Использовать пользовательский шаблон»,** чтобы выбрать шаблон пароля устройства и настроить пароли своих устройств Avaya в зависимости от добавочного номера. Пароль должен содержать от трех до семи цифр. Если на добавочные номера введено более семи цифр, эта функциональность позволяет преобразовать номера устройств в допустимые пароли Avaya. Выберите шаблон в поле "Настраиваемый шаблон".

Пользовательский шаблон пароля NO Avaya DMCC представляет ваши добавочные номера двумя подстановочными знаками:

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

В шаблон пароля можно также Insert статические цифры 0–9.

Щелкните вопросительный знак для примеров использования пользовательских шаблонов паролей.

Поле	Описание
Пароль устройства	Пароль по умолчанию для всех устройств. ПРИМЕЧАНИЕ Если изменить пароль, необходимо перезапустить все связанные службы сигнализации.
Связанное 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.

Поле	Описание
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 устройствами.
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 мониторинга и записи CTI. 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 Yes. ПРИМЕЧАНИЕ . Если изменить имя пользователя или пароль, необходимо перезапустить все связанные службы сигнализации.
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 не установить этот флажок, выполните

Поле	Описание
	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 приступить к генерации записей сведений о контактах для существующего ACD интеграции с сервером CTI. Webex WFO эти CDRs не используются для согласования, если не установлен флажок «Использовать CDRs для сверки».
Использование CDRs для согласования	Установите этот флажок для использования cdRs, созданных сервером CTI для согласования, а не CDRs, импортированных из окна ACD. Этот флажок отображается после установки флажка "Создавать CDRs на основе сигнальных событий".

Настройка Avaya SBCE для записи SIPREC

Чтобы настроить SBCE Avaya 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. Минимальное число групп, которые можно настроить, для Avaya SBCE приведено в таблице ниже. 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
Заметки по сервисам CTI	Н/Д

ЗАМЕТКА
При настройке групп записи запоминают следующие моменты:

- Если в среде записи шлюза есть пользователи, требующие записи с экрана, необходимо создать группу записей, которая подключается к серверу CTI и ему 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 по крайней мере два сервера Webex WFO данных
  - 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) Вы создали сервер данных CTI, предназначенный для записи экрана. 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.
- Вы настроили Avaya Communication Manager (CM). Инструкции по настройке см. в разделе Avaya примечаниях к приложению DevConnect.
- Настроена настройка сервисов включения приложений Avaya (AES). Инструкции по настройке см. в примечаниях к приложению DevConnect Avaya.
- Параметр UCID включен в Avaya SBCE. Дополнительную информацию см. в главе 19 *«Администрирование Avaya пограничного контроллера сеансов для предприятия* ».

Местоположения страниц

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

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 **"Доступен** для **назначенных**".
3. **В разделе «Параметры** согласования региональных серверов данных» выберите **«Включить согласование** » и переместите настроенное Avaya ACD из **«Доступен** 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 данных CTI 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" в раскрывающемся списке "Выбрать конфигурацию **сервера данных" выберите CTI сервер данных, которому выделена экранная запись** .
2. **В разделе «Запись CTI настройки 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 запись голоса в **раскрывающемся списке "Основной сервер QM 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 **раскрывающемся списке «Связанный** Avaya ACD».
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. В поле "Порт **" введите номер порта, используемого полем** AES.
11. (Необязательно) Если включена функция шифрования для порта подключения AES, выберите **«Использовать защищенное подключение**».
12. **В разделе "Учетные** данные пользователя" **введите имя** пользователя и **пароль** для учетной записи пользователя AES.
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 сервер данных CTI в **раскрывающемся списке «Основной сервер сигнализации** QM».
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 платформы телефонии CUCM отображаются при добавлении или изменении группы телефонии с типом телефонии Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Она позволяет настроить кластер Cisco Unified CM.

Окно Cisco Unified CM также позволяет настраивать следующих пользователей:

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

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

Кластер Unified CM состоит из набора серверов Unified CM с одинаковыми базами данных и ресурсами и имеющих один или несколько серверов 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 групп телефонии Unified CM. Для группы телефонии Unified CM требуется как минимум один диспетчер CTI.

Установка JTAPI

В процессе установки Webex WFO устанавливает JTAPI. JAR-файл из клиента JTAPI на сервереC:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data\CtiSignalling\lib. Щелкните Загрузить **/установить JTAPI** для каждого сервера сигнализации для группы телефонии Unified CM.
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 записи CTI будет прослушивать сообщения SIP. ПРИМЕЧАНИЕ Сервис записи CTI и CUBE SIP CTI, Sonus

Поле	Описание
	При прослушивании сообщений SIP, если установлен флажок «Включить сетевую запись», сервис SIPREC или ACME SIPREC будет мешать друг другу. ПРИМЕР. Запись голоса выполняется через gateway Recording (с помощью сервисов CUBE SIP CTI или 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 доступа	Имя пользователя аутентификации AXL (административный уровень XML) в издателе этого кластера, используемого для синхронизации устройств Unified CM. Это имя пользователя создается при настройке Unified CM. ПРИМЕЧАНИЕ . Если изменить имя пользователя или пароль, необходимо перезапустить связанный сервер данных.
Пароль доступа SOAP AXL	Пароль аутентификации AXL в издателе Этот пароль создается при настройке Unified CM.
Версия	Версия Unified CM на издателе. ПРИМЕЧАНИЕ . Настроить новые группы телефонии для неподдерживаемых версий Unified CM невозможно. Если в вашей организации используется Unified CM версии 14, выберите **12.5** в раскрывающемся списке **«Версия»** список.
Имя пользователя JTAPI Access	Имя пользователя JTAPI для CTI. Все телефонные устройства, использованные для запись или мониторинг, связаны с этим пользователем приложения (конечным пользователем). Сервис записи CTI выполняет вход в Unified CM с этим пользователем. Имя пользователя должно содержать от одного до 32 алфавитно-цифровых символов.

Пол	Описание
	ПРИМЕЧАНИЕ . Если изменить имя пользователя или пароль, необходимо перезапустить все связанные службы сигнализации.
Пароль доступа JTAPI	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.
Защищенная настройка SIP	При использовании защищенного сеанса сформируйте сертификат и хранилище ключей протокол инициирования (SIP). См. раздел «Создание сертификата для защищенного SIP».
Серверы группы телефонии	
Издатель и подписчики	Список доступных имен хостов/IP адресов. Вы можете вводить один номер издателя Unified CM и один или несколько подписчиков Unified CM. Выберите имя/IP адрес хоста, которое будет связано со службой publisher CTI Manager. Все остальные CM Unified Связаны со службой диспетчера подписчика CTI.
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, служба записи CTI не сможет войти в систему.

Сформируйте сертификат для защищенного SIP

1. Щелкните " **Создать сертификат SIP транка".** Откроется **диалоговое окно "Создание сертификата 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 это имя необходимо ввести 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 Ва 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. 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 номера ACD интеграции с сервером CTI. Webex WFO эти CDRs не используются для согласования, если не установлен флажок «Использовать CDRs для сверки».

Пол	Описание

Использование CDRs для согласования	Установите этот флажок для использования cdRs, созданных сервером CTI, для согласования вместо CDRs, импортированных из номера 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 опросов клиентов после окончания 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 в разделе «Опрос после вызова» Tab в медиаплеере, а также в виджете «Недавние опросы». Индекс опроса и другие связанные с опросом поля также отображаются в окне Взаимодействия и в очереди контактов. Дополнительную информацию об импорте файлов IVR CSV см. в *справочном руководстве по* импорту/экспорту POST вызовов по Webex WFO.

Опросы и вопросы опросов создаются с использованием внешнего провайдера опросов. Вы можете интегрировать 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 службы импорта универсальных видов (ГИС).

ЗАМЕТКА

Перед импортом общего IVR регионального сервера данных 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>

Пол	Описание

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 использовать следующие параметры:

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

Подключения провайдера общего назначения IVR создаются автоматически при импорте IVR. Администратор обследования вызовов POST 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 "Управление приложениями" > QM Configuration > Metadata Manager.
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, насколько часто Webex WFO проверяет контакты, требующие проведения обследования, 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 для одного или нескольких поставщиков опросов Webex WFO, а также настроили рабочий процесс распространения опросов, вы можете пометить контакт для распространения онлайн-опросов, введя адрес электронной почты пользователя в поле метаданных пользовательской электронной почты. Это может сделать оператор, используя команду Metadata ("Метаданные") в приложении "Управление

записью", или любой пользователь, у кого есть доступ к полям пользовательских метаданных в программе Media Player "Детали Tab".

При вводе в это поле адреса электронной почты клиента контакт помечается для распространения в опросе. В соответствии с определяемым пользователем расписанием запросов рассылки Webex WFO затем отправляет запрос провайдеру опросов на отправку соответствующего обследования 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 в управлении приложениями используются для настройки приложения WFM 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 описаны функции и разрешения, недоступные для пользователя, в Webex
WFO.

Настройка очередей служб 185
Настройка усадки 202
Управление расписаниями операторов 207
Работать с архивными данными 216
Создайте описания для кодов причин 224
Настройка сопоставлений состояний приверженности 226
Настройте для всей системы параметры WFM 229
Укажите период хранения WFM 233
Управление значениями метаданных действий 234
Настройка Teleopti 237

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 acDs Avaya. Если у вас нет настроенного Avaya ACD, в Webex WFO вы не увидите ничего, связанного с номерами абонента.

Абонентский номер (DN) — это номер телефона, используемый заказчиками для подключения к определенной очереди услуг. ACD фактически маршрутивает вызовы, полученные на определенный DN, в определенную очередь служб.

Вы можете создать абонентский номер в WFM для достижения следующих результатов:

- Продублируйте данные DNS, используемые в ACD, и соберите для них исторические данные.
- 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 собирает следующие данные из DN и компилирует 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. Избежать этой ситуации можно с помощью DNS.

Предварительные условия

В вашей системе используется настроенное Avaya ACD.

Расположение страницы

Очереди службы > абонентских номеров > WFM > управления приложениями

Процедуры

Управление абонентными номерами

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

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

Поля на этой странице описаны ниже.

Поле	Описание
Сервер ACD	Номер ACD, который является источником данных номера абонента. В синхронизированной системе это поле заполняется автоматически. В не синхронизированной системе параметр ACD должен быть выбран вручную. В не синхронизированной системе по умолчанию используется параметр "Общая".
Номер абонента	Номер телефона. Телефон должен быть идентичен номеру абонента 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 системных очередей: голосовая и электронная почта. Если выполняется обновление с предыдущей версии WFM, которая позволяла настраивать служебные очереди 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 запланировано, что операторы должны поддерживать требования очереди служб. По этой причинеWFM делает очереди услуг центром для графиков и прогнозов.

Синхронизированные/не синхронизированные среды

Очереди служб можно создавать в WFM или синхронизировать их с помощью ACD.

- В средах с синхронизированными acD WFM импортировать данные очереди службы из окна ACD с помощью службы синхронизации. Импортированные данные очереди служб, которые не могут быть изменены в WFM (имя и идентификатор очереди службы), 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 окна ACD, с 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. Установите этот флажок, только если очередь служб создана в WFM.

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

Прецизионная очередь Unified CCE является более подробным методом маршрутизации контактов, чем в очереди служб. Она базируется на нескольких атрибутах и навыках операторов, настроенных в разделе Cisco Unified Интеллектуальное управление контактами (Unified ICM). Прецизионные очереди помогают перенаправлять вызовы самым квалифицированным операторам из доступных.

Для получения информации о настройке прецизионных очередей обратитесь к документации по Cisco Unified ICM.

WFM обрабатывает прецизионные очереди как очереди служб («навыковые группы» в терминологии Unified CCE). При синхронизации WFM с Unified CCE, WFM создает очередь служб и сопоставление навыков для каждой навыковой группы Unified ICM 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 создает очередь служб. То есть:

число периферийных шлюзов × Unified CM 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 статистические данные служебных очередей.

ПРИМЕЧАНИЕ . В настоящее время WFM игнорирует все подробные атрибуты и умения операторов, 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

ПЕРЕДОВОЙ ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ 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.
источник ACD	Номер ACD, который является источником данных очереди служб. В синхронизированной системе выполните следующее это поле заполняется автоматически. В не синхронизированной системе параметр ACD должен быть выбран 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. 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 часовому 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 для определения очередей служб и обнаружения недостаточно операторов для поддержки всех требований прогноза для обоих; в нем сравнивается значение приоритета в каждой очереди служб и приводится расписание операторов для очереди служб с первым наивысшим приоритетом.
Среднее время разговоров	Это среднее время в секундах для контакта очередь сервисов. WFM использует эту информацию для определения количества операторов, необходимых для соответствия требованиям, при создании распределения для этой очереди служб. Можно настроить автоматическое вычисление WFM при создании

рассылки, установив флажок в разделе «Стандартное время в очереди» на странице «Запрос рассылки».

Поле	Описание
Среднее время работы после окончания работы контакта	Средний объем времени в секундах, затрачиваемого оператором после работы контакта для этой очереди служб. WFM использует эту информацию для определения количества операторов, необходимых для соответствия требованиям, при создании распределения для этой очереди служб. Можно настроить параметр WFM автоматически вычислять это значение при создании рассылки, установив флажок в разделе «Стандартное время в 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 количества операторов, необходимых для соответствия требованиям, 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 навыками принадлежат к нескольким очередям службы.

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. Установите этот флажок, только если очередь служб создана в WFM.

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 сравнивает операторов на основе этого порядка 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 отвечать на количество чатов в два раза больше, чем телефонных вызовов, то подходящим может быть коэффициент регулировки

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.

Пол	Описание
Выберите тип очереди службы	Тип очереди служб для группы очередей служб.
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, оно 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, когда операторов назначают 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 планирует 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, которые синхронизируются с ACD, новые сопоставления навыков, создаваемые в WFM, обратно в ACD не добавляются.

Пол	Описание

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 операторов назначают 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.

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.
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

Пол	Описание

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 иначе.

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

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.

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
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 в WFM на протяжении всего дня, когда файл ГИС становится доступным для Webex WFO. Дополнительные сведения об импорте данных HRMS в Webex WFO см. в справочном руководстве *по импорту/экспорту* данных Webex WFO.
- Количество используемых операторами отпускных часов экспортируется из WFM в HRMS один раз в день, 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 отпуск 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, когда данные о отпуске WFM экспортируются в HRMS

- В поле "Время **экспорта"** введите время, когда данные об отпусках 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 файле импорта, отправляемом из HRMS адресу WFM.

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	Сервер C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data\gis\vacationports\<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 > типы отпуска). Это значение не может содержать запятые.
	доступные чоусы Требуется наличие данных. Это количество часов отпуска, доступное оператору.
	общее количество заслуженных часов

Элемент	**Описание**
	Данные не обязательно. Это общее количество часов отпуска, заработанных оператором за год. Если необязательное поле TotalEarnedHours не включается в файл, значение Webex WFO по умолчанию равно нулю 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 с номера WFM в HRMS.

Элемент	**Описание**
Расположение файла	Сервер C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data\gis\vacationreports\<tenant>
Имя файла	vacation_<>_WFM

Элемент	**Описание**
Заголовок файла	ОТДЫХ ОТ WFM ДАТА: <date>
Заголовки столбцов	дата вход a 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 WFO Типы отпусков (управление приложениями > планирование отпуска > 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 WFO "Профили эквивалентов

полного времени" (управление приложениями > планирования отпусков > профили эквивалентов полного времени).

Далее приводится пример файла экспорта.

ОТДЫХ ОТ 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 разделе WFM Глобальные параметры: профиль 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.
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 "Администрировать WFM" и "Администрировать расписания". 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, вам не нужен рабочий процесс (например, супервизору, который ограничен перемещением перерыва не более чем на 30 минут, разрешено переместить перерыв на 15 минут). Однако настройка рабочего процесса позволяет WFM проверить 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 переведет исторические данные в соответствующие часовые пояса.

WFM требует исторических данных для формирования распределения, прогнозов и расписаний, а также для расчета статистики. 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 сервисов ГИС также можно использовать для добавления статистических данных из любого ACD в базу данных WFM. ГИСAPI является частью WFM и не требует отдельной установки или исполняемого файла для функционирования. Дополнительные сведения см. в справочном *руководстве по* импорту данных.

Если у вас есть Avaya ACD, у вас также есть возможность просматривать статистические данные для номеров абонентов (DNS). Однако изменить данные DN на 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 Tab разделенного значения (TSV) или 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, для которого требуется просмотреть; данные.
Увеличить уровень выбора:	Уровень детализации, который требуется использовать для просмотра данных. Варианты

- I — по интервалу

Поле	Описание
	▪ 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. 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 время выполнения вызова	Количество вызовов или контактов ACD, маршрутизовавшихся в очередь службы во интервал.
Contacts Handled (Обработанные контакты) выполнения	Количество ACD вызовов/контактов, выполненных операторами во время интервал.

Поле	Описание
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	Количество ACD вызовов/контактов, отвеченных в очереди служб во время 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 ответил через интервал.
Среднее время разговоров	▪ Интерактивные очереди сервисов — среднее затрачиваемое время 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.
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 в WFM. Это может понадобиться в некоторых случаях, например, требуется импортировать исторические данные из ACD за период до установки WFM или заполнить пробелы в исторических данных, возникших из-за перебоев в подключении к ACD после установки WFM.

ПРИМЕЧАНИЕ Эта функция недоступна для acDs Avaya 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 экрана ACD может привести к интенсивной нагрузке на систему PUT. При запросе большого объема данных выполните этот запрос, когда контакт-центр закрыт или в тихое время
период.

Предварительные условия

- Лицензия WFM
- Разрешение "Администрирование WFM"
- Разрешение на администрирование расписаний
- Доступ системного администратора
- Настроенная 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 «Импорт исторических данных» используется для импорта исторических данных в виде файла CSV в выбранный номер ACD. Эта страница является альтернативой использованию исполняемого файла WFM исторический шаблон импорта (WHIT) для импорта исторических данных (дополнительные сведения см . *в руководстве по* импорту данныхWebex WFO).

ПРИМЕЧАНИЕ Если у вас имеется собственный сервер данных, можно использовать WHIT для импорта статистических данных в облако. Если вы используете сервер данных, размещенный в облаке Webex WFO, то для импорта необходимо использовать эту страницу исторических данных.

Импортировать статистические данные

1. Щелкните **"Выбрать файл"**, затем перейдите в расположение файла CSV. Нажмите кнопку **"Открыть** ", чтобы загрузить файл на страницу.
2. **В раскрывающемся** списке "Выбрать адресат ACD" 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 файла CSV должны содержать следующие данные: Это поле можно назвать любым, так как перед импортом оно будет сопоставлено с полем импорта. В файле CSV поля могут 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.
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

Имя поля для импорта	Описание
	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 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") происходят от 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 администратора WFM для создания наборов кодов причин и управления ими и разрешения на изменение 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 "Доступен", 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 "Назначенные".

   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 информация реального времени с кодами причин на WFM.

Расположение страницы

Сопоставление состояния приверженности > конфигурации WFM > WFM управления приложениями >

Процедура

Для управления сопоставлениями состояний приверженности выполните следующие действия:

Управление сопоставлениями состояний приверженности

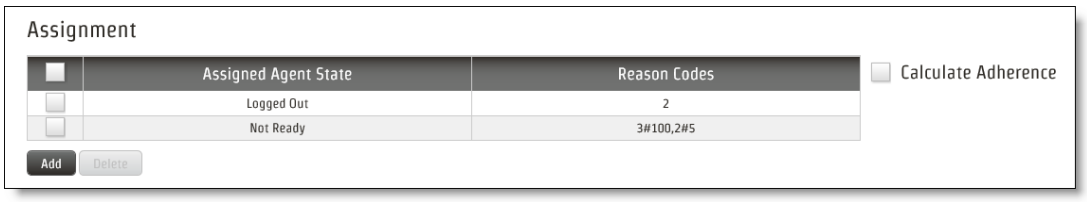
1. Для каждого действия с расписанием настройте хотя бы одно состояние оператора, которое должно выполняться. Состояние оператора используется для вычисления соблюдения расписания. Если необходимо добавить поле состояния оператора, нажмите кнопку **Добавить**. Если требуется удалить поле состояния оператора, 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) Предустановили код причины с идентификатором ACD и знаком фунта, чтобы отличить коды причин, исходящие от разных ACD (подробнее 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 с действиями с расписанием назначений два состояния оператора : "Выход из ACD системы" (с кодом причины 2) и "Не готов" (с кодами причин 3#100 и 2#5). Следовательно, если для оператора запланировано назначение, для выполнения задания он должен находиться в состоянии выхода из системы с кодом причины 2 или в состоянии «Не готов» с кодом причины 100 (в ACD 3) или 5 (в ACD 2). 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 понадобиться указать, какой ACD код причины принадлежит. Например, если код причины 6 присутствует и в ACD 1, и в 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:

идентификатор <ACD>#<код>

Используемый идентификатор ACD — это идентификатор, настроенный 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 назначить 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, 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 другом месте Cisco, например, в разделе «Сведения о присоединении» на странице «Расписания операторов», однако идентификатор ACD, добавляемого к ним здесь, отсутствует. Необходим идентификатор ACD только при настройке сопоставления состояний приверженности в нескольких средах ACD.

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 состояний ACD, 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)

Настройте для всей системы параметры WFM

Используйте страницу "Глобальные параметры", чтобы настроить для всей системы параметры WFM.

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.

Платное 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.

Плата за 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.

В номере FTE службы в день

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 вычислений» введите число дней в течение которых WFM вычисляет исторические показатели 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 хранения сведений о присоединении к операторам меньше, чем число дней, заданных для статистических вычислений (см. раздел «Определите WFM период хранения), дни, не входящие в этот период, повторно 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 в том случае, если установлен флажок Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) выбрать флажок "Разделять прецизионные вызовы, прерванные вызовы" для разделения общего числа прерванных вызовов между очередями службы WFM создаются при использовании прецизионных очередей Unified CCE. 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 имеются прецизионные очереди и Unified CCE ACD, WFM выделяет общее число прерванных вызовов каждой очереди службы, что приводит к неточным прогнозам и отчетам.

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 Календарь. Webex WFO делает функцию «Мобильный календарь» доступным для операторов на инструментальной панели "Мое расписание", где предоставляется уникальный URL-адрес, который они могут использовать для создания подписки на свой рабочий график в приложении календаря.

После снятия этого флажка Webex WFO удаляет параметр «Мобильный календарь» со страницы «Мой календарь» и отключает все ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ операторами URL-адреса. Операторы больше не могут создавать новые подписки и Webex WFO больше не обновлять свои сторонние календари.

Дополнительные сведения о настройке Webex WFO, чтобы операторы могли получить доступ 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 оставить этот параметр пустым, все расписания отображаются для новых операторов в соответствии с глобальным параметром WFM число недель, видимых в расписаниях операторов. См. раздел «Настройка при выпуске расписаний».

Максимальное количество попыток оптимизации с расписанием

Введите максимальное число попыток WFM предпринимает (1–30) 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. Для указания по размерам *см. Webex WFO руководстве по* проектированию.

ЗАМЕТКА 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.

Прогноз, расписание, запрос и исторические данные WFM

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 данных WFM

Сюда входят следующие данные:

- Производительность операторов ГИС и файлы архивных данных, импортированные в WFM инструментом GIS Connector Tool

- 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 администрирование WFM.

Расположение страницы

Метаданные действий > управления приложениями > действий WFM >

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
- Insert 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
- Insert 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 Оператору API вы экспортируете эти данные из Webex WFO и импортируете их в свой HRMS, чтобы правильно оплачивать операторам завершенную 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 Insert какие-либо действия на странице "Расписания операторов" (см. Insert действия).
- При добавлении перерыва или обеда на странице «Условия труда» (см. раздел «Управление условиями работы»).

Значение метаданных, присвоенное мероприятию при Insert на странице "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 Insert это действие на странице "Расписания операторов" или если 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

Используйте страницу «Конфигурация Teleopti», чтобы добавить ссылку **Teleopti WFM** в меню Webex WFO верху. 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.
- Разрешение клиента на обновление имеется 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 клиента Webex WFO в **раскрывающемся списке "Выбрать клиента** ".
2. **Установите флажок «Включить навигацию** Teleopti».
3. Введите URL Teleopti клиента в **поле «URL** Teleopti».
4. Щелкните **тестовый URL-адрес**. Веб-сайт открывается в новом Tab.
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Удалите ссылку Teleopti WFM

1. Выберите клиента Webex WFO в **раскрывающемся списке "Выбрать 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, которые старше заданного вами 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 идентифицируйте изменения, внесенные пользователями или системой, в Webex WFO, формируя "контрольный след".
- Контролируйте подключения клиента к серверу Webex 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 « 123 ».
- 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 включены уведомления об успехе работы сервера данных с ошибками "Извлечь журналы сервера данных" и "Извлечь журналы сервера данных", можно также загрузить журналы из уведомления, получаемого по завершении обработки запроса в Webex WFO.

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 службы 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 журнала". 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 из поля WFM и данные о производительности операторов из оценки QM 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 о оценках оператора QM. При присоединении 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.
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 полей

Поле	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 от WFM ▪ Качество — данные о производительности оператора, полученные из оценок QM
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	Конец	Точк
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Описание полей

Поле	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 на операторе не было метрических данных

Поле	Описание
	не удалось сделать подсчет очков в конкретный день.
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

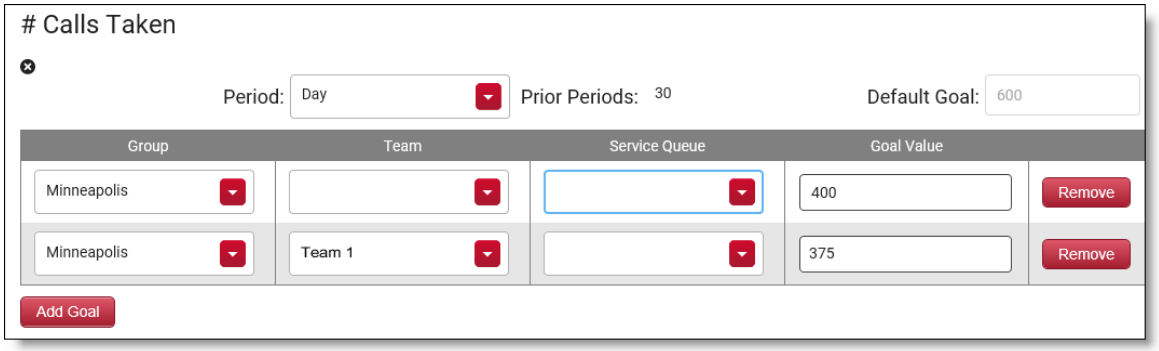
Управление приложениями > глобальное > администрирование > ключевых индикаторов производительности (KPI)

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 KPISдля 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

Поле	Описание
	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 настроены на странице "Диспетчер форм для оценки" (см.).
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 идентифицировать изменения, внесенные пользователями или системой, в Webex WFO, формируя "контрольный след". Когда пользователь изменяет Webex WFO, Webex WFO добавляет запись в таблицу "Контрольный след". В этой записи записываются, кто внес изменения (пользователь) и что изменилось от пользователя (объект).

Webex WFO сохраняет информацию в таблице "Контрольный след" в соответствии с настроенными параметрами хранения (см. раздел "Управление политиками хранения данных" для QM и Аналитика).

ПРИМЕЧАНИЕ «Пользователи» включают как системные задачи (например, синхронизацию с номером ACD), так и зарегистрированные пользователи Webex WFO. "Объекты" включают все, что можно создать или изменить в Webex WFO (для пример, роли).

ПРИМЕЧАНИЕ Аудит выполняется не все объекты 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 в 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 вызовами API 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, объектов 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 объект WFM, 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 объекты QM, 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 **таблице "Выбор 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 приведены 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 столбце "Идентификатор пользователя" в экспортируемом файле CSV.

Общая фраза	Описание
	Примечание Этот идентификатор является внутренним идентификатором Webex WFO, а не идентификатором ACD или идентификатором сотрудника.
"Обновлена группа/группа, идентифицируемая идентификатором <ID>"	На странице "Группы" выполните экспорт групп. Этот идентификатор отображается в экспортируемом файле CSV в столбце "Идентификатор группы".
"Обновлена группа/группа, идентифицируемая идентификатором <ID>"	На странице "Группы по сервисам" выполните экспорт групп по сервисам. Этот идентификатор отображается в столбце "Идентификатор группы" в экспортируемом файле CSV.

Связанные разделы

- Управление политиками хранения данных для QM и Analytics. Политики хранения определяют то, как долго данные отображаются на странице "Аудит"

Контролируйте подключения к серверу Webex WFO

Страница Desktop Monitoring используется 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 серверу Webex 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.

Поле	Описание
Экспорт	Экспорт отображаемых данных мониторинга рабочего стола в файл CSV 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.
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.

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 в формате CSV. Для имен файлов используется следующее соглашение об именах: < «немедленно» или «запланированное» >-<saved search name>-<datestamp>-<timestamp>

ВАЖНЫЙ Мы выпустили обновленную версию страницы мониторинга пакетного экспорта контактов. Отображаемые на странице таблицы мониторинга различаются в зависимости от того, была ли обновлена версия

развернуто для вашей организации.

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

Столбец	Описание
	в результатах имеются действительные 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.
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

Пакетный экспорт контактов имеет два этапа: *задача* (необязательно) и *отправка*. *На этапе задачи* Webex WFO преобразует файлы в формате, в котором они были записаны, в формат, в котором они будут храниться во внешнем хранилище.

Если при экспорте не настроено преобразование файлов, Webex WFO пропустите этот шаг. На этапе отправки Webex WFO перемещает файлы во внешнее хранилище.

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	Сколько контактов включает в себя задача экспорта.
Задачи в очереди	Количество файлов, ожидающих преобразования в файл экспорта формат.

Столбец	Описание
Выполняемые задачи	Сколько файлов в данный момент преобразуется в файл экспорта формат.
Задачи завершены	Сколько аудио- и видеофайлов Webex WFO пытался преобразовать, в том числе неудачное преобразование.
Передача в очереди	Количество файлов, ожидающих перемещения во внешнее хранилище местоположение.
Отправка файлов успешно	Количество файлов, которые были успешно перемещены во внешнее хранилище, плюс один.
Загрузка не завершена	Количество файлов с Webex WFO не удалось 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 параметров архива QM
- 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, называемых 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 мобильному телефону необходим доступ к мобильному приложению

Поле	Описание
	разрешение.
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 будет отправлено 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.
График	Используйте этот раздел для настройки доставки отчетов о уведомлениях.
Отправлять сводки каждому < период времени>	Введите, как часто Webex WFO отправляет вам сводку. 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 код не исправляется, Webex WFO перестает работать
- Ошибка — в настоящий момент существует условие, из-за которого код

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 в Webex WFO в качестве администратора клиента или другого пользователя.

Уведомление	Описание и решение
Вход оператора (поддержка)	**Информация.Оператор** выполнил вход в Webex WFO. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Выход оператора (поддержка)	**Информация.Оператор** вышел из Webex WFO. **Решение:** Никаких действий не требуется.
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 пакетный контакт Webex WFO запрос на экспорт выполнен успешно. **Решение:** Никаких действий не требуется.

Уведомление	Описание и решение
Ошибка сбора данных подключаемых модулей (поддержка)	**Ошибка:** сервер данных сбора данных не поддерживает связь с сервером приложения Webex WFO. **Решение:** проверьте журналы сервера захвата данных и проверьте его подключение. Убедитесь, что база данных доступна.
Запрос на захват (бизнес)	**Информация:** ваш запрос Webex WFO захвата для WFM исторические данные были успешными. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Cisco JTAPI сбой установки (поддержка)	**Ошибка:** не удалось установить Cisco JTAPI. **Решение:** просмотрите процедуры установки Cisco JTAPI и повторите попытку установки.
Cisco JTAPI установка успешно (поддержка)	**Информация:** Вы установили Cisco JTAPI. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Ошибка установки клиента (поддержка)	**Ошибка:** Webex WFO не был правильно установлен на рабочем столе. **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

Уведомление	Описание и решение
	его или ее цели контакта Webex WFO QM. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Цель контакта создана (бизнес)	**Информация:** Вы создали телефон Цель контакта Webex WFO. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Ошибка сервера данных модуля CTI (поддержка)	**Ошибка:** сервер данных CTI не поддерживает связь на сервере приложений Webex WFO. **Решение:** проверьте журналы сервера данных CTI и проверьте его подключение. 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 WFO сервер приложений. **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, Webex WFO передает это предупреждение и продолжает отправлять уведомление каждые пять минут, пока сервер не будет повторно подключен. **Решение.Убедитесь** , что компьютер сервера работает.

Уведомлен	Описание и решение
	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)	
Ошибка синхронизации клиента Настольного компьютера (поддержка)	
Запрос на рассылку (бизнес-запрос)	**Информация:** пользователь Webex WFO WFM создал 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.

Уведомлен	Описание и решение
	Решение: Никаких действий не требуется.
Требуется одобрение оценки (бизнес)	**Информация:** у пользователя Webex WFO QM есть завершил оценку. **Решение.Сохраните** оценку.
Превышено свободное место на диске (поддержка)	**Решение:** освободить использованное дисковое пространство или добавить дополнительное место для хранения.
Превышенная мощность записи (поддержка)	**Решение.Добавьте** еще один сервер записей.
внешнийВторLocationError (поддержка)	**Ошибка:** во время выполнения обработки архивных контактов задача, Webex 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 Webex WFO QM 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.

Уведомлен	Описание и решение
	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 от Smart Desktop или от CTI Signaling. **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, на сервере

Уведомлен	Описание и решение
	Записывая среду, убедитесь, что служба работает не вблизи обрабатывающей способности и правильно настроена. 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 сервер сигнализации CTI не может инициировать 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 журналы сервера данных CTI, чтобы убедиться, что сервер данных CTI получает сообщения сигнализации SIP от источника сигналов CTI. «Сведения: клиент не подключен» — эта ошибка возникает, когда сервер сигнализации не подключен к серверу записи, связанному с устройством. ▪ **Решение**: проверьте журналы сервера данных CTI, чтобы узнать, какие серверы записи связаны с этим устройством. Убедитесь, что они работают, а серверы сигнализации и записи

Уведомлен	Описание и решение
	подключены.

Уведомлен	Описание и решение
Запрос на точность прогноза (бизнес)	**Информация:** пользователь Webex WFO WFM создал запрос на точность прогноза. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Запрос прогноза (Бизнес)	**Информация:** пользователь Webex WFO WFM сделал запрос прогноза. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Ошибка сервера данных модуля FTP (поддержка)	**Ошибка:** Webex WFO не удалось передать данные сервера данных. **Решение:** проверьте журналы ошибок сервера данных. Проверьте связь с сервером данных.
Ошибка импорта статистических данных (поддержка)	**Ошибка:** Webex WFO обнаружена ошибка 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 пользователь Webex WFO WFM запрос на объединение статистических данных. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Большая перегрузка сервера записей (поддержка)	**Решение:** добавление другого сервера записей или контакта Поддержка Webex WFO.
Резервное копирование для отправки основной записи (поддержка)	**Решение:** добавьте другой сервер записей или обратитесь Webex WFO поддержки.
Запрос на передачу сообщений (рабочий)	**Информация:** запрос на передачу сообщений представленная заявка была одобрена или отклонена. Сюда относятся, когда выбрано событие динамического планирования внутридневного

Уведомлен	Описание и решение
	была утверждена. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Метрическая статистика (поддержка)	**Информация:** создал пользователь Webex WFO WFM запрос метрической статистики. **Решение:** Никаких действий не требуется.
Небольшая перегрузка сервера записей (поддержка)	**Решение.При** частом поступлении этих уведомлений: добавьте другой сервер записей или обратитесь в службу поддержки Webex WFO.
Резервное копирование выгрузки незначительных записей (поддержка)	**Решение.** При частом поступлении этих уведомлений добавьте другой сервер записей или обратитесь в службу поддержки Webex 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 регулярно отключаются от телефонов,

Уведомлен	Описание и решение

Уведомлен	Описание и решение
	необходимо 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 значение «SPAN to PC Port» имеет значение «Включено». Проверьте физическое соединение ПК и телефона, чтобы убедиться, что они правильно связаны гирляндами. Сведения о настройке*оборудования для записи на рабочем столе см. в руководстве по установке Webex WFO для облачных* развертываний.
Обработка голоса QM (бизнес)	**Информация.Оператор** выполнил вход в 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, у вас должны быть телефоны "Администрировать 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.

Уведомлен	Описание и решение
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. Если вы получаете это уведомление несколько раз, возможно, проблема в связи с вашим провайдером сигналов.
Ошибка извлечения журналов сервера данных (поддержка)	**Ошибка.** Не удалось выполнить запрос на ввод журналов сервера данных Webex 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.** Запрос на ввод журналов сервера данных Webex 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 на номер Webex

Уведомлен	Описание и решение
	пользователи WFO, которые в настоящий момент выполнили вход. 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 (бизнес)	**Информация:** Пользователь Webex WFO WFM сделал запрос на анализ сдвига 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 дальнейшего поиска

Уведомлен	Описание и решение
	информация.
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:** пользователь Webex WFO WFM создал 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.

Уведомлен	Описание и решение
Не принятые голосовые пакеты (поддержка)	**Ошибка:** Webex WFO не получил 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 ▪ 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".

Предварительные условия

- Облако Webex WFO используется в вашей организации. Пакетные операции контакта недоступны для локальных развертываний.
- У вас есть хотя бы одно из следующих разрешений:
  - Пакетное удаление
  - Пакетное удержание обновлений
  - Метаданные пакетного обновления

- Имеется файл CSV 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 аналитика .
- (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

Управление приложениями > QM > QM потоки контактов > 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. Вам необходимо удалить уровень лояльности из набора контактов. В разделе "Очистка **метаданных** " выбрано значение
>
> Уровень лояльности пользователя 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 Аналитика — создание правил, которые определяют, как хранятся данные контактов.
- Управление полями пользовательских метаданных — создание информации для вложения в контакты.

Управление пользователями

Работа лицензий

Лицензии предоставляют легальный доступ для использования Webex WFO. Лицензии используются, чтобы связать функциональность Webex WFO с его ролями и разрешениями.

Модель лицензирования

Cisco имеет модель лицензирования с биллингом за подписку и некоммутируемыми лицензиями для развертываний Webex WFO.

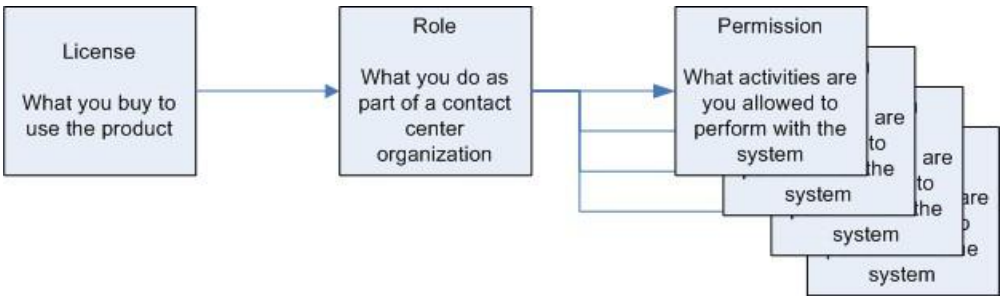
Когда вы покупаете подписку на Webex WFO, вы соглашаетесь с тем, что Cisco называет «минимальное ежемесячное обязательство»: минимальное количество мест, купленных по определенной цене. Если вы используете больше мест, чем вы согласны в своем ежемесячном обязательстве, Cisco счета вам за каждое из них. Это называется «несоверяемой лицензией».

Cisco счета 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 мест QM, 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 к функциям Webex 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 WFO доступа
- Лицензии на администрирование
- Лицензии на использование
- Лицензии на аналитику ботов
- Лицензии На исследования

Лицензии для данных

Webex WFO пользователи с функциями захвата (в первую очередь операторы контакт-центров) связаны с лицензией для данных. 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 на 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 о тенденциях. Кроме того, у пользователей есть анализ трендов, который позволяет отслеживать изменения настроения во время взаимодействия.
    - Обработка тем в трендах связана с задачами преобразования. При выборе выполнения задачи преобразования исторических данных она будет обработана независимо от даты. Использование происходит независимо от даты данных. Например, если вы купили 200 взаимодействий, вы можете использовать их на любой период времени. Если вы повторно выполняете задачи преобразования, то процесс повторного выполнения относится только к отсутствующим стенограммам. Это означает, что при повторном выполнении задачи преобразования темы трендов будут рассматриваться только отсутствующие стенограммы.
- Desktop Analytics — пользователи могут отслеживать активность рабочего стола операторов и использование приложений. Эта лицензия доступна в качестве дополнения к Cisco Compliance Recording (CR), quality Management (QM) или Workforce Management (WFM).
- Отслеживание — пользователи могут просматривать экраны операторов в реальном времени. Данная лицензия доступна в качестве дополнения к протоколу Cisco Compliance Recording (CR) или Workforce Management (WFM).
- Управление данными — эта лицензия больше не продается.

ПРИМЕЧАНИЕ Пользователи с лицензиями на данные имеют ограниченный доступ к функциям Webex WFO. Они ограничены проверкой своих собственных данных.

Лицензии доступа Webex WFO

Лицензия Webex WFO доступа предоставляет большинство разрешений, которые позволяют этим ролям иметь доступ к полному приложению.

Лицензии **BEST PRACTICE** Webex WFO access предоставляют полный доступ к бизнес-компонентам приложения. Лицензии Access предназначены для пользователей с повышенным уровнем бизнеса
функций, таких как руководители групп и администраторы; Лицензии доступа позволяют пользователям различать ключевые выводы от взаимодействий, расписаний и аналитических данных, полученных Webex WFO.

Лицензия на аналитику ботов

С помощью лицензии Bot Analytics пользователи могут отслеживать и улучшить производительность и качество своих разговорных продуктов ИИ.

Лицензии На исследования

Intelligence — это главный продукт бизнес-аналитики Cisco. 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.

Тип лицензии	Хорошо	Дополнительные лицензии
Средство чтения идеи	100% бесплатных лицензий reader*	Обратитесь к учетной записи Cisco Менеджер
Автор идеи	Одна бесплатная лицензия автора на каждые 300 пользователей**	Обратитесь к диспетчеру учетных записей Cisco

*Каждая пользовательская лицензия, купленная для записи соответствия требованиям (CR), управления качеством (QM), управления рабочей силой (WFM), аналитики или пакета Webex WFO, вы получите равное число 100% бесплатных лицензий reader. Общее число бесплатных лицензий для чтения будет соответствовать максимальному числу лицензий пользователей, которые вы обязали использовать для этих сервисов.

Вы получите одну бесплатную лицензию автора на каждые 300 лицензий пользователей, приобретенных для записи соответствия (CR), управления качеством (QM), управления рабочей силой (WFM), аналитики или пакета Webex WFO. Одна лицензия автора всегда включается, и на каждые 300 дополнительных преданных лицензий добавляется еще одна лицензия. Общее число получаемых лицензий автора будет соответствовать числу приобретенных лицензий пользователей.

> ПРИМЕР Если у вас есть 1000 лицензий WFM и 500 QM совершенных лицензий, вы получите 1000 бесплатных лицензий для чтения и четыре бесплатных лицензии автора. Это связано с тем, что есть свободное устройство чтения
> лицензии соответствуют общему числу преданных лицензий пользователей, и вы получаете одну бесплатную лицензию автора на каждые 300 преданных лицензий.

Перенаправляемые корма

Если клиент превысил максимальное число принятых пользователей лицензий на запись о соответствии требованиям (CR), управление качеством (QM), управление рабочей силой (WFM),

аналитику или пакет Webex WFO, и не приобрел дополнительные лицензии На основе данных данных, с него будет погашена задолженность по этим лицензиям.

Использование лицензий «ВАЖНОе идеи» начинается с назначения учетной записи пользователя роли с разрешениями Науч. Чтобы избежать непредвиденных расходов, регулярно контролируйте использование лицензий и убедитесь в ее наличии правильное число лицензий Найт. Если вам нужны дополнительные лицензии, обратитесь к диспетчеру учетных записей.

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 имеется роль преобразователя, связанная с лицензией на доступ Webex WFO, а также 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 доступа по Webex WFO. В этом случае количество мест, доступных для лицензии по управлению качеством, и количество мест для лицензии Webex WFO доступа снижаются 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 с лицензиями QM и аналитики

В таблице ниже перечислены функции, доступные при использовании различных лицензий.

Функция	Webex WFO Эссенти als**	Webex WFO Энтерпризе**	Выполнение записи о компли-анисе (CR)	Управление качеством QM)	Аналитика Эссенциалы	Ввести код для Analytics требизиция	Analytics Введите prise Плюс	Аналь ный бот ytics	Desktop Analytics	Монито кольцо
Запись аудио или импорт аудио от	X	X	X	X						

Функция	Webex WFO Эссенти als**	Webex WFO Энтерпризе**	Выполнение записи о компли-анс (CR)	Управление качеством (QM)	Аналитика Эссенциалы	Ввести код для Analytics реквизиция	Analytics Введите prise Плюс	Аналь ный бот ytics	Desktop Analytics	Монито кольцо
Импорт interacti вкл От цифровой Каналами	X	X	X	X	X	X	X			
Экран запись в g	X	X		X						
Оценки вкл	X	X		X						
Отчети ng в Идеи	X	X	X	X	X	X	X		X	
Жить экран monitori нг	X	X		X						X
Настоль ный ПК monitori нг	X	X	X	X					X	X
Контакт Очередь	X	X		X						
Автомат ворошит ь пауза	X	X		X						

Функция	Webex WFO Эссенции als**	Webex WFO Энтерпризе**	Выполнение записи о компли-анс (CR)	Управление качеством (QM)	Аналитика Эссенциалы	Ввести код для Analytics рекви зиция	Analytics Введите Плюс	Аналь ный бот ytics	Desktop Analytics	Монито кольцо
и резюме из запись в g										
Создать и изменить обычай метадата ассоциated с Контакты	X	X		X						
Создать и изменить м. м. на Формы	X	X		X						
Просмотр обычные м. м. вкл	X	X		X						
Создать и вид пост-вызов;	X	X		X						

Функция	Webex WFO Эссенти als**	Webex WFO Энтерпризе**	Выполнение записи о компли-анс (CR)	Управление качеством (QM)	Аналитика Эссенциалы	Ввести код для Analytics реквизиция	Analytics Введите prise Плюс	Аналь ный бот ytics	Desktop Analytics	Монитокольцо
Экспорт Контакты	X	X	X	X						
QM Представления	X	X	X	X						
QM рабочий пол ws	X	X	X	X						
Контакт Маркировка	X	X	X	X						
Оператор Исследователь	X	X			X	X	X		X	
Транскрипtion	X	X			X	X	X			
Интерактивна Суммару	X	X			X	X	X			
Настольный ПК активность слежение и аналитический s	X	X			X	X	X		X	

Применить ион	X	X		X	X	X	X

Функция	Webex WFO Эссенции als**	Webex WFO Энтерпризе**	Выполнение записи о компли-ансе (CR)	Управление качеством (QM)	Аналитика Эссенциалы	Ввести код для Analytics реквизиция	Analytics Введите prise Плюс	Аналь ный бот ytics	Desktop Analytics	Монито кольцо
употребление										
Диспетчер настольных систем	X	X			X	X	X		X	
Аналитика ботов							X	X		
Темы Trending		X				X	X			
Теги ИИ							X			

- ** Webex WFO Essentials и Webex WFO Enterprise — это пакеты. Webex WFO Essentials содержит QM, WFM, WFM с аналитикой данных в режиме реального времени и Аналитика основных компонентов. Webex WFO Корпоративный пакет QM, WFM, WFM с аналитикой данных в режиме реального времени, holiday Planner Pro и Analytics Enterprise.

Связанные разделы

- Управление ролями и разрешениями — создание ролей и установка разрешений для доступа к Webex WFO

Создайте пользователя API

Если вы планируете использовать API-интерфейсы Webex WFO для интеграции со сторонними пользователями, Cisco рекомендует создать учетную запись пользователя API. Пользователь API настраивается так же, как и системный администратор, но предназначение этого пользователя состоит в том, чтобы разрешить сторонним приложениям аутентифицироваться с помощью 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 помощью Webex WFO см. в справочном руководстве по автореализации API API.

В случае проблемы обратитесь за помощью в службу технической поддержки.

Создайте учетную запись пользователя API

1. Запустите 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** в качестве имени **, а Пользователь** — фамилию.
   - **Имя** пользователя — введите допустимый адрес электронной почты. Это имя пользователя Webex 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 **EnterpriseView** основным представлением. Это позволяет пользователю видеть всех пользователей.
12. Щелкните " **Сохранить"** в правом верхнем углу пользовательского интерфейса.

Связанные разделы

Просмотрите справочное *руководство* Webex WFO API.

Импорт и экспорт пользователей

На странице "Пользователи" выберите **"Импорт и экспорт"** , чтобы импортировать новых или измененных пользователей или экспортировать существующих пользователей. Данные для импорта и экспорта заданы в формате CSV.

ЗАМЕТКА

Формат даты в файлах CSV может быть изменен приложением электронных таблиц, таким как Microsoft Excel, в формат, заданный приложением 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

После настройки сопоставления полей файла импорта с полями Webex WFO можно сохранить это сопоставление для повторного использования.

Предварительные условия

- У вас есть разрешение на структуру администрирования.
- Для импорта пользователей необходимо иметь разрешение на назначение ролей пользователей.
- Если файл импорта содержит значения в столбце "Представления", необходимо иметь разрешение "Правка WFM представления".

Расположение страницы

Управление приложениями > пользователи > конфигурации пользователей >

Процедуры

Экспорт данных пользователя

- Нажмите « **Экспорт»**. Webex WFO загружает файл на ваш ПК. По умолчанию для этого файла используется имя **people.CSV**.

Импорт пользовательских данных

1. Щелкните **"Выбрать файл"**, перейдите к файлу CSV, который содержит данные импорта, затем нажмите кнопку "Открыть " , чтобы отобразить заголовки столбцов файла. Подробные сведения о требованиях к файлам CSV см . в разделе CSV формате .
2. Сопоставьте необходимые поля Webex WFO импорта 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 файлу CSV, затем нажмите кнопку "Открыть **"** , чтобы отобразить заголовки столбцов файла.
2. Сопоставьте необходимые поля Webex WFO импорта 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 со следующими данными 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, перечисленных здесь, используются в базе данных Webex WFO. При использовании различных имен столбцов необходимо сопоставить каждое пользовательское имя с соответствующим именем Webex WFO.

> ВАЖНО . Адреса электронной почты пользователя должны быть действительны и настроены в клиенте SMTP перед добавлением нового пользователя в Webex WFO или обновлением 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.

Заголовок столбца	Описание
Дата окончания работы с компанией	Дата ухода пользователя из компании. Дата начала работы с компанией
Дата начала	Дата начала работы пользователя с компанией. Отключить пользователя.
Дата отключения	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.
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.

Заголовок столбца	Описание
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.
Группа	Назначенная группа пользователей.
Идентификатор пользователя	Идентификатор пользователя в Webex WFO. Номер идентификатора можно определить, экспортируя данные пользователя и просматривая его в полученном файле CSV. Если пользователь является новым, идентификатор пользователя должен быть установлен на 0 (ноль), иначе импорт не произойдет.
Представления WFM. Профиль условий работы	Представления, назначенные пользователю в Профиль условий работы, назначенный этому пользователю.

Названия часовых поясов

Далее приводится список допустимых имен часовых поясов, которые можно ввести в файл импорта/экспорта CSV пользователей.

ДЕЙСТВОВАТЬ	АЕТ	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/Катамарка	Америка/Аргентина/ComodRivadavi a	Америка/Аргентина/Кордоба
Америка/Аргентина/Jujuy	Америка/Аргентина/La_Rioja	Америка/Аргентина/Мендоса
Америка/Аргентина/Rio_ Гальегос	Америка/Аргентина/Сальта	Америка/Аргентина/San_Juan

Америка/Аргентина/San_Luis	Америка/Аргентина/Тукуман	Америка/Аргентина/Ушуайя
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/Данмаркскавн
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_Салем	Америка/Оджинага	Америка/Панви-мув
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/Колката	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/Денороньа	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/Люксембург
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
МСТ	НСТ	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	Португ	ПН
океан/Yap	алия	Т
Польша	PST	КН
PRT	Сингапур	Р
РК	SystemV/AST4ADT	PST8PDT
		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/Тихоокеанском 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

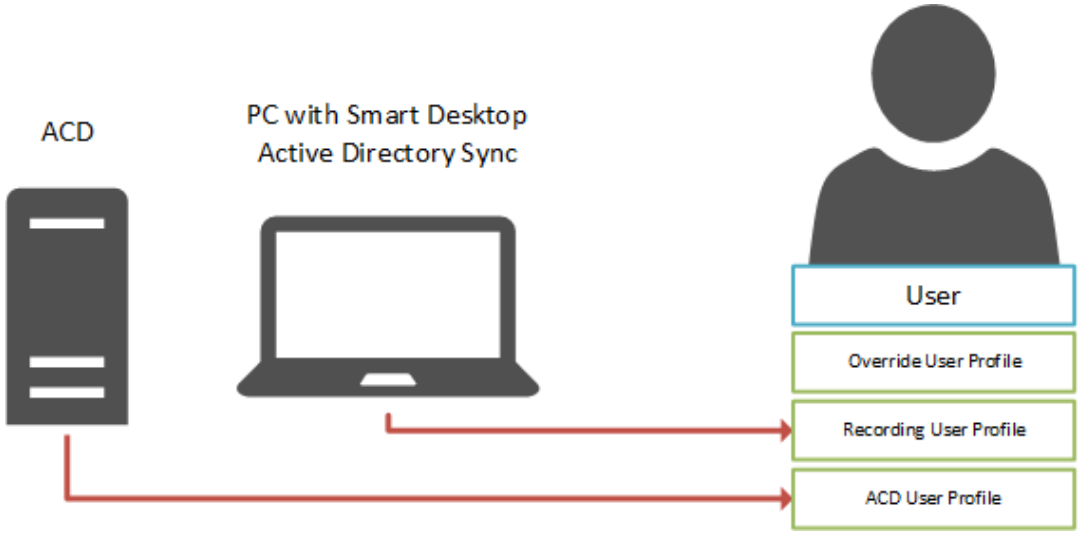
Профили пользователей содержат несколько полей (включая имя, фамилию и внешний идентификатор), в которых идентификационная информация содержится во внешних источниках, таких как ACD, ПК с умным рабочим столом или Active Directory. Если пользователь Webex WFO добавляется из внешнего источника, Webex WFO выбирает значения в этих полях и передает это удостоверение новому пользователю Webex WFO.

Существует три категории профилей пользователей:

- Профили пользователей ACD
- Запись профилей пользователей
- Перезапись профилей пользователей

Один пользователь Webex WFO может иметь все три профиля пользователя одновременно. Однако у пользователя не может быть несколько профилей пользователя ACD, даже если он объединенн с другим пользователем с профилем пользователя ACD (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 пользователей, и эти профили содержат конфликтующие значения в одном и том же поле, этот приоритет определяет, какие значения Webex WFO выбрать для идентификации этого пользователя в Webex WFO (см . пример профилей пользователей).



Профили пользователей ACD

Пользователи, добавляемые с помощью синхронизации с номером ACD имеют профили пользователей ACD. Профиль пользователя ACD содержит сводную информацию об идентификации пользователя в ACD и передается связанному пользователю Webex WFO.

При изменении пользователя в ACD при следующей синхронизации обновляются значения в профиле пользователя ACD связанного пользователя Webex WFO. Эти изменения также передаются пользователю Webex WFO, если только у пользователя Webex WFO нет другого профиля пользователя (запись или перезапись), который имеет более высокий приоритет и содержит конфликтующие значения в одном или нескольких полях.

Webex WFO создает отдельный профиль пользователя ACD для каждого ACD, из которого он импортирует пользователей. Она отличает несколько профилей пользователей ACD, добавляя имя ACD (указано на странице конфигурации ACD) к источнику профиля пользователя.

ПРИМЕР

Webex WFO импортирует пользователей из ACD Amazon и Cisco Webex Contact Center ACD с именем «Cisco» (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 другой профиль пользователя ACD или профиль пользователя записи. Эти приоритеты можно изменить в таблице "Приоритеты профиля пользователя" на странице "Глобальные параметры" (см. раздел "Настройка глобальных параметров"). Приоритет профилей пользователей ACD не может 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 пользователю Webex 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

Профиль пользователя перезаписи сохраняет любые изменения, внесенные в пользователей, идентификаторы которых создаются из профилей пользователя ACD или Записи. При этом значения, заданные в поле Webex WFO заменяют значения, импортированные из окна ACD, КОМПЬЮТЕРА с Smart Desktop или Active Directory.

Профиль пользователя по переопределяется после любого из следующих случаев:

- У пользователя уже есть профиль пользователя "Запись" или "ACD", и можно изменить одно из значений, полученных от одного из этих профилей пользователя.

  > ПРИМЕЧАНИЕ Вы не можете изменить имя или фамилию пользователя, синхронизированного с номером 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 пользователя ACD.

  > ПРИМЕЧАНИЕ Webex WFO перед объединением все существующие профили переопределенных пользователей удаляются 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.

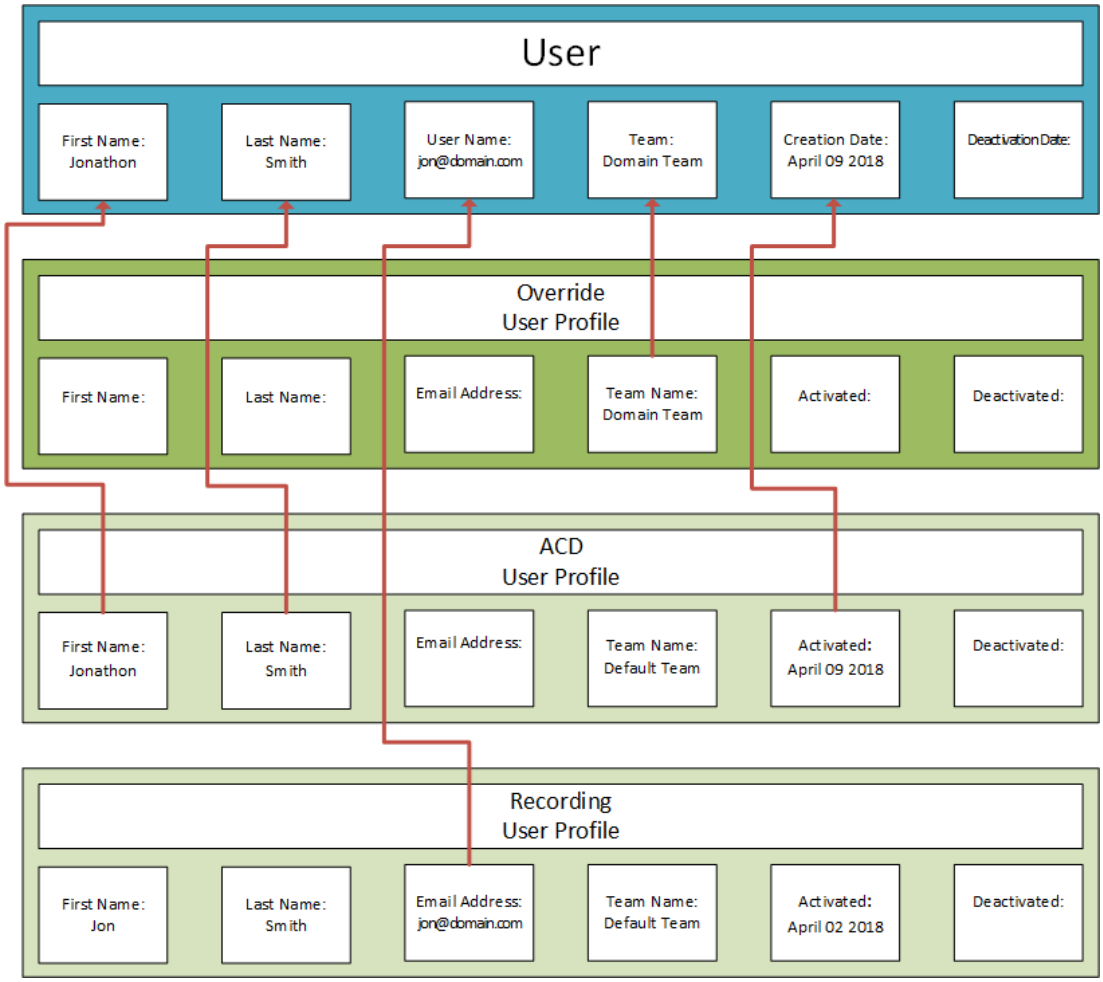
У пользователя не может быть только профиль переопределения.

По умолчанию приоритет для профилей пользователей имеет наивысший приоритет. Вы не можете снизить этот приоритет. Если требуется идентифицировать пользователя со значениями, хранящимися в профиле пользователя ACD или Запись, 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 пользователя ACD идентификатору пользователя ACD.



Если требуется изменить приоритеты профилей пользователей ACD и записи, их можно изменить в таблице «Приоритеты 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 профили пользователей устанавливайте приоритет 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 значения 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, созданное в Webex WFO а не из внешнего источника.
Фамилия	ACD и запись — фамилия пользователя во внешнем источнике. Переопределение — фамилия пользователя, созданного в номере Webex WFO, а не добавленного из внешнего источника.
Адрес эл. почты	ACD и запись — адрес электронной почты пользователя во внешнем источник. Переопределение — адрес электронной почты, который был введен и сохранен для пользователя на странице "Пользователи".
Имя группы по сервисам, используются	ACD — в ACD, которые синхронизируют отношения между пользователями и группами команда 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. Переопределение — идентификатор ACD пользователя, созданного в Webex WFO, а не

Поле	Описание
	добавлено из внешнего источника.
Источник	Происхождение профиля пользователя: ACD, Запись или Перезапись.

Объединение пользователей

Объединить пользователей можно при необходимости:

- Связывание пользователей с помощью записей пк с пользователями, созданными идентификатором ACD или созданными вручную в Webex WFO
- Связывание пользователей, созданных вручную в Webex WFO, к пользователям, созданным с помощью 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, в Webex WFO с ролью оператора создается соответствующий пользователь при входе на этот ПК, если его еще не было 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 помощью учетной записи ACD, 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

Объединение двух пользователей

Если активны оба пользователя, синхронизировать одного *из них с помощью ACD нельзя* . 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. Не следует синхронизировать один набор пользователей с помощью 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 из окна ACD

РЕКОМЕНДУЕТСЯ удалять повторяющиеся пользователи на странице ACD вместо деактивации на странице "Пользователи". Деактивация пользователей не удаляет их в ACD. Если вы объединяете повторяющихся пользователей деактивировались 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 помощью ACD, Webex WFO активны и дублируются и основной пользователи, и~~

дублирующие пользователи отображаются на экране сообщения об ошибке и препятствуют присоединению.

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 пользователя перезаписывается и удаляет информацию основного пользователя, за исключением идентификатора ACD. Вся информация, кроме идентификатора ACD, удаляется из повторяющегося пользователя, который также деактивируется.

ПРИМЕЧАНИЕ Если с номером ACD синхронизируются и основной, и повторяющийся пользователь, у обоих сохраняются исходные идентификаторы ACD. Идентификатор ACD основного пользователя не перезаписывается и не удаляется, а повторяется идентификатор пользователя ACD не удаляется.

В следующей таблице описано, что происходит с информацией о первичных и повторяющихся пользователях в результате их объединения.

Сведения о пользователе	Основной пользователь Перед объединением	Повторяющийся пользователь Перед объединением	Основной пользователь после Объединить (активен)	Дублирование пользователя после присоединения (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)	5000	5001	5000	5001
ACD идентификатор				

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 из QM или WFM:

- QM — все, кроме связи устройств основного пользователя, сочетается с данными повторяющихся пользователей. Повторяющиеся связи устройств пользователей перезаписывается и удаляет связи устройств основного пользователя.
- WFM — все, кроме запросов пользователей, 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, когда данные QM повторяющегося пользователя объединяются с данными QM основного пользователя.

Данные пользователя QM	**Основной пользователь** **Перед объединением**	**Повторяющийся пользователь** **Перед объединением**	**Основной пользователь после** **Объединить (активен)**	**Дублирование пользователя после присоединения** **(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	—

В следующем примере показано, что происходит, если данные WFM повторяющегося пользователя

объединяются 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. Доступны 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 пользователем, который этого не делает, Webex WFO не передает права собственности на отчеты или панели от отключенного пользователя активному пользователю.

Перезапись профилей пользователей

Webex WFO перед объединением профили пользователей удаляются как у основного, так и у дополнительного пользователя.

Связанные разделы

- 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: администратор, оператор и супервизор. 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 функции Webex 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, а 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 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.

РЕКОМЕНДУЕТся при добавлении или удалении лицензии для роли убедитесь, что все назначенные ей разрешения верны.

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 приложениями QM. В сочетании с Изменить разрешение QM представления, позволяет назначать представления QM пользователям на странице "Пользователи", а также импортировать пользователей, которым назначены представления QM.
	> просмотр глобальных параметров управления > конфигурацией приложений > QM конфигурации > пользователей Удержание > потока контактов > QM управления приложениями	
	Лицензии	Доступ Webex WFO
	Связанные разрешения и заметки	Для доступа к странице "Пользователи" также требуется разрешение "Администрировать структуру организации" или "Администрировать WFM операторов". Для работы со страницей "Представления" требуется разрешение "Изменить представления QM" или "Изменить представления WFM".
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 приложениями WFM.
	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 > приложениями с историческими данными > WFM Configuration Application Management > Планирование отпусков Управление приложениями > стратегическое планирование расписания и управление редактированием > расписания
	Лицензии	Доступ Webex 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 рабочие процессы WFM.
	Доступ к странице	> рабочих процессов управления приложениями > конфигурации > пользователей
	Лицензии	Доступ Webex WFO
	Связанные разрешения и заметки	

Это разрешение является независимым от разрешения "Администрировать	WFM", но это разрешение следует назначать вместе с "Администрировать WFM" или "Администрировать расписания"

Разрешение	Сведения	
		разрешение.
Администрирование ролей	Описание	Позволяет создавать роли и изменять разрешения, связанные с ними.
	Доступ к странице	> роли > управления приложениями > конфигурации пользователей
	Лицензии	Доступ Webex 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.
	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	Доступ Webex 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 дает ему роль оператора по умолчанию. Изменить это назначение могут только пользователи с разрешением на назначение ролей пользователей. ▪ Чтобы назначить представления WFM на странице "Пользователи", необходимо иметь разрешение "Правка представлений WFM" ▪ Для импорта пользователей необходимо также иметь разрешение на назначение ролей пользователей. Если файл импорта содержит значения в столбце "Представления", необходимо иметь разрешение "Редактировать WFM представления". ▪ Чтобы назначить роли нескольким пользователям, необходимо иметь разрешение на назначение ролей пользователей
Получение бизнес-уведомлений	Описание	Позволяет подписываться на бизнес-уведомления. Эти уведомления относятся к ежедневной работе в контакт-центре.
	Доступ к странице	(только бизнес-уведомления) Управление

Разрешения	Сведения	
	Лицензии	Регистрация соответствия требованиям, управление качеством, рабочая сила и > отслеживание уведомлений >

Разрешен	Сведе	
		Управление, Аналитика, Аналитика настольных систем, Мониторинг, Доступ Webex 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
	Связанные разрешения и заметки	—
Просмотр API Документация	Описание	Позволяет просмотреть документацию по API.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Доступ Webex WFO
	Связанные разрешения и заметки	—
Администрирование конфигурации ACD	Описание	Позволяет установить соединение между Webex WFO и ACD.
	Доступ к странице	Конфигурация системы > управления приложениями > конфигурации ACD
	Лицензии	—

Разрешен	**Сведе**	
	Родственный Разрешения и заметки	—
Администрирование списка рассылки	Описание	Позволяет управлять списками рассылки.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Правовая лицензия: системный администратор
	Родственный Разрешения и заметки	—
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	Доступ Webex WFO
	Связанные разрешения и заметки	Более подробная информация приведена в *справочном руководстве* Webex WFO API.
Администрирование политики паролей	Описание	Позволяет управлять настройками политики паролей и разблокировать учетные записи пользователей.
	Доступ к странице	Пароль > > администрирования управления приложениями

Разрешен	**Сведе**	
	Политика	
	Лицензии	—
	Родственный Разрешения и заметки	—
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	—

Разрешен	**Сведе**	
Администрирование аутентификации и Active Directory	Описание	Позволяет создавать и редактировать соединения Active Directory.
	Доступ к странице	Лицензии конфигурации Active Directory > управления приложениями
	Родственный Разрешения и заметки	—
Администрирование геймификации	Описание	Позволяет управлять геймификацией для операторов.
	Доступ к странице	Лицензии на управление производительностью > приложений
	Лицензии	Доступ Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр геймификации	Описание	Позволяет просматривать геймификацию.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Доступ Webex 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 настольного стола, аналитика, Webex WFO

Разрешен	Сведе

Разрешен	**Сведе**	
		Доступ
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр/обновление пользователей отельинга	Описание	Позволяет просматривать, изменять и создавать пользователей отеля
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Доступ Webex 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 WFO доступ
	Родственный Разрешения и заметки	—
Назначение ролей пользователям	Описание	Позволяет назначать домашние страницы ролям пользователей на странице управления лендингом. Позволяет назначать роли пользователям на странице "Пользователи" любым из следующих способов:

Разрешен	Сведе	
		▪ Редактирование существующего пользователя ▪ Создание нового пользователя ▪ Назначение ролей нескольким пользователям ▪ Импорт пользователей ЗАМЕТКА Если файл импорта содержит значения в столбце "Представления", необходимо иметь разрешение "Правка WFM представления". Если файл импорта содержит значения в столбце "Представления QM", необходимо иметь хотя бы один из следующих наборов разрешений: ▪ Администрирование представлений QM *and* Edit QM ▪ Администрирование организации. Структура
	Доступ к странице	— Управление приложениями > конфигурации пользователя > целевой странице
	Лицензии	—
	Связанные разрешения и заметки	Для доступа к странице "Пользователи" необходимо иметь разрешение "Структура администрирования организации"
Изменение представлений WFM	Описание	Позволяет создавать и изменять представления WFM на странице "Представления". Позволяет назначать представления WFM пользователям на странице "Пользователи" любым из следующих способов: ▪ Редактирование существующего пользователя ▪ Создание нового пользователя ▪ Импорт пользователей
	Доступ к странице	> представления управления приложениями > конфигурации пользователей

Разрешен	Сведе

Разрешен	Сведе	
	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 "Правка WFM представления". Для просмотра страницы "Представления" и выбора представления WFM для изменения необходимо иметь разрешение "Администрирование WFM".
Изменить описание "Представления". Когда	представлений QM	Позволяет создавать и изменять представления QM на странице сочетается с разрешением "Администрировать QM", позволяет назначать представления на странице "Пользователи" и импортировать пользователей, которым назначены представления QM.
	Доступ к странице пользователей	> представления управления приложениями > конфигурации
	Лицензии	—
	Связанные разрешения и заметки	Для просмотра страницы "Представления" необходимо также иметь разрешение "Администрировать QM". Для импорта пользователей необходимо иметь разрешение на назначение ролей пользователей.
Доступ к мобильному приложению	Описание	Позволяет войти в мобильное приложение Webex WFO и пользоваться ими. 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

Разрешен	Сведе
п е р с о	налом и аналитика Доступ Webex WFO

Разрешен	Сведе	
		Правовая лицензия: администратор клиента
	Родственный Разрешения и заметки	—
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 атрибуты пользователей QM.
	Доступ к странице пользователей	> пользователей управления приложениями > конфигурации
	Лицензии	Лицензии на данные: доступ к управлению кадрами по Webex WFO
	Родственный автоматически	Ни в одной из соответствующих систем это разрешение не включается

Разрешение	Сведения	
	Разрешения и заметки	роли 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". Это разрешение заменены разрешениями, позволяющие изменять атрибуты пользователей как общие, QM и WFM (изменение представлений WFM, изменение представлений QM, администрирование политики паролей и администрирование структуры организации). 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 панелях проводника данных.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством доступа Webex WFO
	Связанные разрешения и заметки	Для просмотра некоторых виджетов QM вам также необходимы разрешения на просмотр оценок и просмотр цели контакта.
Администрирование панелей	Описание	Позволяет настраивать панели Аналитики, QM и WFM.

отчетов

Разрешен	Сведе	
	Доступ к странице	—
	Лицензии	—

	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешения "Просмотр QM панели" и "Просмотр WFM панели отчетов".
Просмотр панели отчетов WFM	Описание	Позволяет просматривать виджеты WFM на панелях проводника данных. Вы также можете изменить разрешения на расписание для двух виджетов WFM.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: доступ к управлению рабочей силой по Webex 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	Доступ Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—

Разрешение	Сведения	
Удаление контакта	Описание	Позволяет удалять контакты.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Доступ Webex WFO
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр корзины.
Администрирование рабочего процесса	Описание	Позволяет получать доступ к рабочим процессам и настраивать их для QM
	Доступ к странице	Администрирование рабочего процесса управления приложениями > QM конфигурации >
	Лицензии	Доступ Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Администрирование полей метаданных	Описание	Позволяет получить доступ и настроить метаданные.
	Доступ к странице	Управление приложениями > конфигурации QM > диспетчер метаданных
	Лицензии	Доступ Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—

Управлять Формы оценки	Описание	Позволяет настраивать формы оценки.
	Доступ к странице	Управление приложениями > конфигурации > оценки QM
	Лицензии	Доступ Webex WFO
	Связанные 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	Доступ Webex WFO
	Связанные разрешения и заметки	—
Администрирование целей контактов	Описание	Позволяет просматривать цели контактов на странице администрирования очереди контактов.
	Доступ к странице	Потоки контактов > очереди контактов > QM управления приложениями
	Лицензии	Доступ Webex 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.

Разрешение	Сведения	
	Доступ к странице	> групп телефонии управления приложениями > конфигурации QM
	Лицензии	Доступ Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Настройка связей устройств	Описание	Позволяет настраивать устройства в колл-центре.
	Доступ к странице	Управление приложениями > конфигурации QM > связи устройств
	Лицензии	Доступ Webex 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 пк, аналитика необходимая, аналитика корпоративный, доступ Webex WFO
	Связанные разрешения и заметки	Операторы также должны иметь разрешение «Захват событий рабочего стола».

Разрешение	Сведения	
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.

Разрешен	Сведе	
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на передачу данных: управление качеством, контроль доступа по Webex WFO
	Связанные разрешения и заметки	Для мониторинга также требуются разрешения мониторинга операторов.
Контроль динамических аудиосписей	Описание	Позволяет отслеживать вызовы пользователя в реальном времени. Позволяет отслеживать звук операторов с помощью страницы "Мониторинг операторов". Для работы мониторинга в реальном времени и оператор, и монитор должны иметь это разрешение.
	Доступ к пейджу	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex WFO доступ
	Связанные разрешения и заметки	Для мониторинга также требуются разрешения мониторинга операторов.
Запись по запросу (RTP Сигнализация)	Описание	Включает режим записи по запросу на smart Desktop. Этот режим позволяет оператору записывать только те сегменты вызовов, которые явно указаны при использовании элементов управления записью.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: запись о соответствии требованиям и управление качеством Webex WFO доступ
	Родственный Разрешения	—

Разрешение	Сведения	
	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 корпоративный, Webex WFO доступ
	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 Доступ Webex 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 качеством Webex WFO доступа

Разрешен	**Сведе**	
	Связанные разрешения и заметки	—
Экспорт записей	Описание	Позволяет экспортировать записи со страницы "Взаимодействия".
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex WFO доступ
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр контактов.
Просмотр пользовательских метаданных	Описание	Позволяет просматривать пользовательские метаданные на страницах "Взаимодействия", "Медиаплеер" и на странице "Очередь контактов".
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия требованиям Доступ Webex WFO
	Связанные разрешения и заметки	Для доступа к страницам "Взаимодействие" и медиаплееером необходимо также иметь разрешение "Просмотр контактов". Чтобы открыть страницу "Очередь контактов", необходимо также иметь разрешение "Просмотр цели контакта".
Изменение пользовательских метаданных	Описание	Позволяет редактировать пользовательские метаданные на странице "Взаимодействия" и в медиаплеее.

Разрешен	Сведе	
	Доступ к странице	—

Разрешен	**Сведе**	
	Лицензии	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия требованиям Доступ Webex WFO
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешения на просмотр контактов и просмотр пользовательских метаданных.
Пометить контакт	Описание	Позволяет помечать контакт тегами с помощью элементов управления записью.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия требованиям Доступ Webex WFO
	Связанные разрешения и заметки	Чтобы пометить контакт с элементами управления записью, необходимо установить Smart Desktop.
Создание контакта	Описание	Позволяет создать контакт, не вызывающий вызов, на странице "Взаимодействие".
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия требованиям Доступ Webex WFO
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр контактов.
Просмотр данных аналитики для	Описание	Позволяет просматривать оценки сетевого промоутеров Analytics

Разрешен	**Сведе**	
Контакты		(NPS) и прогнозируемых оценок Eval (EPS) для контактов в пределах вашей области на странице "Взаимодействия".
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Доступ Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр корневой записи	Описание	Позволяет просматривать записи корней.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия требованиям Доступ Webex WFO
	Родственный 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 Доступ Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—

Разрешен	Сведе	
Знак для обучения	Описание	Позволяет пометить контакт для обзора на тренинге.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия требованиям Доступ Webex 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	Доступ Webex WFO
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр контактов.
Пакетный экспорт контактов и контактах	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 WFO доступ

Разрешен	**Сведе**	
	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 WFO доступ
	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 WFO доступ
	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 > пакетных операций управления приложениями > QM
	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 WFO доступ
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр контактов.

Разрешен	Сведе	
Метка для HR	Описание	Позволяет пометить контакт для обзора в HR.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством доступа Webex 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 собственной области в представлениях QM	Описание	Если ваш доступ к Webex WFO регулируется представлениями QM, 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 > пакетных операций управления приложениями > QM
	Лицензии	Лицензии на передачу данных: запись вызовов, управление качеством

Разрешен	Сведе	
	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 > пакетных операций управления приложениями QM >
	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 WFO доступа
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешения на просмотр контактов и просмотр оценок.
Утверждение оценки контакта	Описание	Позволяет одобрить оценку контакта с помощью медиаплеера.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на передачу данных: управление качеством

Разрешен	Сведе	
		Доступ Webex WFO
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешения на просмотр контактов и просмотр оценок.
Оценка контакта	Описание	Позволяет оценить контакт в медиаплеее и выполнять следующие просматривать панель "Оценка" для не записанных контактов.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex WFO доступ
	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 WFO доступа
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешения "Просмотр контактов", "Создать комментарий для оценки" и "Просмотр оценок".

Разрешение	Сведения	
Просмотр описания оценок	Позволяет просматривать оценки контактов в медиаплеее.	
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex WFO доступ
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр контактов
Самооценка контакта	Описание	Позволяет оценить собственные контакты.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex WFO доступа
	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: ▪ Имя оценщика ▪ Оценка, утвержденная

Разрешен	Сведе	
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex WFO доступ
	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 WFO доступа
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр контактов.
Самокалибровать контакт	Описание	Позволяет откалибровывать собственные контакты.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: управление качеством Webex WFO доступ
	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 доступа Webex 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 WFO доступ
	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 WFO доступа
	Связанные разрешения и заметки	Для создания целей контакта требуется разрешение "Администрирование целей контактов".

Разрешен	Сведе	
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 WFO доступ
	Связанные разрешения и заметки	—

Обзор

Разрешение	Сведения	
Управлять Опросы QM	Описание	Позволяет настраивать внешних поставщиков опросов после вызовов.
	Доступ к странице	Потоки контактов > > POST опросе вызовов > QM управления приложениями
	Лицензии	Доступ Webex 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 WFO доступа
	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: доступ к управлению рабочими ресурсами по Webex WFO
	Связанные разрешения и заметки	—
Изменение расписаний	Описание	Позволяет пользователям просматривать расписания операторов и выполнять следующие действия: Insert активности, торговое расписание, найти оптимальное время и оптимизировать расписания. Позволяет пользователям просматривать коды причин в разделе "Соответствие".
	Доступ к странице	Расписания и планирование > расписания операторов
	Лицензии	Доступ Webex 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.

Разрешен	Сведе	
	Доступ к странице	Расписания и планирование > Расписания и планирование > внутридневного динамического планирования
	Лицензии	Доступ Webex 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 "Глобальные параметры", "Конфигурация HRMS" и страниц "Удержание;доступ только для чтения на странице "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	Доступ Webex 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: доступ к управлению рабочими ресурсами по Webex WFO
	Связанные разрешения и	заметки

messaging необходимо для взаимодействия с Messaging.

Обновить запросы

Разрешен	**Сведе**

Разрешение	Сведения	
Администрирование сообщений	Описание	Позволяет одобрять и администрировать запросы.
	Доступ к странице	Обмен сообщениями
	Лицензии	Доступ Webex 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, Доступ Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Администрирование аналитики desktops	Описание	Позволяет создавать, просматривать, изменять и удалять задачи аналитики настольного компьютера на странице Analytics Task Manager.
	Доступ к странице	Управление приложениями > Analytics > Task Manager Управление приложениями > Аналитика > Desktop Manager Управление приложениями > Analytics > Field Manager Лицензии конфигурации для управления приложениями >

анал

итик

и >

анал

итик

и Аналитика для настольных систем, Аналитика основных компонентов, Аналитика для предприятия,

Разрешение	Сведения	
		Доступ Webex 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, доступ Webex 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, Доступ Webex 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 WFO	Аналитика основных компонентов, аналитика для предприятия, доступ Webex
	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, Доступ Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр голосовой аналитики	Описание	Позволяет просматривать функции аналитики речи.
	Доступ к странице	Панель отчетов "Аналитика"
	Лицензии WFO	Аналитика основных компонентов, Аналитика для предприятия, Доступ Webex
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр		аналитики с речью и текстом

Описание	яет просматривать панель «Преобразование» в медиаплеере и искать слова в аудио с записью текста.
Позвол	

Разрешение	Сведения	
	Доступ к странице	Панель отчетов "Аналитика"
	Лицензии WFO	Аналитика основных компонентов, аналитика корпоративная, доступ Webex
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр аналитики текста	Описание	Позволяет просматривать функции текстовой аналитики.
	Доступ к странице	Панель отчетов "Аналитика"
	Лицензии WFO	Аналитика основных компонентов, Аналитика для предприятия, Доступ Webex
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр аналитики	Описание	Позволяет просматривать все аспекты функций аналитики.
	Доступ к странице	Панель отчетов "Аналитика"
	Лицензии WFO	Аналитика основных компонентов, Аналитика для предприятия, Доступ Webex
	Родственный Разрешения и заметки	—
Администрирование аналитики	Описание	Позволяет получить доступ к некоторым API-интерфейсам для аналитики. В сочетании с разрешением "Администратор клиента" можно настроить аналитику.
	Доступ к странице	Конфигурация управления > аналитики > аналитики приложений
	Лицензии WFO	Аналитика основных компонентов, Аналитика для предприятия, Доступ Webex
	Связанные разрешения и	заметки

Для доступа к странице	«Конфигурация аналитики» также требуется разрешение на администрирование клиента.

Разрешение	Сведения	
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, Доступ Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Администрирование фраз аналитики	Описание	Позволяет создавать и редактировать фразы и категории фраз на странице Phrase Manager.
	Доступ к странице	Управление приложениями > Analytics > Phrase Manager
	Лицензии	Аналитика основных компонентов, Аналитика для предприятия, Аналитика для предприятия плюс, Доступ Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—

Отчетность

Разрешен	**Сведе**	
Просмот р отчетов QM	Описание	Позволяет просматривать отчеты QM.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия требованиям Доступ Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Администриро вание отчетов QM	Описание	Позволяет администрировать отчеты QM.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Доступ Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр Отчеты WFM	Описание	Позволяет просматривать отчеты WFM.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на данные: доступ к управлению рабочими ресурсами по Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—

Разрешение	Сведения	
Просмотр Отчеты администратора WFM	Описание	Позволяет просматривать отчеты о стратегическом планировании WFM.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Доступ Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр отчетов супервизоров	Описание	Позволяет просматривать отчеты супервизора WFM.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Доступ Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр Отчеты об оценке QM	Описание	Позволяет просматривать отчеты об оценке QM.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Доступ Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—

Разрешен	**Сведе**	
Просмотр Системные отчеты QM	Описание	Позволяет просматривать системные отчеты QM.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Доступ Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Просмотр отчетов обследования QM	Описание	Позволяет просматривать отчеты опросов QM.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Доступ Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Расширенные отчеты API	Описание	Позволяет получить доступ к API, необходимому для проводника данных.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	—
	Родственный Разрешения и заметки	—
Страница Home	Описание	Предоставляет доступ к панели отчетов страницы Home только для чтения и его содержание.
	Доступ к странице	Страница Home
	Лицензии	Лицензии на передачу данных: управление качеством и управление персоналом Доступ Webex WFO

Разрешение	Сведения	
	Связанные разрешения и заметки	Это разрешение обратно совместимо с устаревшими разрешениями, которые он заменяет: "Просмотр панели QM", "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	Доступ Webex 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	Доступ Webex WFO
	Связанные разрешения и заметки	Проводник данных
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	Доступ Webex 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 требованиям	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия
	Родственный 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 требованиям	Лицензии на данные: регистрация и управление качеством соответствия

Родственный

Разрешения

и заметки

Разрешение	Сведения	
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	—
Отправка сегментов и удаление /сохранение Команда	Описание	Начинается и прекращается запись сегментов вызова (а также сохраняет и удаляет сегменты вызова). 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 данные: регистрация и управление качеством соответствия требованиям
	Связанные разрешения и заметки	—
Команда	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на передачу данных: управление качеством
	Родственный Разрешения и заметки	—

Разрешение	Сведения	
Кнопки паузы/возобновления	Описание	Позволяет использовать кнопки паузы и возобновления 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 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.
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.

Разрешение	Сведения	
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/остановки на экране	Описание	Позволяет использовать кнопки начального экрана и экрана остановки на странице "Управление записью".
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Лицензии на передачу данных: управление качеством
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение команды "Отправить начальный экран/ остановить экран".

Управление производительностью

ПРИМЕЧАНИЕ Это новая функция, которая еще не является общедоступной. Если вы хотите

Получить ранний доступ этой функции, обратитесь к своему диспетчеру Cisco Account Manager.

Разрешение	Сведения	
Администрирование производительности Основы управления	Описание	Позволяет добавлять производительность и управлять ими Показатели управления.
	Доступ к странице	параметры > управления производительностью
	Лицензии	Доступ Webex WFO Лицензии на передачу данных: управление качеством
	Родственный Разрешения примечания	—
Администрирование производительности Управление предприятием	Описание	Это разрешение в настоящее время не используется.
ViewPerformanceManagement	Описание	Позволяет получить доступ к управлению производительностью Home стр.
	Доступ к странице	Управление производительностью
	Лицензии	Доступ Webex WFO Лицензии на передачу данных: управление качеством
	Родственный Разрешения примечания	—

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	права

Разрешение	Сведения	
	примечания	
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
	Лицензии	Аналитика ботов
	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

Разрешение	Сведения	
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 > анализ показателей Tab
	Лицензии	Аналитика ботов
	Связанные разрешения и заметки	Просмотр тем разговоров
Просмотр стенограмм тем разговоров	Описание	Просмотр стенограмм в разделах;
	Доступ к странице	Темы разговора > стенограммы Tab
	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
	Родственный	Просмотр тем разговоров

Разрешен	Сведе	
	Разрешения и заметки	
Просмотр сгруппированных тем диалога Темы	Описание	Просмотр разделов, которые были объединены вместе, и определите одну основную тему
	Доступ к странице	Темы разговора > сгруппированных тем
	Лицензии	Аналитика ботов
	Родственный Разрешения примечания	Просмотр тем разговоров
Просмотр диалога Объекты разделов	Описание	Просматривать объекты (ключевые слова), которые можно включить в стенограммы в теме
	Доступ к странице	Темы разговора > объекты
	Лицензии	Аналитика ботов
	Родственный Разрешения примечания	Просмотр тем разговоров
Просмотр диалога Темы Намерения	Описание	Просмотрите намерения, которые были вызваны в данном разделе
	Доступ к странице	Темы разговора > намерения
	Лицензии	Аналитика ботов
	Родственный Разрешения примечания	Просмотр тем разговоров
Просмотр анализа воздействия	Описание	Просмотрите параллельное сравнение нескольких показателей для одного или нескольких разделов между двумя диапазонами дат

Разрешение	Сведения	
	Лицензии	Аналитика ботов
	Родственный Разрешения примечания	
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 оповещений Tab при поступлении порогового сигнала
	Доступ к странице	Уведомления оповещений Tab
	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	Просмотр сводной информации о стенограмме
	Разрешения примечания	
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 и анализы, созданные с данными аналитики, включая стандартные панели аналитики, созданные с помощью Webex WFO. 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 данных WFM	Описание	Позволяет просматривать панели и анализы, созданные с данными Classic WFM, включая стандартные классические панели WFM, созданные с помощью Webex WFO. В сочетании с разрешением "Создавать содержимое" позволяет использовать классические наборы данных WFM 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

Разрешен	Сведе	
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр содержимого. Ваша организация должна иметь лицензию Cisco Classic WFM.
Просмотр данных QM	Описание	Позволяет просматривать панели и анализы, созданные с данными QM, включая стандартные данные QM, созданные с Webex WFO. В сочетании с разрешением "Создать содержимое" позволяет использовать наборы данных QM 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 и анализы, созданные с данными WFM, включая стандартные данные WFM, которые идут со встроенным Webex WFO. В сочетании с разрешением "Создать содержимое" позволяет использовать наборы данных WFM для создания анализов.
	Доступ к странице	Сведения > избранное Идеи > «Недавние > Мои папки идеи > общие папки Идеи > панели отчетов
	Лицензии	Автор идеи, средство чтения данных

Разрешение	Сведения	
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр содержимого. Ваша организация должна иметь лицензию Cisco WFM.
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 права	Кроме того, необходимо иметь разрешение на создание содержимого и хотя бы одно разрешение «Просмотр данных о продукте».

Разрешен	Сведе	
	примечания	
Администрирование идеи	Описание	Это разрешение в настоящее время не используется.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Автор идеи
	Родственный Разрешения и заметки	—
Показать все записи	Описание применения.	Предоставляет полный доступ ко всем данным отчетов вне зависимости от области Важно для тех, кому необходимо создать содержимое отчетов для всей организации, а также для тех, кому необходимо просмотреть все данные вне зависимости от области действия. Примечание Это разрешение применяется только к данным отчетности и не предоставляет никаких других прав в Webex WFO.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Автор идеи, средство чтения данных
	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	

Разрешение	Сведения	
	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 на странице "Библиотека данных" только для чтения просматривать 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	
Библиотека данных	Описание	Позволяет обмениваться коллекциями данных с группами общего доступа, в которых вы

Разрешен	Сведе	
Издательский		являются членом.
	Доступ к странице	
	Лицензии	Управление данными
	Связанные разрешения и заметки	
Администрирование задач с данными	Описание	Позволяет управлять операторами и задачами в любом собственном информационном пространстве.
	Доступ к странице	Управление > данными > задач управления данными приложений
	Лицензии	Управление данными
	Связанные разрешения и заметки	
Администрирование групп по совместному доступу	Описание	Позволяет создавать группы пользователей, созданные для общего доступа к контенту, и управлять ими.
	Доступ к странице	Группы > общего доступа к > управлению данными с приложениями
	Лицензии	Управление данными
	Связанные разрешения и заметки	

Разрешение	Сведения	
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	
Управление Инфопространство	Описание	Предоставляет доступ к системе хозяйственной разведки функции управления.
	Доступ к странице	Настройки
	Лицензии	Управление данными
	Родственный Разрешения примечания	Развертывание инфопространства
Развернуть Инфопространство	Описание	Предоставляет пользователям, способным управлять информационными пространствами, право на развертывание информационных пробелов для других учетных записей пользователей.

Разрешен	Сведе	
	Доступ к странице	Настройки
	Лицензии	Управление данными
	Связанные разрешения и заметки	Управление информационным пространством

Авто QM

ПРИМЕЧАНИЕ Эти права доступны только для облака Webex WFO. Автоматическая QM недоступна для локальных развертываний.

Разрешение	Сведения	
Просмотр автоматического QM	Описание	Позволяет просматривать панели Auto QM в медиаплеее.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Аналитика для предприятия, Аналитика предприятия плюс, доступ Webex WFO
	Родственный Разрешения и заметки	—
Изменение авто QM	Описание	Позволяет создавать пробные формы автоQM, запускать задачи auto QM, и переопределить индекс ИИ на контакте.
	Доступ к странице	Аналитика > авто QM Управление приложениями > автоматический QM > auto QM Form Manager для оценки
	Лицензии	Аналитика для предприятия, Аналитика предприятия плюс, Доступ Webex WFO

Разрешен	Сведе	
	Связанные разрешения и заметки	Кроме того, необходимо иметь разрешение на просмотр авто QM.
Просмотр авто Панель отчетов QM	Описание	Позволяет просматривать панель автоматического QM.
	Доступ к странице	Аналитика > авто QM
	Лицензии	Аналитика для предприятия, Аналитика предприятия плюс, Webex WFO Доступ
	Родственный Разрешения примечания	—
Изменение авто QM Панель мониторинга	Описание	Это разрешение в настоящее время не используется.
Просмотр авто Уведомлен ие	Описание	Позволяет просматривать панель уведомлений на панели "АвтоQM"
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Аналитика для предприятия, Аналитика предприятия плюс, доступ Webex WFO
	Связанные разрешени я и заметки	Для доступа к панели автоматического QM также требуется разрешение "Просмотр автоматического QM панели".

Разрешен	Сведе	
Изменение авто QM Уведомление	Описание	Позволяет настраивать пороговые значения, которые запускают уведомления об использовании.
	Доступ к странице	Автоматическая настройка QM > аналитика >
	Лицензии	Аналитика для предприятия, Аналитика предприятия плюс, Webex WFO доступ
	Связанные разрешения и заметки	Вам также требуется разрешение на просмотр автоматического уведомления QM.
Просмотр редактора вопросов автоматического QM	Описание	Позволяет просматривать раздел "Управление пользовательскими вопросами" на странице Auto QM Evaluation Form Manager.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Аналитика «Корпоративный плюс»
	Связанные разрешения и заметки	Вам также потребуется разрешение на редактирование авто QM.
Создание автоматических вопросов QM	Описание	Позволяет создавать пользовательские вопросы в разделе "Управление пользовательскими вопросами" на странице Auto QM Evaluation Form Manager.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Аналитика «Корпоративный плюс»
	Связанные разрешения и заметки	Вам также понадобятся разрешения редактора вопросов для редактирования авто QM и просмотра авто QM вопросов.
Запуск автоматической задачи QM	Описание	Позволяет создавать автоматические QM задачи на странице Analytics Task Manager.

Разрешен	Сведе

Разрешен	Сведе	
	Доступ к странице	Лицензии > диспетчера задач управления
	приложениями > Analytics	Аналитика для предприятий, Аналитика для предприятия плюс
	Родственный Разрешения и заметки	—

Темы о тенденциях

ПРИМЕЧАНИЕ Эти права доступны только для облака Webex WFO. Темы о трендах недоступны для локальных развертываний.

Разрешение	Сведения	
Просмотр тем о тенденциях	Описание	Позволяет просматривать все страницы трендовых тем
	Доступ к странице	Аналитика > темы о тенденциях
	Лицензии	Аналитика для предприятий, Аналитика для предприятия плюс
	Родственный Разрешения и заметки	—
Изменение тем о тенденциях	Описание	Позволяет редактировать (например, групповые и разъединения темы) в инструменте «Тенденции в теме».
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Аналитика для предприятий, Аналитика для предприятия плюс
	Связанные разрешения и заметки	Вам также потребуется разрешение на просмотр тем в трендах.
Просмотр тем о тенденциях	Описание	Позволяет просматривать раздел «Уведомления» на панели «Трендовые темы» для отслеживания использования ИИ в вашей организации.

Разрешен	Сведе	
Уведомление	Доступ к странице	—
	Лицензии	Аналитика для предприятий, Аналитика для предприятия плюс
	Связанные разрешения и заметки	Для доступа к панели трендовых тем также требуется разрешение "Просмотр тем в трендах".
Изменение уведомлений о трендовых темах	Описание	Позволяет получить доступ к конфигурации Tab на панели трендовых тем для настройки уведомлений об уровне использования.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Аналитика для предприятий, Аналитика для предприятия плюс
	Связанные разрешения и заметки	Вам также потребуются разрешения "Просмотр трендовых тем" и "Просмотр уведомлений о тенденциях".
Выполнение задачи «Тенденции в темах»	Описание	Позволяет создавать задачи по темам на странице Analytics Task Manager.
	Доступ к странице	Диспетчер задач > управления > аналитики
	Лицензии	Аналитика для предприятий, Аналитика для предприятия плюс
	Родственный Разрешения и заметки	—

Анализ настроений

ПРИМЕЧАНИЕ Эти права доступны только для облака Webex WFO. Анализ настроений ИИ недоступен для развертываний на территории.

Разрешение	Сведения
Просмотр тональности	

О

Разрешен	Сведе	
п с а н и е П о		зволяет просматривать раздел «Анализ тональности и настроения ИИ» на панели Media Player «Сведения о данных». Позволяет видеть фильтр тональности, а также

Разрешение	Сведения	
		Столбец "Тональность" на странице "Взаимодействия". Если ваша организация имеет лицензию Analytics Enterprise или Analytics Enterprise Plus, это разрешение также позволяет видеть панель AI Sentiment в медиаплеее.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Аналитика необходимая, Аналитика для предприятия, Аналитика для предприятия плюс
	Связанные разрешения и заметки	Для открытия медиаплеера требуется разрешение на просмотр контактов.
Выполнение задачи тональности	Описание	Позволяет создавать задачи анализа настроений на странице Analytics Task Manager.
	Доступ к странице	Диспетчер задач > управления > аналитики
	Лицензии	Аналитика необходимая, Аналитика для предприятия, Аналитика для предприятия плюс
	Родственный Разрешения и заметки	—

Теги ИИ

ПРИМЕЧАНИЕ Эти права доступны только для облака Webex WFO. Теги ИИ недоступны для локальных развертываний.

Разрешение	Сведения	
Просмотр описания тегов ИИ		Позволяет просматривать раздел «Теги AI» в данных медиаплеера Панель инсайтов. Позволяет просматривать панель отчетов по тегам AI, кроме раздела "Уведомления".
	Доступ к странице	Аналитика > теги ИИ

Разрешен	Сведе	
	Лицензии	Аналитика «Корпоративный плюс»
	Связанные разрешения и заметки	Для открытия медиаплеера требуется разрешение на просмотр контактов.
Просмотр редактора тегов ИИ	Описание	Позволяет просматривать (но не редактировать) теги и категории ИИ на странице «Бизнес-сигнал».
	Доступ к странице	Управление приложениями > Аналитика > теги ИИ для бизнес-сигналов >
	Лицензии	Аналитика «Корпоративный плюс»
	Связанные разрешения и заметки	—
Редактирование тегов ИИ	Описание	Позволяет создавать теги и категории ИИ и управлять ими на странице Business Signal ("Бизнес-сигнал").
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Аналитика «Корпоративный плюс»
	Связанные разрешения и заметки	Для доступа к странице «Бизнес-сигнал» требуется разрешение «Просмотр редактора тегов AI».
Просмотр уведомлений о тегах AI	Описание	Позволяет просматривать раздел «Уведомления» на панели отчетов «Теги ИИ» для отслеживания использования ИИ в вашей организации.
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Аналитика «Корпоративный плюс»
	Связанные разрешения и заметки	Для доступа к панели "Теги ИИ", требуется разрешение "Просмотр тегов AI".
Изменение уведомлений о тегах ИИ	Описание	Позволяет получить доступ к Tab конфигурации на панели тегов AI для настройки уведомлений об уровне использования.

Разрешение	Сведения	
	Доступ к странице	—
	Лицензии	Аналитика «Корпоративный плюс»
	Связанные разрешения и заметки	Вам также понадобятся разрешения на просмотр тегов И просмотр уведомлений о тегах AI.
Выполнение задачи «Теги ИИ»	Описание	Позволяет создавать задачи с тегами AI на странице Analytics Task Manager.
	Доступ к странице	Лицензии > диспетчера задач управления
	приложениями > Analytics	Аналитика «Корпоративный плюс»
	Родственный Разрешения и заметки	—

Назначьте целевые страницы пользователям

Выберите страницу, которую видят люди при первом входе в Webex WFO. Эта страница может быть страницей Webex WFO или панелью Взглядов.

Предварительные условия

- Облако Webex WFO используется в вашей организации. Управление посадочной страницей недоступно для развертываний на территории.
- Имеется разрешение на назначение ролей пользователей.
- Для просмотра страницы Webex 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 страницу Webex 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 WFO страница 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 эту страницу. 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 в новом Tab.
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Когда пользователи с этой ролью затем входят в 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 имеют разрешение 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
- — назначать роли пользователям;
- 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 проводнику данных Cisco пользователи могут просматривать назначенные им отчеты и панели отчетов, просматривать общие отчеты и панели, созданные другими пользователями, 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 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.

ВАЖНЫЙ 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.

TURN выключение проводника данных

Если в вашей организации выполнен переход на идеи и она готова удалить проводник данных до того, как Cisco автоматически выведет его из эксплуатации, выполните следующие действия.

Предварительные условия

- На TURN из проводника данных для пользователей записи вызовов, пользователей QM, аналитики и классического WFM имеется разрешение на администрирование ролей.

Расположение страницы

Различный. Сведения о местоположении страниц см. ниже.

Процедуры

TURN off Data Explorer для пользователей с записью вызовов, QM, аналитикой и классическим 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 отчетов QM
        - Администрирование панелей отчетов
        - Просмотр панели отчетов WFM
    - В разделе " **Отчеты"**
        - Расширенные отчеты API
        - 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 до 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.

РЕКОМЕНДУЕТСЯ ПРИ синхронизации ACD с Webex WFO не создавайте группы в Webex WFO так как эти группы не будут синхронизированы с ACD.

В не синхронизированной системе группы по сервисам можно создавать группы в Webex WFO и управлять ими по желанию.

Определения полей

Используйте страницу "Группы по сервисам" для создания, изменения, импорта и экспорта групп по сервисам. Если ваш ACD синхронизирует данные группы с 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 запись группы активна, это поле не отображается. При появлении этого поля отображается дата последней деактивации записи группы. Это поле отображается только при снятии флажка "Активировать эту группу".

Группа	Выберите группу, в которую должна быть помещена данная группа.

Поле	Описание
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 ежедневным событием рабочего процесса QM. 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 формате CSV.

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 именем Webex WFO.

После настройки сопоставления полей файла импорта с полями Webex WFO можно сохранить это сопоставление для повторного использования.

Экспорт данных группы

- Нажмите « **Экспорт**». Webex WFO загружает файл (с именем teams.CSV) на пк в CSV формате.

Импорт данных группы по сервисам

1. Щелкните **"Выбрать файл"**, перейдите к файлу группы CSV, затем нажмите кнопку "Открыть " , чтобы отобразить заголовки столбцов файлов. 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 именем Webex WFO.

Заголовок столбца	Описание
Идентификатор группы по сервисам	Идентификатор команды в ACD. Номер идентификатора можно определить, экспортируя данные группы и просматривая их в полученном файле CSV. 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. Дата
деактивации	Дата деактивации группы.
Идентификатор родительской группы	Группа, к которой принадлежит команда.
Сборник производительности сервисам	(Ложь/истина) Указывает на включение статистики группы по когда сервис захвата собирает статистику производительности.

2. Сопоставьте необходимые поля Webex WFO импорта 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 группы CSV, затем нажмите кнопку "Открыть " , чтобы отобразить заголовки столбцов файлов.
2. Сопоставьте необходимые поля Webex WFO импорта 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, в который эта группа входит.
Выберите группу активные группы.	Выберите существующую группу. По умолчанию в списке отображаются
Отображение неактивных групп	Установите этот флажок для отображения в неактивных и активных группах 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.

Поле	Описание
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 формате CSV.

Экспорт данных группы

- Нажмите « **Экспорт**». Webex WFO загружает файл (названные группами.CSV) на ваш ПК.

Импорт данных группы

1. Щелкните " **Выбрать файл"**, перейдите к файлу группы CSV, 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"). Если используются разные имена столбцов, необходимо сопоставить каждое пользовательское имя с соответствующим Webex
Имя WFO.

Заголовок столбца	Описание
Идентификатор группы	Идентификатор группы в ACD. Номер идентификатора можно определить, экспортируя данные группы и просматривая их в полученном файле CSV.

Заголовок столбца	Описание
	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 поля Webex WFO импорта с соответствующим полем в файле CSV и настройте тип данных этого поля 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 в WFM и QM. Используйте страницу "Представления" для создания, изменения и удаления представлений WFM или 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, рабочие смены, исключения и проекты), назначенным для этого представления в соответствии с разрешениями их ролей.

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.

Предварительные условия

- Имеются разрешения на администрирование WFM или администрирование QM
- Имеются разрешения на изменение представлений WFM или правка представлений QM

Расположение страницы

> представления управления приложениями > глобальной > конфигурации пользователей

ЗАМЕТКА Контакты, ранее записанные с тегами с метаданными, используемыми для представления QM, будут включены в возвращенные результаты для данного представления. При первом доступе к контактам с использованием представления QM вы произойдет задержка при выполнении приложением исходного поиска в базе данных для этого представления.

ЗАМЕТКА
Если в вашей организации используются представления QM вместо настройки области пользователя через страницу "Пользователи", фильтр организации на странице "Взаимодействия" работает следующим образом для пользователей, которым назначено представление QM, 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 критерию просмотра QM, назначьте им разрешение «Включить самоконтроль в QM представления». См. раздел «Управление ролями» и Разрешения .

Объект может быть включен в несколько представлений, а пользователь может быть назначен нескольким представлениям.

Системное представление WFM 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

Ниже описаны поля на странице "Представления".

Поля для представлений WFM

Поле	Описание
Просмотр имени	Выберите уникальное имя представления или выберите существующее представление. EnterpriseView является системным представлением, и его нельзя переименовать или удалить.
Активировать	Установите флажок «Активировать», чтобы активировать представление. Представление нельзя использовать только

после его активации.

Поле	Описание
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.
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

Поле	Описание
	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 для представлений QM

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 логическим ИЛИ (соответствовать любому) или логическому И (Соответствовать всем).
- 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, для применения к данному условию из

Поле	Описание
	раскрывающийся список. ▪ 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.

Связанные разделы

- — назначать представления пользователям;

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 заполнения контакта и сохраните их на сервере данных в контакт-центре до запланированного времени, когда будет запущено событие рабочего процесса QM 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

- У вас есть разрешение на администрирование рабочего процесса.
- (Для автоматического назначения пробной формы контактам) Вы создали и опубликовали пробную форму.
- (На автоматическое назначение пользовательской политики хранения контактам) Ваша организация не имеет базовой лицензии QM. Если в вашей организации есть базовая лицензия QM, к вашим контактам применяется только политика хранения по умолчанию.

Расположение страницы

Управление приложениями > QM > QM потоки контактов > администрирование рабочего процесса

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. Если

имя оператора, группы или группы редактируется, Webex WFO автоматически обновляет значение условия в соответствии с новым именем.

- **Направление** вызова — в качестве значения можно выбрать **входящий** или **исходящий** вызов. Это условие относится ко всем записям входящих и исходящих вызовов.
- **Тип** контакта — в качестве значения можно выбрать **«Вызов»**, **«Только** экран», **«Электронная почта»**, **«Текст»**, **«Чат» или** «SMS».
- 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.

- **Insert метаданные** — позволяет Insert 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 для этого поля задано значение IVR, поля "Отправить по электронной почте **", "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 файлу CSV или ФАЙЛу BLOG, который содержит 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 CSV.	(Только для чтения) Отображает количество строк в импортированном файле

Поле	Описание
	(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 этим условием является вход пользователей в систему 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.

Условие	Описание
Направление вызова	Применяется ко всем вызовам, которые соответствуют выбранному вами направлению: входящие или отправляемый за границу.
Длительность вызова (секунды)	Применяется ко всем вызовам, длина которых соответствует выбранному оператору и вводимого значения.
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	Параметр для параметра Keep <n> % от произвольного голоса, соответствия экрана и 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 (Видео WebM — VP8). Для аудиозаписей запись имеет формат OPUS с шифрованием, а также формат хранения WebMA Audio - Vorbis.

Связанные разделы

- Как работает администрирование рабочих процессов— подробнее о типах событий рабочих процессов и о том, как Webex WFO обрабатывает конфликтующие рабочие процессы.

Администрирование рабочих процессов

Узнайте больше о рабочих процессах QM, в том числе об различиях между событиями окончания взаимодействия (EOI) и ежедневных событиях, 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 операций см. в разделе «Автоматизировать QM рабочие процессы».

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 для всех контактов, 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, а затем для каждого контакта Webex WFO вытягивает карту из верхней части колоды и сохраняет или отбрасывает контакт на основе этой карты. Колода перетасовывается, когда Webex WFO достигает конца палубы. Модель перетасовки колоды гарантирует, что контакты не переопределяются или не недопредставлены пропорционально проценту контактов, которые вы настроили Webex WFO держать.

ВАЖНО Если оператор принимает менее 10 вызовов в день, то фактический процент не гарантированно будет соответствовать проценту, настроенному для рабочего процесса EOI.

конфликты рабочих процессов QM

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 Немедленно и Daily Keep <n> % мультимедиа	

Выполняется рабочий процесс EOI Recycle Сразу.

Если:	Последующие действия:
рабочий процесс.	
Существует EOI Recycle Сразу рабочий процесс и Daily Recycle Сразу рабочий процесс.	Выполняется рабочий процесс EOI Recycle Сразу.
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

Используйте страницу "Удержание", чтобы создать политику хранения, которая определяет, как долго будет храниться каждый контакт, а затем назначить такую политику как рабочий процесс (см. раздел "Автоматизировать QM рабочие процессы").

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

- У вас есть разрешение на администрирование QM
- (На создание новых политик удержания) Ваша организация не имеет базовой лицензии QM. Если в вашей организации есть базовая лицензия QM, к вашим контактам применяется только политика хранения по умолчанию. Политику по умолчанию можно изменить, но любые новые политики ничего не создают.

Расположение страницы

Удержание > потоками 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.

   ПРИМЕЧАНИЕ По умолчанию максимальное время удержания голоса, экрана и текста составляет два года. Системный администратор может установить другое максимальное время удержания.

4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**
5. Перейдите на страницу "Администрирование рабочего процесса" (> по управлению приложениями > QM > QM потоках контактов > администрирование рабочего процесса) для назначения политики удержания как рабочему процессу (см . раздел "Автоматизировать QM рабочие процессы").

Изменение политики удержания

Примечание . Сокращение периода хранения может привести к удалению записей. При удлинение срока хранения потребуется больше места для хранения.

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 имеет тег, Webex WFO удаляет его экранные и голосовые записи в конце интервала времени удержания экрана и голоса tagged. 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 — назначьте контакты политикам хранения с помощью рабочих процессов
- Настройте QM глобальные параметры — задайте политику хранения для корневой записи
- Удалить или обновить несколько контактов одновременно — назначьте новую политику удержания нескольким контактам одновременно.

Настройка поэтапной передачи

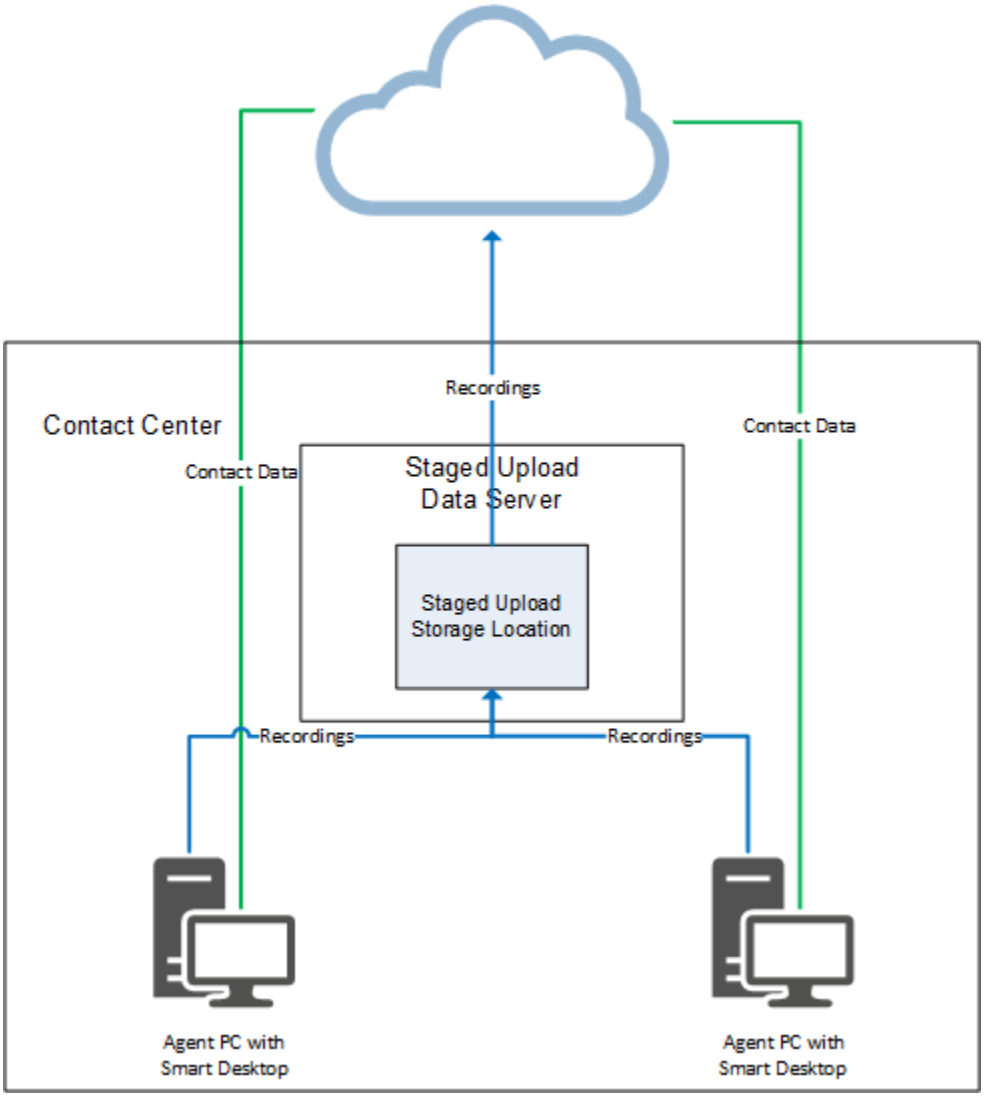
Записи можно переместить с пк операторов в облако тремя различными способами. Для всех трех методов требуются события рабочего процесса QM и компьютеры операторов с Smart Desktop.

- 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 рабочего процесса QM (указанного в шаге 4), и отправки их в облако.

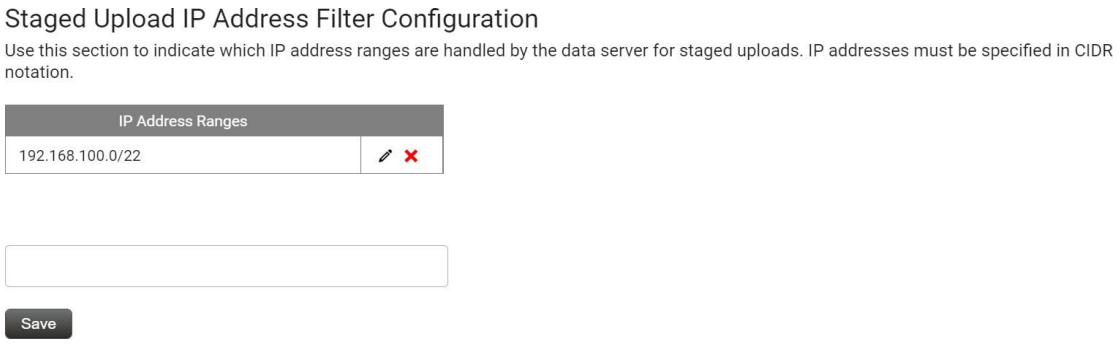
ПРИМЕЧАНИЕ Записи любого оператора, не связанного с сервером данных с поэтапной отправкой данных, будут выгружены в соответствии с первым событием рабочего процесса QM с сопоставлением условий. Это может привести к
немедленная загрузка в облако или с задержкой выгрузка в облако, где записи остаются на 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 событий рабочего процесса QM см. в разделе "Автоматизировать QM рабочие процессы".

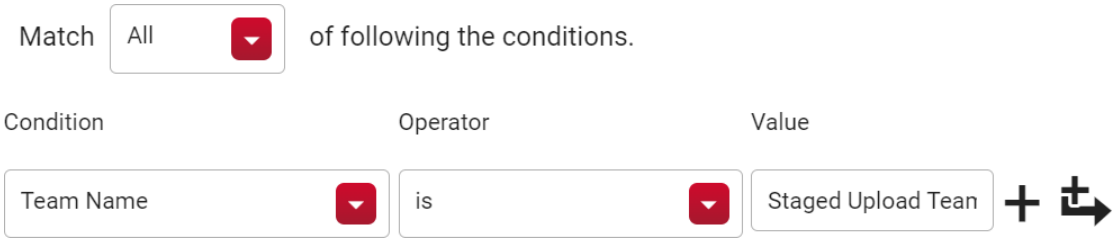
Создайте правило для поэтапной передачи

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.

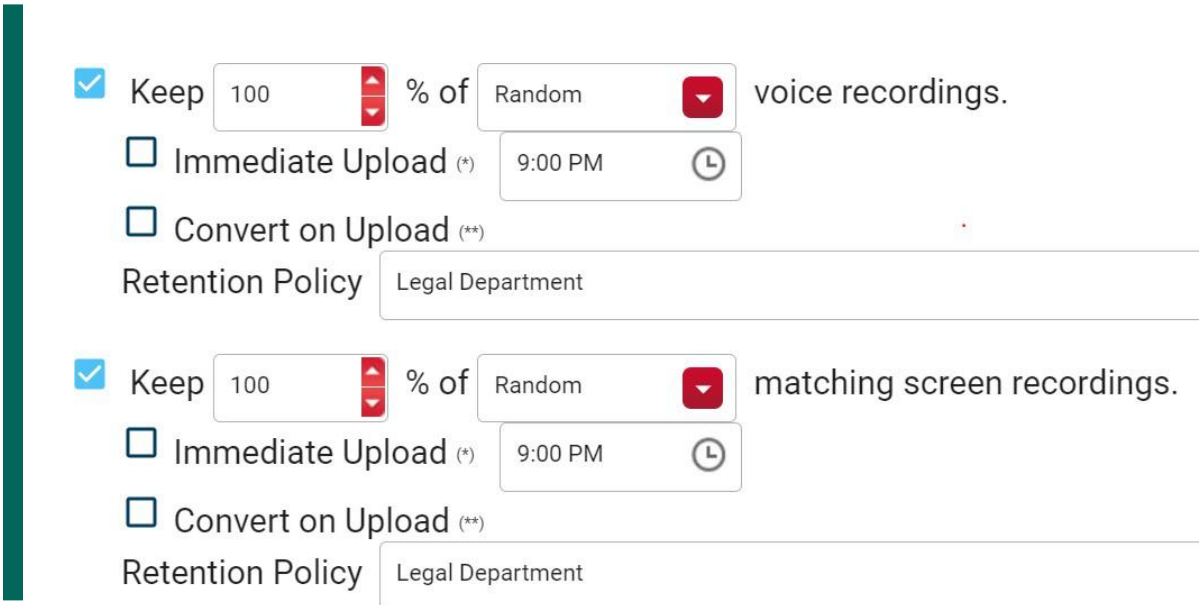
   ПРИМЕР
   Все операторы, которые будут использовать поэтапную загрузку, назначаются группе по поэтапной отправке. Состояние выглядит следующим образом:



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 ей соответствуют. 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.
- Автоматизируйте 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 тем, какие контакты Webex WFO автоматически записываются, а какие контакты автоматически исключать 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.

Важные настройки на странице "Включение/исключение" применяются только при записи контактов в Webex WFO. Эти настройки не применяются, если контакты записываются за пределами Webex WFO, например, для
интеграции с большинством контакт-центров как услуги (CCaaS).

Предварительные условия

- У вас есть разрешение на администрирование QM.
- В вашей организации контакты записываются с помощью Webex WFO.

Расположение страницы

Управление приложениями > QM > QM потоки контактов > включения/исключения

Процедуры

ВАЖНО По умолчанию Webex WFO записывает все вызовы. Если поля в правиле исключения (такие как тип или направление шаблона) отсутствуют, являются неполными или используют подстановочные символы неточно Webex
WFO записывает эти вызовы.

Пример . Создается правило включения для записи только вызовов с числом вызовов 1234567. Вызов поступает, но ACD не поставляет номер вызываемого. 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 — поле ACD не поставляет данные по этому полю.

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 WFO администраторы 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. Видеть.
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, 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 нажатии кнопки **"Сегмент и удаление**", 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 в настоящий момент не записывает активный вызов, при щелчке 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, щелчок **«Начальный экран»** ничего не делает с текущей записью, а только экранная запись 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, настроенный в разделе "Потоки контактов управления приложениями > QM"
> 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 настоящий 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.

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. К вызову можно вложить метаданные, только если эти метаданные определены на странице Metadata Manager (управление приложениями > QM Конфигурация > 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 передаются 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 pci (payment Card Industry) — 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, записанного Webex WFO.

Просмотр отчетов о записи

Сведения о стандартных отчетах QM и WFM, 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 отчетах Webex 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.

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.

Необходимое условие

- Облако Webex WFO используется в вашей организации. Фильтр поиска с текстом отсутствует для локальных развертываний.

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

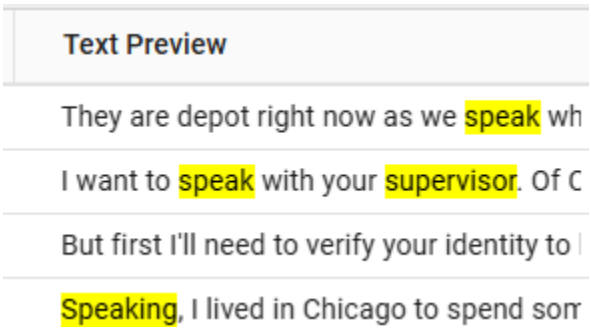
Пример супервизора

В результате будет представлен список всех контактов, содержащих слова "супервизор" или "супервизоры".

Поиск по нескольким словам

ПРИМЕР разговора супервизора

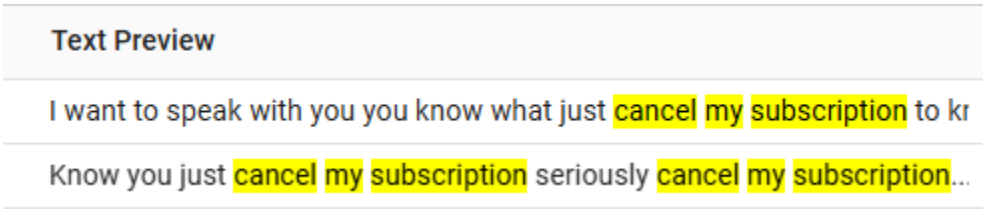
Поиск состоит из двух или более слов, между ними нет оператора и кавычек. Поиск выполняется так, как будто присутствует оператор ИЛИ. В результате выдается список контактов, которые содержат слово "супервизор", слово "говорить" или оба слова в отдельном порядке.



Выполните поиск точной фразы

ПРИМЕР "отменить подписку"

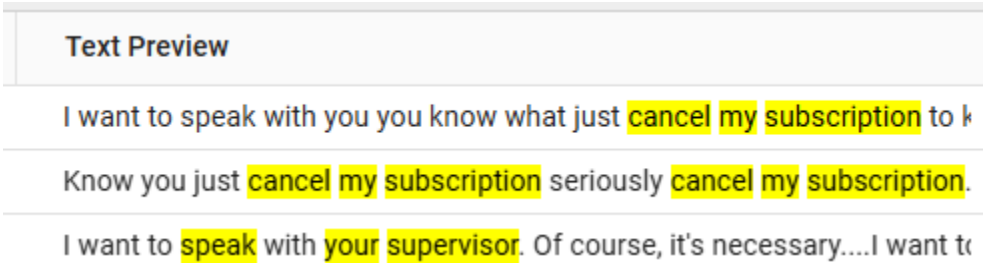
Поиск состоит из двух или более слов в кавычки без оператора между ними. Поиск выполняется так, как будто присутствует оператор И. В результате выдается список контактов, которые содержат слова "отменить подписку" в точном порядке.



Поиск нескольких точных фраз

ПРИМЕР "поговорить с супервизором" "отмените подписку"

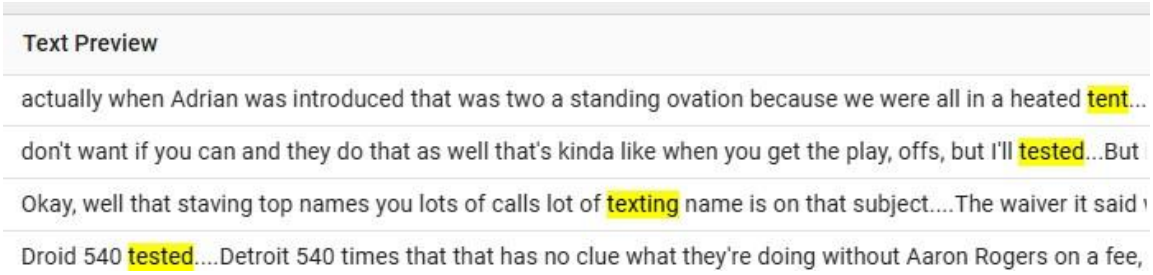
При поиске два отдельных фразы помещается в кавычки. В результате выдается список контактов, в который входит любая из этих точных фраз.



Выполнять поиск с помощью односимового знака-подстановки

Пример te?t

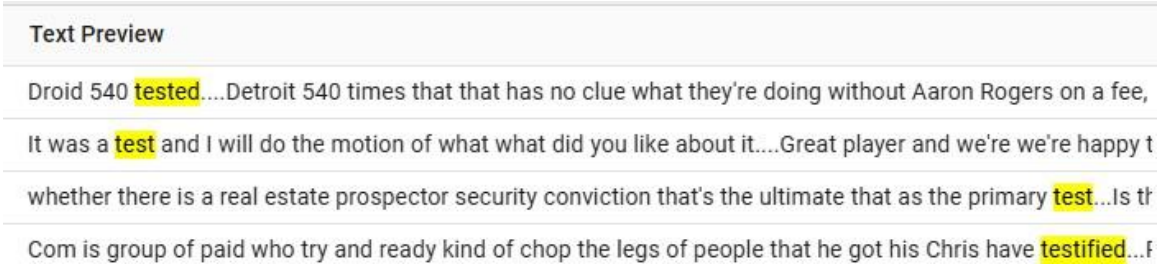
Знак вопроса (?) выполняет поиск замены одного символа. В этом поиске находятся хиты с "палатка", "проверка" и "текст".



Выполнять поиск с помощью многосимового знака-подстановки

ПРИМЕР теста*

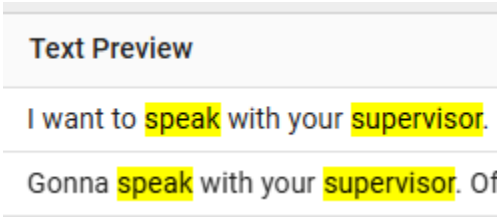
Знак подстановки (*) выполняет поиск нескольких символов. Этот поиск находит хиты с "тестировать", "тесты", "испытано", "тестер", "тестирование" и даже "свидетельствовал".



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.



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.

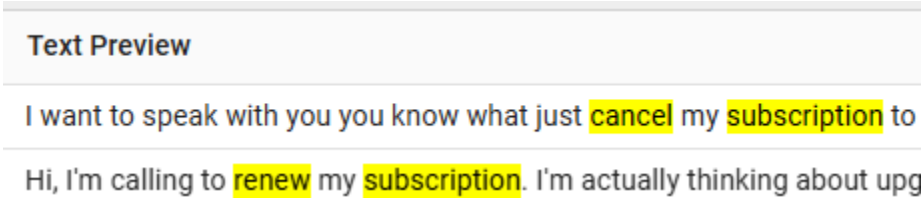
Исключить слова

ПРИМЕР (отмена || обновление)!подписка

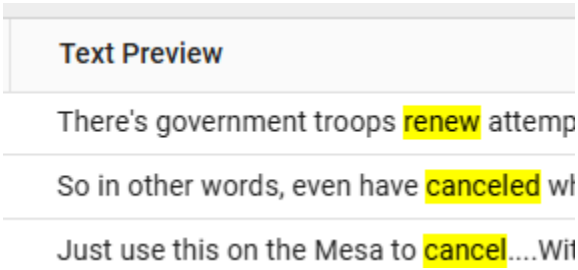
При поиске можно найти контакты со словом "отменить" или "обновить", но без слова "подписка".

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.



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».



В следующей таблице определены все поддерживаемые операторы и приведены краткие примеры использования этих операторов для формирования поискового запроса.

Операция	Определение	Пример запроса	Описание запроса
~	Используйте этот оператор сопряжения для поиска слов или фраз в пределах определенного количества слов. Нет свободного места до или после этого оператора. Логика И применяется ко всем словам, входящим в кавычки	"говорить супервизор" ~2	Слова "говорить" и "супервизор" ищутся в двух словах друг от друга, с "говорить" перед "супервизором". Число 2 означает максимальное количество слов, которое может появиться между "говорить" и

Оператор	Определение	Пример запроса	Описание запроса
	бесконтактного поиска.		"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.
!	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. Вы должны	(обновлени е или обновление)!бесплатно привет!" благодарств енной связи"~2	Поиск находит контакты со словами "обновить" или "обновить" без слова "свободно" Anywhere в контакте. Во втором примере показан поиск по слову "hello" без возникновения слов "спасибо" и "вызов" в двух словах каждого

Операция	Определение	Пример запроса	Описание запроса
	комбинировать этого оператора с положительным поиском, где расположены конкретные условия или фразы. Вводя указанное сопутствующее слово становится словом со штембом, и его варианты распознаются иные варианты.		другой.
()	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 PUT 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 оператора ACD	Идентификатор оператора в ACD.

Организация (cont'd)

Имя столбца	Описание
Имя	Имя оператора. ПРИМЕЧАНИЕ . Если поля "Имя", "Фамилия", "Группа" и "Группа" пусты, запись является корневой вызов. Корневой вызов — это неконцепируемый контакт который отображается 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. Эта информация отображается, если вы являетесь оценщиком или если у вас есть разрешение На просмотр сведений об изумителье. При наличии этого разрешения этот столбец отображается #####. 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 оцениваемой 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 переводится как 23 марта 2022 9:00 PM центральное время светового дня (CDT). Вызов, оцениваемый поздно вечером в часовом поясе CDT 23 марта 2022 года, может быть отфильтрован

Оценка (после)

Имя столбца	Описание
	вызов, который был оценен 24 марта 2022 г.
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 смещ. Например, 24 марта 2022 2:00 AM в формате GMT переводится как 23 марта 2022 9:00 PM 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. Эта информация отображается, если вы являетесь оценщиком или если у вас есть разрешение На просмотр сведений об изумителье.
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 зависимости от раскрывающегося списка настроек

Дата (после)

Имя столбца	Описание
	вниз по списку.
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 Smart Desktop). Если флажок «Отображать контакты в часовом поясе пользователя» установлен на странице QM глобальные параметры, то Webex WFO отображается на этом времени в часовом поясе 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 умным рабочим столом). 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 удален — звук записан, но запись удалена. ▪ Файл недопустим — файл записи недопустим и не может воспроизводиться.

Контакт (после)	Описание
	▪ 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: ▪ Если приостановить, возобновить или перезапустить запись с помощью API управления записью, длительность записи будет меньше, чем фактический вызов. Например, если запись приостановлена на одну минуту, длительность записи на одну минуту меньше, чем длительность вызова.

Контакт (после)	**Описание**
	▪ 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, который произошел с помощью программы обмена текстовыми сообщениями в вашей организации. ▪ Текст. В зависимости от того, как организация импортирует в Webex WFO записанные контакты, 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 "Автоматизируют 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 (после)	Описание
Внешние стороны	(только чат и SMS контакты) Адрес электронной почты, номер телефона или другой идентификатор лица, взаимодействующего с оператором.

Контакт (после)	**Описание**
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 сводная информация о взаимодействии с Cisco, в окне будет содержаться сводная информация о контакте.
Причина	Причина разговора была записана. Эта причина задана в правиле записи (см. раздел "Автомат.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 Аналитика).
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. ▪ Нуждается в одобрении не может получить оценку — контакты, которые заявлены оценщиком оценки, не могут быть набраны и ожидают одобрения для объекта

Контакт (после)

	Описание
	оценщика неспособности забить.
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.

Поля речи (конт.)

Имя столбца	Описание
% 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.

События молчания	Количество обнаруженных замолчавных событий.

Поля речи (конт.)

Имя столбца	Описание
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". Этот столбец доступен, если есть разрешение "Просмотр тональности".

Пользовательские метаданные

Имя столбца	Описание
Текст переменных	Пользовательские метаданные, доступные в Webex WFO, различаются конфигурацией ACD и страницы диспетчера

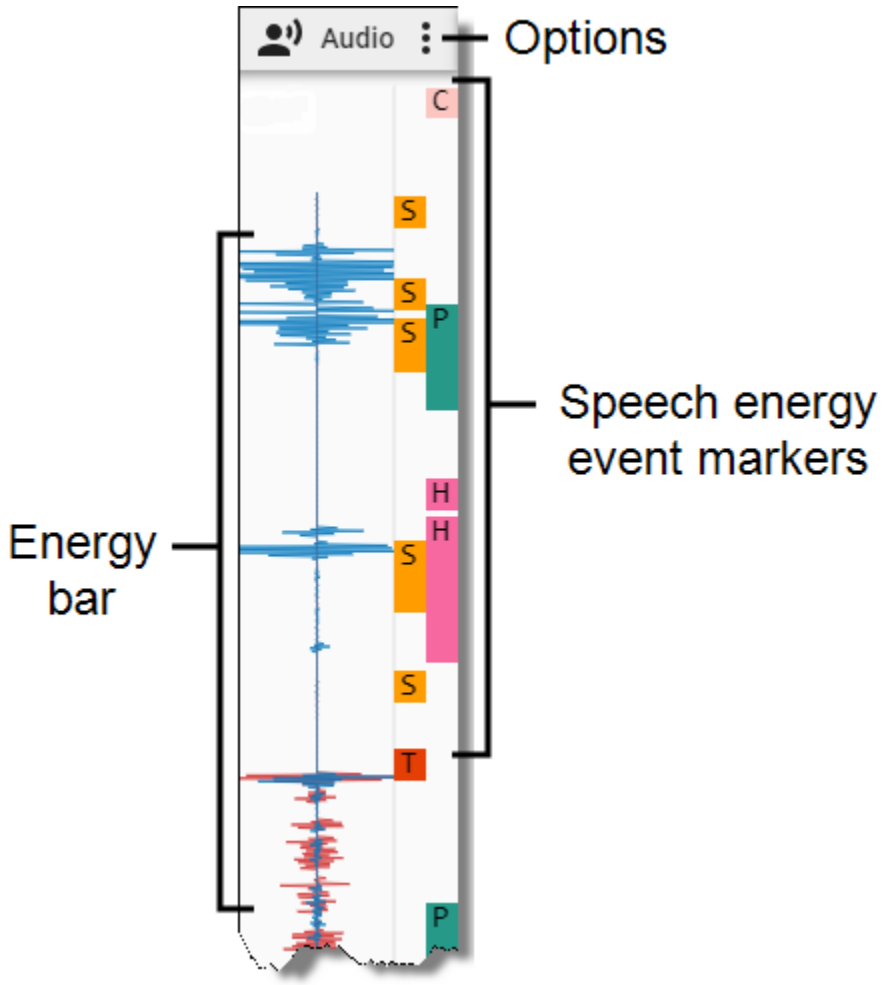
метаданных. Этот столбец доступен, если у вас есть разрешение на просмотр пользовательских метаданных. При наличии разрешения на редактирование пользовательских метаданных значения можно изменить значения в пользовательских полях метаданных. См. раздел «Изменение пользовательских метаданных, связанных с контактом».

Связанные разделы

- Работа вызовов root и согласования
- Автоматизируйте рабочие процессы QM
- Настройка глобальных параметров QM
- Редактирование пользовательских метаданных, связанных с контактом
- Удаление или обновление нескольких контактов одновременно

Прослушивание аудиоконтакта

Звуковая панель медиаплеера визуализирует аудиозапись.



Предварительные условия

- Ваша организация обладает лицензиями QM, CR и Webex WFO Access.
- 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;

Маркеры речевых энергетических событий метки, где Webex WFO обнаруживает значительные звуковые события, например, когда говорил 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.
P	Пауза	Запись была приостановлена, потому что оператор сделал что-то, что сказал 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 энергия аудио, 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

- О молчании и разговоре над событиями — узнайте больше о том, как Webex WFO определяет молчание и разговор дальше.
- Определите веб-сайты и приложения, которые должны отслеживаться с помощью Аналитики— укажите действия операторов, по которым Webex WFO приостановить и возобновить запись.
- Настройте QM глобальные настройки — установите, сколько времени должно промолчать или говорить, чтобы Webex WFO 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 качестве звуковой энергии, но Webex WFO по-прежнему считает эти молчания.

Webex WFO использует модуль обнаружения речевых активностей (VAD) для классификации звука как молчание или речь. 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 CAR 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 CAR двигателя.

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 "Управление приложениями" > QM > QM конфигурация > глобальные параметры можно установить минимальную продолжительность молчания или разговора, чтобы их можно рассматривать как событие. 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

Требуется лицензия: требуется QM, Webex WFO

доступ: 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.

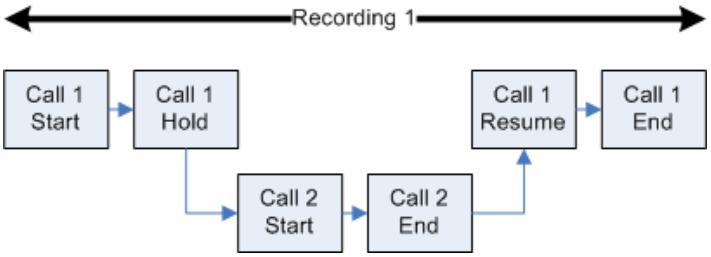
Примеры сценариев контактов

В следующих разделах описывается, как операторы одновременно обрабатывать два вызова: слепую передачу вызова и конференц-вызовы.

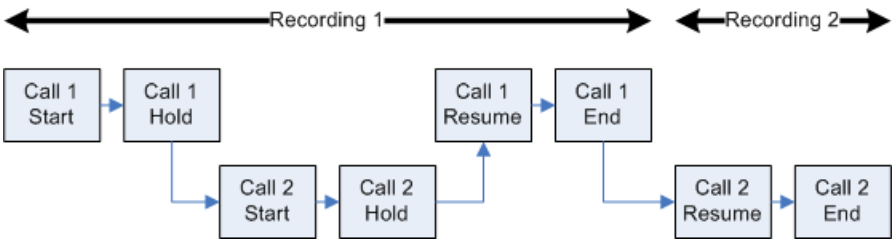
Записи вызовов в квадратных скобках и между вызовами

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 параметра «Связанные контакты» Tab на панели проигрывателя Media Player можно воспроизвести любой сегмент вызова между временем поступления вызова в контакт-центр и его завершения. Нажатие кнопки «Связанные контакты» позволяет видеть каждый сегмент вызова, связанный с вызовом. Дополнительные сведения о связанных контактах см. в разделе «Воспроизведение всех сегментов вызова».

Слепая передача

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

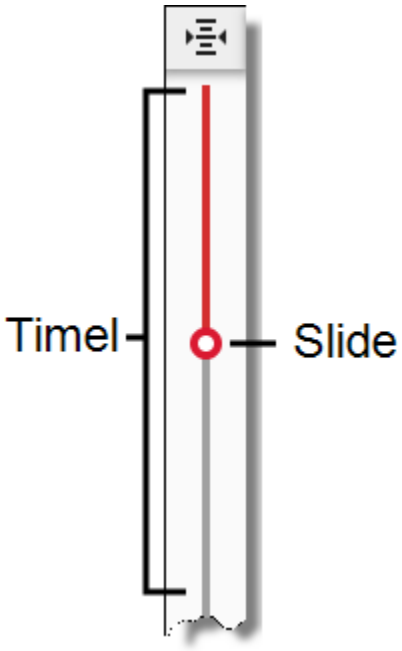
экранной записи. Тип контакта: вызов, только экран

Содержимое контакта: имеет голос, имеет экран

Обязательные лицензии: CR, QM, Webex WFO

права доступа: 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, содержимое

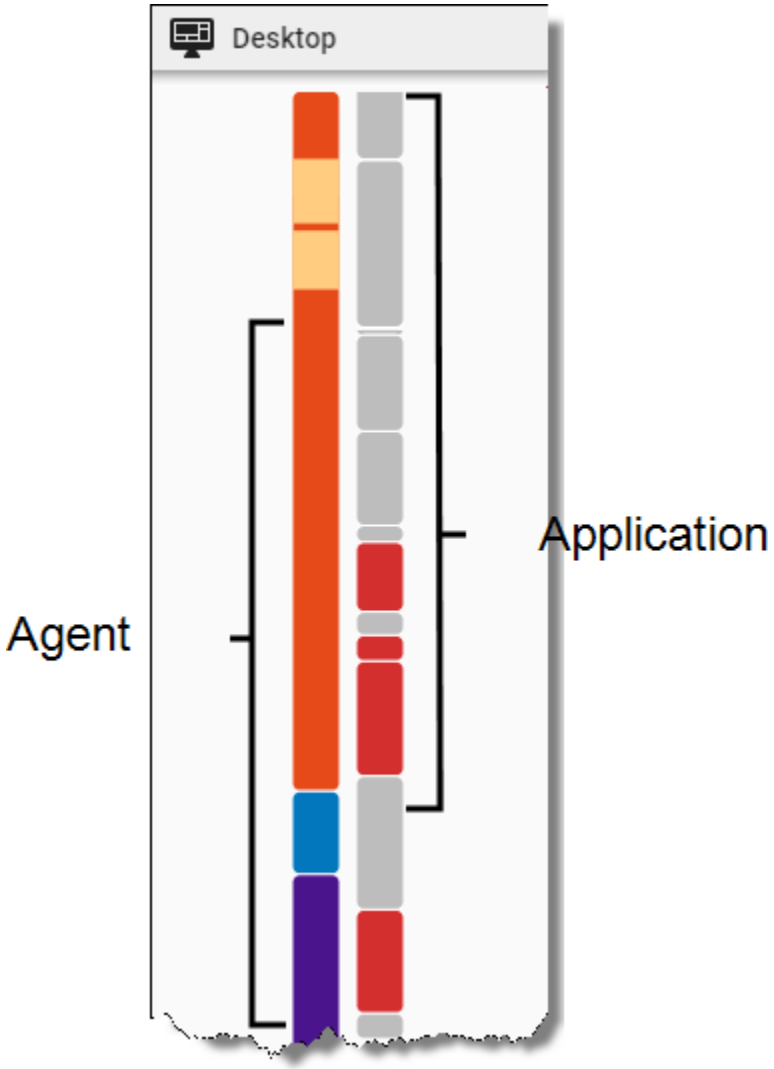
контакта только для экрана: имеет

голос, требует экранных лицензий:

Webex WFO доступ

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	Оператор PUT пользователя на удержании.
	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 вмешается в запись, когда оператор выполняет предустановленную задачу в приложении или на веб-сайте. Например, администратор может настроить Webex WFO на приостановку записи при щелчке определенного поля (см. раздел «Настройка событий элементов 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 от функций, доступных в Webex WFO.

Предварительные условия

- Ваша организация имеет лицензию QM или CR
- У вас есть разрешение на просмотр контактов

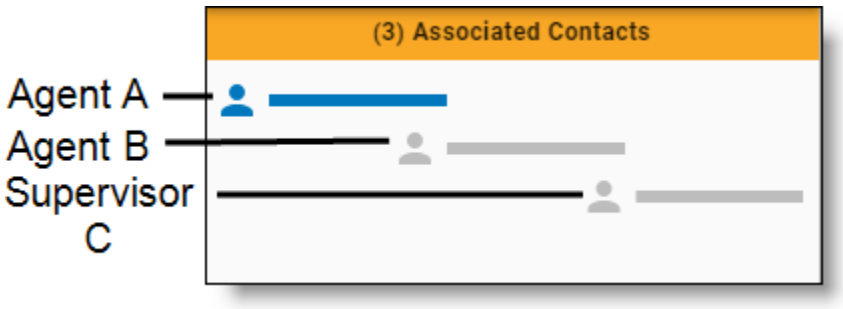
Расположение страницы

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 оператору), Webex WFO создает отдельные контакты для каждого задействованного оператора и дает этим контактам один и тот же идентификатор связанного 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 WFO порядки связаны контакты хронологически и выделяет контакт, загруженный в данный момент, синим цветом. Чтобы загрузить связанный контакт, выполните одно из следующих действий

- Щелкните связанный контакт, который необходимо загрузить.
- Нажмите кнопки «Предыдущая» или «Далее» в медиаплееере (см.).

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 контакта	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 ваше

Данные	Описание
	организация использует поддерживаемую интеграцию для контактов в социальных сетях. 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 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 паузы, возобновления или перезапуска записи с помощью элемента управления записью API длительность записи будет короче, 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, возникший в вашей организации

Данные контакта	Описание
	программа чата. 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, который произошел с помощью программы обмена текстовыми сообщениями в вашей организации. ▪ Текст. В зависимости от того, как организация импортирует в Webex WFO записанные контакты, 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 чат и SMS контакты) 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
Данные	**Описание** 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. ▪ 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 было

Данные контакта	Описание
	была загружена. ■ 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.

Организация

Данные контакта	Описание
Идентификатор оператора ACD	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 архивный контакт QM. 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

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.
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.

Данные контакта	Описание
	▪ 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: ▪ 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.

Данные контакта	Описание
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 длительности	Общая продолжительность разговора. Формат =
ЧЧ:ММ:СС.	

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 вашей страницы ACD и 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 послевызовового обследования отображаются только тогда, когда ваша система настроена на доставку опросов и клиент направил ответ.

Связанные разделы

-
-

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 WFO доступ. 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, доступ QM, Webex 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

- Облако Webex WFO используется в вашей организации. Панель "Стенограмма чата" недоступна для развертываний на территории.
- Ваша организация импортирует контакты чата в Webex WFO благодаря 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

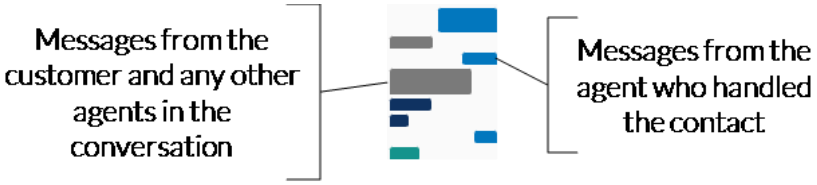
1. Щелкните значок параметров в правом верхнем углу панели.
2. Выберите « **Печать**». Откроется окно распечатки в браузере. Здесь вы также можете сохранить разговор в виде PDF.

Связанные разделы

- 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

- Облако Webex WFO используется в вашей организации. Панель "Текстовая карта" недоступна для локальных развертываний.
- Ваша организация импортирует контакты чатов в Webex WFO через поддерживаемую интеграцию, а не с помощью API общего импорта текста.
- У вас есть разрешение на просмотр контактов.

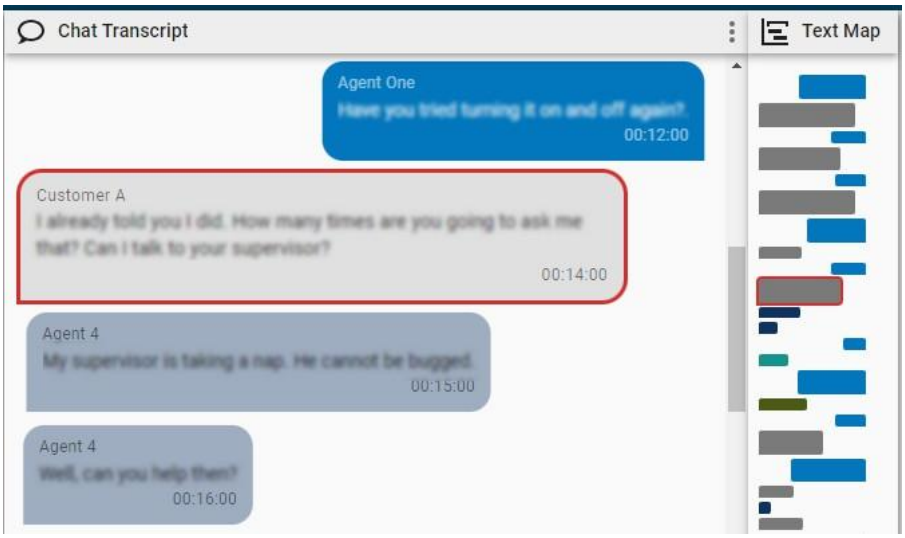
Расположение страницы

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

-

- Чтение контакта в чате

Просмотр информации об ИИ для контакта

Панель "Сведения о данных" в проигрывателе Media Player содержит сведения об этом контакте, созданные ИИ. Представленная здесь информация зависит от того, как организация использует Cisco Analytics.

Предварительные условия

- В вашей организации есть облако Webex WFO. Панель "Данные идеи" недоступна для локальных развертываний.
- В пределах вашей области есть записи.
- Контакт имеет стенограмму.

- Для просмотра сводки по взаимодействию с ИИ необходимы оба следующих варианта:
  - Администратор создал текущую голосовую задачу аналитики с включенной функцией взаимодействия с ИИ (см. раздел «Сводная информация о взаимодействии» TURN или «Создание задач аналитики»).
  - У вас есть разрешения на просмотр контактов и просмотр речи с помощью текстовой аналитики
- Чтобы просмотреть анализ тональности ИИ, необходимы все перечисленные ниже
  - Администратор создал задачу анализа настроений (см. раздел TURN о расширенных настроениях или Создать задачи аналитики).
  - Этот контакт представляет собой аудиовызов на английском или испанском языке.
  - У вас есть разрешения на просмотр контактов и просмотр тональности.
- Для просмотра оценки автоматической оценки требуется следующее
  - Ваша организация имеет лицензию Analytics Enterprise или Analytics Enterprise Plus.
  - Администратор создал задачу Auto QM (см. раздел "Создание задач аналитики").
  - Этот контакт представляет собой аудиовызов на английском или испанском языке.
  - У вас есть разрешение на просмотр авто QM.
- Для просмотра темы необходимы все перечисленные ниже
  - Ваша организация имеет лицензию Analytics Enterprise или Analytics Enterprise Plus.
  - Администратор создал задачу «Трендовые темы» (см. раздел "Создание задач аналитики").
  - Этот контакт представляет собой аудиовызов на английском или испанском языке.
  - Звук контакта поддерживается без звука (не моно) с отдельными аудио-каналами для обоих участников вызова.
  - У вас есть разрешение на просмотр трендовых тем.
- Для просмотра тегов AI требуется следующее
  - Ваша организация имеет лицензию Analytics Enterprise Plus.
  - Администратор создал задачу "Теги ИИ" (см. раздел "Создание задач аналитики").
  - Этот контакт представляет собой аудиовызов на английском или испанском языке.
  - У вас есть разрешение на просмотр тегов AI.

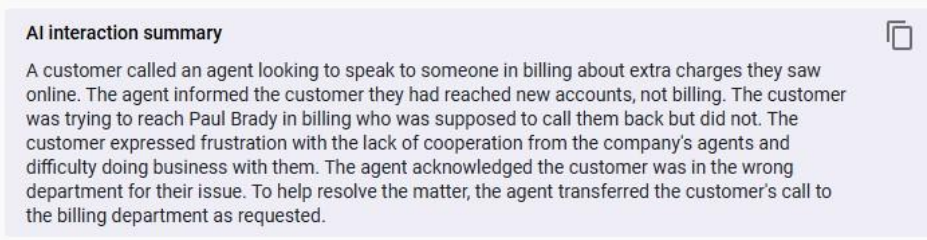
Расположение страницы

Взаимодействия > дважды щелкните контакт > панели "Сведения о данных"

Процедуры

Ознакомьтесь с сводкой по контакту

- Щелкните обзор **взаимодействия** Tab. В **разделе «Сводная информация о** взаимодействии с ИИ» приводится сводная информация о вызове. Большинство резюме — около 150 слов, но некоторые из них могут быть длиннее или короче в зависимости от длины стенограммы вызова.

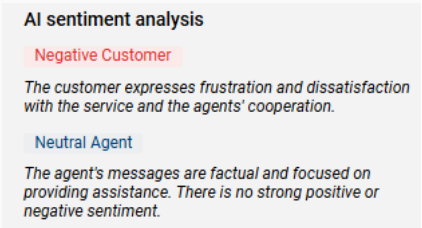


Копирование сводки

- Щелкните значок **"К ровать** "

Просмотр настроений пользователя и оператора в контактах

- Щелкните "Обзор **информации о** взаимодействииTab. Раздел **«Анализ** настроения ИИ» показывает настроения (эмоции), выраженные как заказчиком, так и оператором. Это указывает на положительное, отрицательное или нейтральное настроение для обеих сторон и объясняет, почему Webex WFO назначили это чувство.

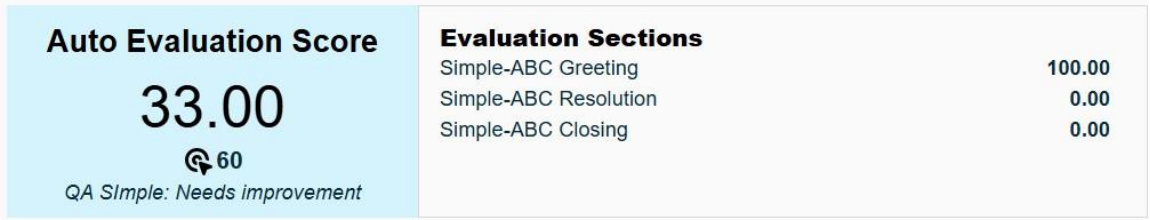


ПРИМЕЧАНИЕ Если в вашей организации используется монозапись (аудио от оператора и пользователя, объединенных в один веб-канал), анализ настроений ИИ показывает только тональность пользователя.

Просмотр автоматического оценки контакта

- Щелкните по разделу **«Обзор разговоров** ИИ»Tab. В **разделах «Оценка** автоматической оценки» отображается общая оценка, которая Webex WFO дала контакту. В **разделе "Разделы оценки"** отображается оценка, которая Webex WFO придала каждому разделу в форме оценки, которая была использована для оценки контакта. В зависимости от того, как была настроена форма, можно также просмотреть целевые индексы для этой формы и объекта

имя полосы оценки, в которую попадает оценка (см. раздел "Формы управления для оценки ИИ").

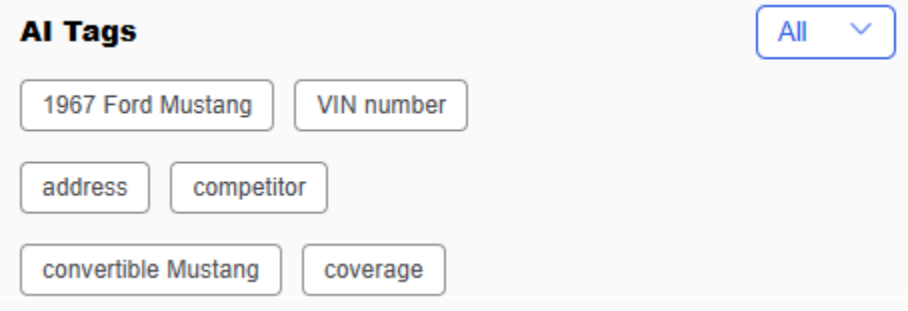


Просмотр темы о контакте

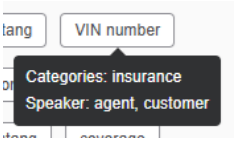
- Щелкните по разделу **«Обзор разговоров** ИИ»Tab. В разделе «Тема » показана основная причина, по которой этот контакт был указан в Webex WFO.

Просмотр тегов содержимого для контакта

1. Щелкните по разделу **«Обзор разговоров** ИИ»Tab. В **разделе «Теги AI»** отображаются теги, которые Webex WFO применить к контакту.



2. (Необязательно) Наведите курсор мыши на тег, чтобы просмотреть категорию, к которой принадлежит тег, а также динамик (оператор или пользователь), чей вклад в разговор побудил Webex WFO применить тег.



Фильтрация тегов содержимого по динамикам

- **В разделе "Теги ИИ"** выберите **"Оператор"** или **"Пользователь** " в **раскрывающемся списке "Все** ". Список тегов обновляется автоматически.

Связанные разделы

- Сводная информация о взаимодействии TURN
- TURN о расширенных настроениях
- Просмотр изменений тональности контакта
-
- Ознакомьтесь с записью аудио записи
-
- Создавать задачи аналитики — создайте текущую задачу с включенной сводкой по взаимодействию с ИИ, анализом настроений, авто QM, актуальными темами или тегами ИИ.

Ознакомьтесь с записью аудио записи

На панели "Преобразование" можно просмотреть запись аудиозаписи. Тип

контакта: вызов

Содержимое контакта: имеет преобразование

Обязательные лицензии: доступ Webex WFO, аналитика основных компонентов или

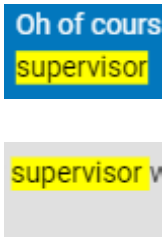
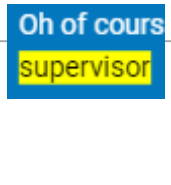
аналитика корпоративных разрешений: просмотр контактов, просмотр голосовой

информации и текстовый анализ

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 телефоне установлены функции аналитики Cisco, в текстовых пузырях также отображаются значки, представляющие любые связанные с этим негативные или положительные оценки настроения.

Связанные разделы

- Создать 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

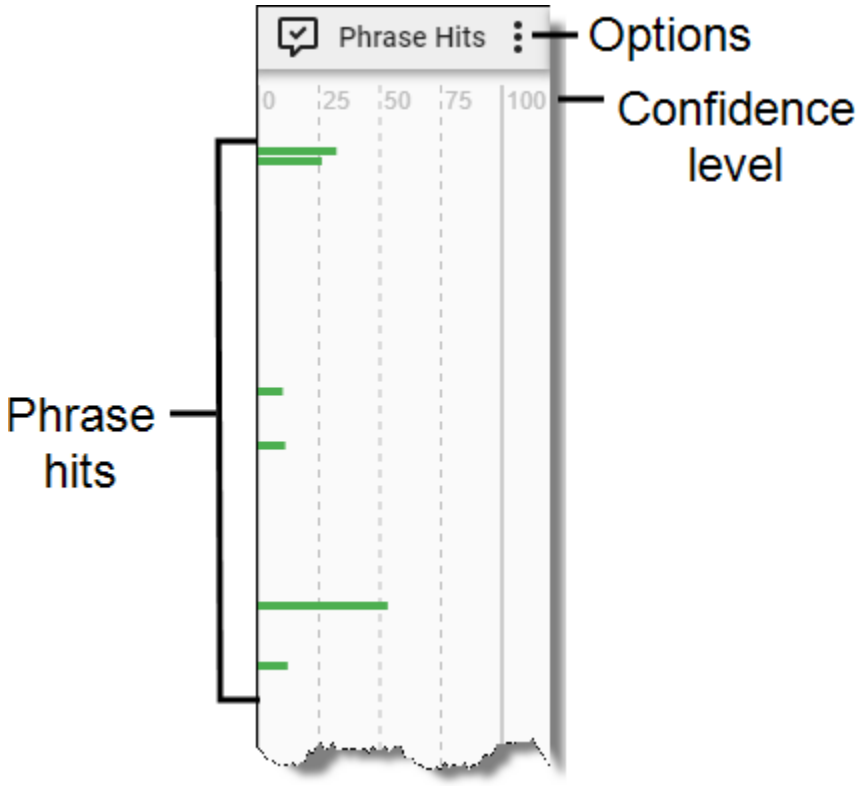
Содержимое контакта: имеет преобразование

Обязательные лицензии: аналитика или Webex WFO

разрешения на доступ: просмотр контактов, просмотр

речевой аналитики

Webex WFO присваивает уровень доверия каждому хиту фразы. Этот уровень доверия показывает на шкале 0–100, насколько определенное Webex WFO является задачей, 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 отображается слово или фраза, которая Webex WFO обнаружена.

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
- Создавать задачи аналитики — настройте Webex WFO для анализа контактов на предмет 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 настроения для 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

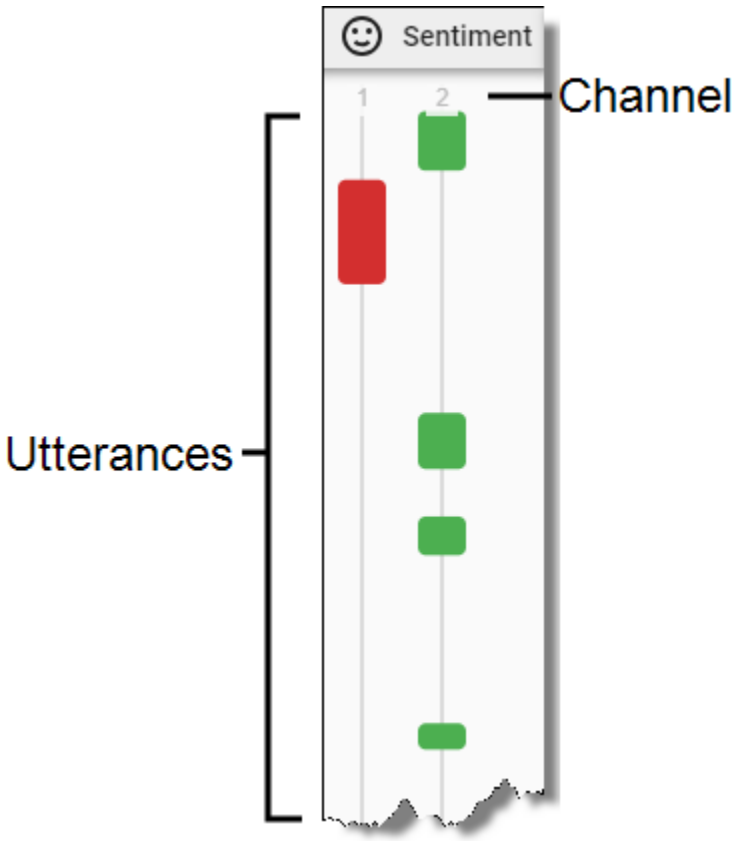
Требуется лицензия: аналитика или доступ по Webex WFO

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 текстовый пузырь в преобразований, 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 чок 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 — настройте 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 (классическая страница)

ПРИМЕЧАНИЕ Информация на этой странице охватывает классическую версию страницы "Очередь контактов". Для получения информации о новой версии перейдите в раздел "Назначенные вам контакты в доступе" (новая страница)..

Как узнать, какая версия у меня есть?

Если в верхней части страницы **отображаются** кнопки взаимодействий и **целей** , это новая страница. Если вы не видите этих кнопок, у вас будет классическая страница.

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 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 Cisco управления качеством.
- 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

работать с назначенными вам контактами

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 в новом номере Tab.
3. Введите необходимую оценку контакта и закройте Tab.
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.
- Автоматически назначать оценки, изменения и обзоры (новая страница) — инструкции для администраторов по созданию цели контакта.

- Автоматически назначать обзоры, оценки и изменения состояния (классическая страница) — инструкции для администраторов по созданию цели контакта.
- Доступ к назначенным вам контактам (новая страница)

Доступ к назначенным вам контактам (новая страница)

> ПРИМЕЧАНИЕ Информация на этой странице охватывает новую версию страницы "Очередь контактов". Для получения информации о классической версии перейдите в раздел Назначенные вам контакты Access (классическая страница). *Как узнать, какая версия у меня есть?*
> Если в верхней части страницы **отображаются** кнопки взаимодействий и **целей** , это новая страница. Если вы не видите этих кнопок, у вас будет классическая страница.

Страница "Очередь контактов" содержит все контакты, назначенные для изменения состояния, оценки или проверки. Супервизор может назначить вам эти контакты или Webex WFO может автоматически назначить вам несколько контактов для каждого дня, недели или месяца.

Предварительные условия

- Облако Webex WFO используется в вашей организации. Новая страница "Очередь контактов" недоступна для локальных развертываний.
- 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)
- Супервизор назначил вам контакты с специальной задачей (см. раздел « Назначать обзоры , оценки и изменения» вручную), либо администратор создал цель контакта и назначил ее вам (см. раздел « Назначение оценок», «Изменения оценок» и «Обзоры автоматически» (новая страница)).
- Назначенным контактам менее года. Если кто-либо назначит специальную задачу для контактов старше года, они не отображаются в очереди.

Расположение страницы

Очередь контактов

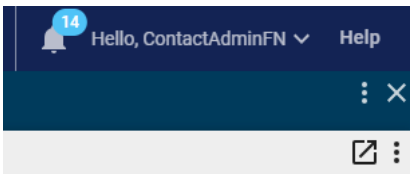
Процедуры

работать с назначенными вам контактами

1. Щелкните **Взаимодействия**.
2. Ознакомьтесь с информацией в столбцах "Действие **",** "Дата **выполнения" и**"Инструкции **".** Возможно, вам придется прокрутить страницы в стороне, чтобы увидеть эти столбцы. Возможно, вам потребуется открыть контакт, чтобы просмотреть все инструкции. Действия следующих типов:

Действие	Необходимые действия
Калибровать	Оценить контакт. Ваша оценка сравнивается с оценками других оценок оценок оценщиков для обеспечения согласованности среди преценщиков.
Оценивать	Оцените качество контакта.
Рассмотрение документа	Откройте контакт. Если контакт включает в себя запись, воспроизвести запись или часть записи по указанию лица, создавшего задачу. РЕКОМЕНДАЦИИ . Чтобы аудиоконтакту было помечено назначение как завершенное, введите запись в воспроизведение до конца.

3. Дважды щелкните контакт. Контакт открывается в проигрывателе Media Player.
4. Играйте и оцениваем контакт по мере необходимости.
5. Щелкните **X** (в правом верхнем углу страницы), чтобы закрыть контакт. Контакт исчезнет со страницы "Очередь контактов"



Просмотр прогресса в достижении целей контакта

Цели контакта могут содержать несколько контактов.

- Щелкните **«Цели»** (в левом верхнем углу страницы). В разделе «Цели» отображается прогресс в достижении целей, время их выполнения и количество контактов в каждой цели.

Просмотр взаимодействий для конкретной цели

1. Щелкните **Взаимодействия**.
2. Выберите цель в раскрывающемся списке **«Фильтр по имени** цели». Взаимодействия, которые не являются частью этой цели, исчезают со страницы.

Чтобы снова просмотреть взаимодействия для всех целей, обновите страницу.

Добавьте или удалите столбцы на странице "Очередь контактов"

1. Щелкните **Взаимодействия**.
2. Щелкните значок настроек (в правом верхнем углу страницы). Откроется **окно «Показ/скрытие столбцов** ».
3. Для добавления столбца установите его флажок. Для удаления столбца снимите его флажок.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Окно " **Показ/скрытие столбцов"** закрывается.

В таблице ниже описаны столбцы на странице "Очередь контактов".

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 отображается на 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, в часовом поясе экрана в часовом поясе отображается Webex WFO. См. раздел «Настройка QM глобальных параметров».
Часовой пояс	Часовой пояс для полей «Дата и время». По умолчанию Webex WFO отображает это время в часовом поясе источника захвата (например, на сервере записей или ПК с Smart Desktop). Если флажок "Отображение контактов в часовом поясе пользователя"

Имя столбца	Описание
	этот флажок выбирается на странице QM Глобальные параметры. Webex WFO на этот раз отображается в часовом поясе экрана. См. раздел «Настройка QM глобальных параметров».
Идентификатор контакта	Уникальный идентификатор разговора.
Тип контакта	Возможные значения для этого столбца: ▪ 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, который произошел с помощью программы обмена текстовыми сообщениями в вашей организации. ▪ Текст. В зависимости от того, как организация импортирует в Webex WFO написанные контакты, это могут быть сообщения электронной почты, сообщения чата или другие текстовые контакты.
Канал	Канал, по которому произошел контакт. Этот столбец отображается, если в вашей организации используется поддерживаемая интеграция с контактами социальных сетей. Возможные значения для этого поля различаются в зависимости от типов платформ социальных сетей, которые использует ваша организация.
Длительность контакта	Продолжительность времени между ответом на вызов и его окончание, в том числе время звонка и расширенное экранное

время (при его наличии) в ЧЧ:ММ:СС. Это поле относится только к вызовам.

Длительность вызова, показанная на странице "Очередь контактов", может не быть

Имя столбца	Описание
	то же самое, что и длительность, показанная в проигрывателе Media Player, поскольку "длительность события" (время между событиями) и "длительность записи" (длительность фактического записанного файла) могут отличаться. В следующих сценариях длительность вызова отличается: ▪ Если приостановить, возобновить или перезапустить запись с помощью API управления записью, длительность записи будет меньше, чем фактический вызов. Например, если запись приостановлена на одну минуту, длительность записи на одну минуту меньше, чем длительность вызова. ▪ Если выполнить архивирование или очистку вызова с длинным временем звонка, на странице "Очередь контактов" отображается продолжительность события, а на проигрывателе Media Player — длительность записи.
Имя	Имя оператора.
Фамилия	Фамилия оператора.
Счёт	Оценка контакта. ПРИМЕЧАНИЕ Оценки калибровки не отображаются в этом поле. Для оценок калибровки используйте параметр "Оценка калибровки".
Имя оценщика является	оценщик или калибратор. Эта информация отображается в случае, если вы оценщик или при наличии разрешения на просмотр сведений о преусмотре;
Дата оценки	Дата оценки контакта. Появится информация если вы являетесь оценщиком или у вас есть разрешение На просмотр сведений о преценщике.
Форма оценки	Оценка или форма оценок, используемая для оценки разговора.
Действие	Тип задачи: "Оценка", "Калибровать" или "Проверить".
Имя цели	Имя цели контакта.

Идентификатор цели	Идентификатор цели контакта.
Инструкции	Любые конкретные инструкции для цели, предоставленные лицом, создал цель.
Срок	Дата, к которой вы должны достичь этой цели.
[пользовательские данные] Администратор	Меняется. Эта информация может быть уникальной для вашей организации. настроить эту информацию на странице "Диспетчер метаданных". Эти столбцы отображаются при наличии разрешения на просмотр пользовательских метаданных. См. раздел «Управление полями пользовательских метаданных»

Связанные разделы

- — Информация о заполнении и представлении оценок и оценок, а также о калибровочных заявлениях.
- Назначать обзоры, оценки и калибровки вручную — инструкции для руководителей групп по созданию специальной задачи.
- Автоматически назначать оценки, изменения и обзоры (новая страница) — инструкции для администраторов по созданию цели контакта.
- Автоматически назначать обзоры, оценки и изменения состояния (классическая страница) — инструкции для администраторов по созданию цели контакта.
- Доступ к назначенным вам контактам (классическая страница)

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.

Имя столбца	Описание

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

- — Находить помеченные контакты позже с помощью фильтра «Флаги записи».
-
- Пометить контакт по тегам. Тегирование контактов — еще один способ выделить контакты, которые необходимо найти позже.

Пометить контакт

Администратор Webex WFO контролирует, как долго контакты доступны на странице "Взаимодействие". 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 используется в вашей организации

Тегирование Webex WFO сохраняет помеченные контакты дольше или меньше, чем контакты без тегов (см. раздел Управление политиками хранения данных для QM и аналитики).

> ПРИМЕЧАНИЕ Пометка контакта имеет приоритет над некоторыми правилами рабочего процесса QM. Если тег применяется до запуска рабочего процесса QM, то Webex WFO сохранит 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 рабочего процесса QM, он влияет только на звук контакта, а не на экранную запись. Это означает, что политика рабочего процесса QM применяется к записи экрана данного контакта, но тегирование переопределяет политику рабочего процесса для аудио. Если Webex WFO переработана аудиозапись после выполнения рабочего процесса QM, звук восстанавливается. Дополнительные сведения о рабочих процессах QM см. в разделе«Автоматизировать рабочие процессы QM».

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 Аналитика — установите сроки хранения контактов с тегами и контакты 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 "Вход Webex 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 **ОК**. 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 пределах выбранного внешнего хранилища, содержащий аудиофайлы или видеофайлы заданного формата, файл CSV метаданные контакта и, если применимо, данные аналитики с преобразованиями.

ПРИМЕЧАНИЕ Администратор Webex WFO определяет метаданные, которые можно экспортировать. В формате CSV 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.).

   ВАЖНО Вы должны полностью настроить все фильтры, добавленные в свой набор фильтров. Если не полностью настроить все фильтры, пакетный экспорт контактов завершится неудачей.

   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** списка, затем щелкните " **Экспорт** пакетных контактов".
3. Щелкните " **Создать экспорт** Tab".
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 аудио/экрана — выберите формат файла, в котором Webex WFO экспортируются 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 стенограммы — выберите формат файла, в котором требуется экспортировать данные преобразования аналитики: CSV или XML. Если выбрать значение « **Нет**», Webex WFO не будет экспортировать данные преобразования аналитики. Выберите « **Нет»** для экспорта только файла CSV 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 этот экспорт. Для редактирования экспорта щелкните " **Экспорт** сохраненных контактовTab и выберите экспорт в **раскрывающемся списке "Имя** сохраненного файла 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.).

   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** списка, затем щелкните " **Экспорт** пакетных контактов".
3. Щелкните " **Создать экспорт** Tab".
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 аудио/экрана — выберите формат файла, в котором Webex WFO экспортируются 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 стенограммы — выберите формат файла, в котором требуется экспортировать данные преобразования аналитики: CSV или XML. Если выбрать значение « **Нет**», Webex WFO не будет экспортировать данные преобразования аналитики. Выберите « **Нет»** для экспорта только файла CSV с метаданными.

5. Выберите **"Отправить экспорт немедленно**".
6. Нажмите Кнопку " **Создать**".

Требования к лицензированию для пакетного экспорта контактов

Для массового экспорта контактов с помощью Cisco необходимо выбрать тип лицензии.

- **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

ограничения, обратитесь к службам технической поддержки Cisco или Cisco поддержки.

Данные, включенные в файл экспорта CSV контакта

В следующей таблице описаны поля данных, включенные в файл массового экспорта контактов CSV. 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. 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.

Поле	Тип	Макс Длина	Описание
Счёт	Целое число	64	Оценка контакта.
Причина	Строки	64	Причина разговора была записана. Эта причина определяется в правиле записи.
Тип записи	Строки	64	Тип записи, связанный с этим устройством. Допустимые 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 ■ Запись Genesys ■ Запись IP офиса ■ Запись MediaSense ■ Запись с несколькими регистрациями ■ Сетевая запись ■ None ■ Примирение ■ Запись ведения журнала RTP ■ Запись Серенова ■ Запись одноступенчатой конференции

Поле	Тип	Максимальная длина	Описание
			▪ Запись Sonus ▪ Неизвестный тип записи Вам доступны не все типы записей.
Длительность вызова	Продолжительность	8	Продолжительность времени между ответом на вызов и сброс вызова, в том числе время звонка и расширенное экранное время (при наличии) в ЧЧ:ММ:СС. Вызов длительность получает от услуги сигнализации. Этот поле применяется только к вызовам. Длительность вызова, показанная в таблице контактов и Возможно, что медиаплеер не совпадает с одной и той же разница в «длительности события» (времени между events) и "длительность записи" (длительность в пределах фактический записанный файл). В следующих сценариях длительность вызова будет различаться ▪ При использовании паузы, возобновления или перезапуска записи с помощью элемента управления записью API длительность записи будет короче, чем фактический вызов. Например, если запись перезапускается во время вызова через одну минуту, длительность вызова будет на одну минуту 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.

Пол	Тип	Макс Длина	Описание
			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 ▪ СМС ▪ ЧАТ ▪ SMS
Внешний абонент	Строки		Для чата или контактов SMS адрес электронной почты, номер телефона или другой идентификатор лица, который взаимодействовал 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

Пол	Тип	Макс Длина	Описание
			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.

Пол	Тип	Макс Длина	Описание
Молчание %	Десятичные	3	Процент проведенного вызова в состоянии молчания (в течение которого ни вызывающий абонент, ни оператор не разговаривают). Формат 0.99.
MAX Разговор Над	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 Talk Над	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.
Обсуждать События	Целое число	64	Количество разговоров о событиях в контакте.
% Разговор больше	Десятичные	3	Процент от вызова, который разговаривает. Формат 0.99.
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 продолжительно	Продолжительность	—	Общая продолжительность удержания. Формат = ЧЧ:ММ:СС.

сть удержания			
Длительность удержания AVG	Продолжительность	—	Среднее время удержания в ЧЧ:ММ:СС.
Удержание %	Десятичные	—	Процент проведенного вызова в состоянии удержания.

Поле	Тип	Макс Длина	Описание
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 предсказанный счет 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 Счёт	Десятичные	—	Индекс сетевого промоутера для контакта, предоставленного пользователем посетитель.
Прогнозируемая сеть Индекс промоутеров	Десятичные	3	Прогнозируемый индекс контакта без сетевого промоутера счёт. Webex WFO основывает этот предсказанный счет на Данные аналитики и предыдущие оценки чистых промоутеров. Webex WFO использует следующие компоненты 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.

Поле	Тип	Максимальная длина	Описание
Название опроса	Строки	255	Если для контакта есть связанный опрос, предоставляется название опроса.
Идентификатор оператора ACD	Строки	256	Идентификатор ACD для 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.
- — Научиться создавать и сохранять набор фильтров.
- Отслеживать запланированный пакетный экспорт контактов — просматривать состояние экспорта.

Оценка контактов

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. Для получения согласованной оценки требуется меньше документации и усилий по совместной работе

Измерения. 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 тянет 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 аналитических фраз 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.

Когда вопрос о KPI появляется в каком-либо разделе, QM оценивается по KPI так же, как и 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 Tab отображается в весе раздела. 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 используется эта формула, используемая для вычисления взвешованного 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 если бы вопрос не существовал.

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
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
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 показано, как Webex WFO вычисляет общее число возможных точек для набранной формы 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 форме оценки, 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

Секция	Масса	Набранные	Точки, за которые раздел вносит свой вклад
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 обзоров, оценок и калибровок (классическая страница)

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.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Информация здесь охватывает классическую версию страницы "Администрирование очереди контактов". Для получения информации о новой версии перейдите к параметру Назначить оценки, изменения и обзоры автоматически (новая страница)..
>
> Как узнать, какая версия у меня есть?
>
> Если вы видите таблицу со списком целей, то у вас появится новая страница. Если вы видите **, что вам нужно сделать?** со списком вариантов, у вас есть классическая страница.

Предварительные условия

- В вашей организации используется система управления качеством Cisco
- Для некоторых критериев контакта требуется 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 приложениями > QM > QM потоки контактов > администрирование очереди 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, который следует 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 вами первому классификатору, оно 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 находит 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 (классическая страница) — информация о целях контактов с точки зрения изуверяющего
- Доступ к назначенным вам контактам (новая страница) — информация о целях контактов с точки зрения оценщика
- Автоматическое назначение оценок, изменения состояния и обзоров (новая страница)

Автоматическое назначение оценок, изменения состояния и обзоров (новая страница)

Используйте страницу администрирования очереди контактов для создания целей контактов. 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. См. раздел «Назначенные вам контакты » (классическая страница) или «Контакты доступа», назначенные вам (новая страница), чтобы узнать, как выглядят цели со стороны оценщика.

ПРИМЕЧАНИЕ . Информация здесь охватывает новую версию страницы "Администрирование очереди контактов". Для получения информации о классической версии перейдите к кнопке Назначить обзоры, оценки и изменения состояния системы автоматически (классическая страница).

Как узнать, какая версия у меня есть?
Если вы видите таблицу со списком целей, то у вас появится новая страница. Если вы видите **, что вам нужно сделать?** со списком вариантов, у вас есть классическая страница.

Предварительные условия

- Облако Webex WFO используется в вашей организации. Новая страница администрирования очереди контактов недоступна для локальных развертываний.
- В вашей организации используется Cisco управления качеством.
- Для некоторых критериев контакта требуется Cisco Analytics (см. шаг 11 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)
- Люди, которым назначены цели, имеют область действия над группами и операторами, контакты которых включены в цели.

Расположение страницы

Управление приложениями > QM > QM потоки контактов > администрирование очереди контактов

Процедуры

Создайте цель

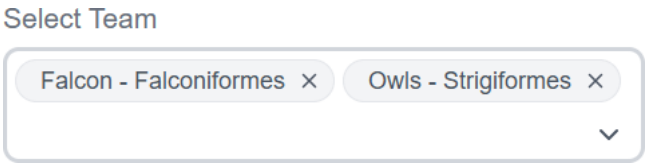
1. Щелкните " **Создать цель".**
2. Введите имя цели в поле Name ("Название **").**

3. Выберите тип задачи в раскрывающемся списке **«Действие** ». Ниже приведены следующие варианты выбора:
   - **Оценить** — оценщики оценивают контакт на основе вопросов, задаваемых в форме оценки.
   - **Калибровать** — изуметеры оценивают контакт, но их оценки не являются официальными. Тарекативные цели позволяют вам сопоставить оценки, которые разные оценщики присваивают один и тот же контакт, чтобы держать оценки последовательными в вашем контакт-центре.
   - **Обзор** — преценщики прослушивают вызов или читают письменный контакт без оценки.
4. Выберите тип контакта в **раскрывающемся списке "Тип** контакта".
5. Введите количество контактов, включенных в цель, **в поле «Количество контактов** ».

   ПРИМЕР . Вы хотите, чтобы лицо, которому назначена цель, оценило десять контактов. В поле "Количество контактов " введите **10** .
6. **В раскрывающемся списке «Уровень** цели» выберите количество контактов в цели — для каждого оператора или группы по сервисам.

   ПРИМЕР . Требуется, чтобы лицо, назначенное цели, оценило десять контактов, которые были обработаны конкретным оператором. **Выберите оператора** в **раскрывающемся списке «Уровень** цели».

   ПРИМЕР . Требуется, чтобы абонент, назначенный цели, оценил десять контактов, которые были обработаны определенной группой. В раскрывающемся списке «Уровень **цели» вы выбираете группу** по сервисам.
7. **В разделе "Пользователи** " выберите пользователя, которому будет назначена цель, в **раскрывающемся списке "Выбрать назначателя** ".
8. **В раскрывающемся списке "Выбрать** " выберите операторов или группы, контакты которых будут включены в цель. Для добавления дополнительных операторов или групп начните вводить свои имена или щелкните стрелку вниз в поле " **Выбор** ".



9. (Необязательно) Чтобы назначить цель нескольким абонентам, щелкните "Добавить" и повторите шаги 7 и 8.
10. Выберите, насколько часто цели будут назначаться, в раскрывающемся списке **«Частота** целей». Ниже приведены следующие варианты выбора:

- **День**, **неделя** или **месяц** — Webex WFO переназначает цель изо дня в день, неделю или месяц.
  - **День** — Webex WFO переназначает цель оценщикам каждый день в 12:00 AM.
  - **Неделя** — Webex WFO переназначает цель оценщикам каждый понедельник в 12:00 AM.
  - **Месяц** — Webex WFO переназначает цель оценщикам в первый день каждого месяца в 12:00 AM.

  ПРИМЕЧАНИЕ Если вы назначаете повторяющуюся цель после начала его частотного диапазона, Webex WFO не настраивает количество контактов, включенных в цель, чтобы оно соответствовало сокращенное время поворота к цели. Например, если создать цель для оценки десяти контактов еженедельно и активировать ее в среду, для ее выполнения необходимо провести оценку всех десяти контактов до конца недели. Поскольку именно так работают повторяющиеся цели, мы рекомендуем активировать цели в начале их частотного диапазона. Вместо активации еженедельной цели в среду, активируйте ее в понедельник.

- **Конкретная дата** — организаторы оценки должны завершить цель один раз к определенной дате и времени. После этой даты цель становится неактивной. Если **выбрать этот параметр, появится поле «Выбрать дату** ».
- **Диапазон** дат — преценщики должны завершить цель один раз в пределах определенного диапазона дат. После даты окончания цель становится неактивной. **Если выбрать этот вариант, то поля** "Эффективная дата **начала" и** "Дата окончания действии" отображаются.

11. **В разделе "Классификаторы** " выберите первое правило для Webex WFO, которые следует использовать при выборе контактов для цели. В зависимости от выбранного поля отображаются дополнительные поля. Ниже приведены следующие варианты выбора:

Классиф	**Доступно для следующих вариантов**	**Определе**	**Как им**
Для вызовов меньше	Вызов	вызовы, которые короче определенной длительности.	Введите продолжительность в полях **часы**, **минуты** или **секунды** .
Вызовы свыше	Вызов	вызовы, превышающие определенную продолжительност	

Введите продолжительность в полях **Запись и оценка контактов | Оценка**, **часы**, **минуты** или **секунды** .

Классификатор	Доступно для следующих вариантов типы контактов	Определение	Как им пользоваться
Имеет поле метаданных	Все	Контакты, у которых есть определенное поле метаданных, нет значение имеет значение, в это поле.	Выберите поле в поле **метаданных** раскрывающийся список.
Имеет поле «Метаданные» со значением	Все	Контакты с определенным полем метаданных ценность.	Выберите поле в поле **метаданных** раскрывающийся список и введите значение в **поле "Значение** метаданных".
Кому	Текст, электронная почта, чат, SMS	Контакты, отправленные определенному получателю.	Введите получателя в поле "Получатель ".
От	Текст, электронная почта	Контакты, полученные от определенного отправителя.	Введите отправителя в **С** поля.
Тема	Адрес электронной почты	Сообщения электронной почты с конкретным ключевым словом в строке темы.	Введите ключевое слово в **поле "Тема".**
Случайный	Вызов, Текст, Электронная почта, Чат, SMS	Все имеющиеся контакты в пределах оценщика размах.	Дополнительные действия не выполняются необходимый.
Причина	Вызов, чат, SMS	Контакты с определенным значением в поле	Выберите причину в **раскрывающемся списке «Причина**

"Причина". ».

Классификатор	Доступно для следующих вариантов типы контактов	Определение	Как им пользоваться
Прогнозируемый индекс сетевого промоутера меньше, чем	Вызов, Текст, Электронная почта	Контакты с прогнозируемым индексом чистых промоутеров меньше определенного числа.	Введите этот индекс в **поле Predictive Net Promoter Score Меньше, чем** (Требуется Cisco Analytics)
Прогнозируемый индекс сетевого промоутера больше,	Вызов, Текст, Электронная почта	Контакты с прогнозируемым индексом нетто-промоутеров больше определенного числа.	Введите этот индекс в **поле Predictive Net Promoter Score Больше, чем** (Требуется Cisco Аналитика)
Индекс прогнозной оценки меньше, чем	Вызов, Текст, Электронная почта	Контакты с прогнозируемым индексом оценки меньше определенного числа.	Введите этот индекс в **поле «Индекс прогнозируемой оценки меньше, чем** ». (Требуется Cisco Аналитика)
Индекс прогнозируемой оценки больше	Вызов, Текст, Электронная почта	Контакты с прогнозируемым индексом оценки меньше определенного числа.	Введите этот индекс в **поле «Индекс прогнозируемой оценки больше** ». (Требуется Cisco Аналитика)
Канал	Электронная почта, чат, SMS Этот параметр появляется, если в вашей организации используется поддерживаемая интеграция с контактами	Контакты, которые	Выберите канал

Запись и оценка контактов | Оценка .	произошло в определенном канале.	в **раскрывающемся списке "Канал** " Варианты каналов различаются в зависимости от типов социальных сетей, которые использует ваша организация.

12. Нажмите кнопку **Добавить**.
13. (Необязательно) Повторите шаги 11 и 12 до завершения добавления классификаторов.
14. (Необязательно) Чтобы изменить порядок классификаторов, выберите классификатор и щелкните стрелки вверх или вниз.
15. Выберите, может ли контакт соответствовать **любому классификатору** или должен соответствовать **всем классификаторам** для включения в цель.

    ПРИМЕЧАНИЕ Если выбрать любой , порядок классификаторов определяет приоритет Webex WFO в поиске контактов. Webex WFO сначала ищет контакты, которые соответствуют первому классификатору, затем контакты, которые соответствуют второму классификатору и т. д. Если выбрать значение «Сопоставить все **», выполните**
    Webex WFO ищет только контакты, которые соответствуют всем классификаторам.

    ПРИМЕЧАНИЕ Если Webex WFO не находит контактов, которые соответствуют ни одной из классификаторов цели, она не назначает цель оценщикам. Становится доступным контакт, соответствующий классификатору цели
    позже, затем Webex WFO присваивает цель оценщикам. Эта задержка в назначении целей может помешать оценщикам достичь этой цели на определенный период времени.
16. (Необязательно) Чтобы ограничить цель контактами, полученными в определенные даты, выберите " **Назначить только контакты, относящиеся к данному диапазону** дат", а затем выберите дату начала и окончания.
17. (Необязательно) Введите инструкции для оценщиков в **поле «Инструкции** ».
18. Прокрутите **вниз до раздела «Состояние** цели» и выберите « **Активный**».

    ВАЖНО Активировать цель только тогда, когда вы полностью закончили ее создание. Невозможно изменить активную цель.
19. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Фильтрация целей

Вы можете искать цели на основе имени или идентификатора цели.

1. Щелкните три строки в столбце "Идентификатор **цели"** или **"Имя** ". Откроется фильтр.
2. (Необязательно) Выберите нужный параметр в **раскрывающемся списке "Содержат** ".
3. Введите поиск в **поле «Фильтр** ». Список целей обновляется автоматически, и появляются дополнительные фильтры, которые можно использовать при необходимости.

   Чтобы вернуться к полному списку целей, удалите весь текст из поля « **Фильтр** ».

Изменить цель

Изменить можно только цели, которые имеют **редактируемые** в столбце **"Состояние** ". Нельзя редактировать активные или неактивные цели.

1. В списке целей нажмите кнопку **"Изменить".**
2. При необходимости внося изменения цели.
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Клонирование цели

1. В списке целей нажмите кнопку **«Клонировать»**. Клон открывается в режиме редактирования.
2. (Необязательно) При необходимости измените клон.
3. Щелкните **клонирование**. Цель отображается на странице "Администрирование очереди контактов" с **(Копировать)** в конце имени.

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. клонирование цели.

1. В списке целей нажмите кнопку **"Изменить".**
2. **В разделе "Состояние** цели" выберите " **Неактивен**".
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Просмотр просроченных целей

- В списке целей переключение **«Показать неактивные цели»** на. Истекшие цели отображаются в списке целей со значком

Неактивен в столбце **"Состояние** ".

Связанные разделы

- Доступ к назначенным вам контактам (классическая страница) — информация о целях контактов с точки зрения изуверяющего
- Доступ к назначенным вам контактам (новая страница) — информация о целях контактов с точки зрения оценщика
- Автоматическое назначение обзоров, оценок и калибровок (классическая страница)

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 « Доступ к назначенным вам контактам» (классическая страница) или «Доступ к контактам» (новая страница)).

> 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**.

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 преувеличителях".

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 _____ 534
Настройка прогнозов _____ 535

Просмотр отчетов об оценке

В Webex WFO время, связанное с контактом, означает время, когда контакт произошел в местоположении оператора. Если часовой пояс, связанный с контактом, неизвестен 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 отчетах QM и WFM, идут с 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 чистого 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

В Webex WFO настройке прогнозных функций необходимо выполнить 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. Их можно также добавить к панелям в проводнике данных и в Cisco управлении данными.

Webex WFO создает прогнозируемые сетевые индексы промоутеров 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 Конфигурация > Диспетчер метаданных) создайте новое поле метаданных. Дополнительную информацию см. в разделе «Управление полями пользовательских метаданных».

   ВАЖНЫЙ В поле «Метка **метаданных» введите «Чистый** индекс промоутеров». 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. Их можно также добавить к панелям в проводнике данных и в Cisco управлении данными.

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" (> QM > QM Configuration > Evaluation Form Manager) создайте активную форму оценки. Для получения дополнительной информации см. формы оценки и консультации.

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 категориифраз.

   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 рабочих процессов" (> "Управление приложениями" QM > QM потоки контактов) создайте рабочий процесс, по которому форма применяется к входящим вызовам.

   Важно Рабочий процесс должен применить пробную форму до или одновременно с загрузкой аудио контакта на 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 задачаналитики».

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

Данные WFM значительно улучшают точность оценки прогнозируемой сети 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.

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 пробную форму 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.

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 прогнозируемую оценку, его необходимо обработать с помощью рабочего

процесса QM, по которому форма оценки назначается либо до, либо одновременно с загрузкой аудио. Если звук контакта выгружен на Webex WFO до получения контактом пробной формы, для формирования прогнозных оценок для этого контакта необходимо использовать специальные задачи по оценке 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
-

- 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 — приоритет экранной записи» на странице QM глобальные параметры позволяет указать место выполнения записи на экране (в тонком клиенте или на конечной точке/ПК) в случае оператора
>
> используется оба входа. (См. Настройте глобальные параметры QM.)

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 кадрами (WFM) с дополнительной лицензией мониторинга — 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 аудио в реальном времени) Webex WFO записывает вызовы операторов с помощью записи на настольном компьютере (конечная точка) или записи на сервере (Cisco BiB). Мониторинг живой аудиодоступен, если ваша система использует шлюз записи или решения записи CCaaS, где поставщик CCaaS записывает звук (например, Cisco Webex Contact Center или Cisco Webex Calling).
- (только для сред NAT) Среда Webex WFO включает сервер STUN/TURN с конфигурацией.
- Порты TCP/UDP 49152–65535 открыты в брандмауэре.

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

Флажок	Что вам показано в нем
	▪ Выполнил вход на компьютер, на котором установлена функция Smart Desktop Capture и подключена к серверу *приложений Webex 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. Webex WFO не отслеживает и не обеспечивает управление вызовами для сеанса, но вы можете перевести вызов на другое устройство как обычный вызов.

Для мониторинга звука **PREREQUISITE** требуется лицензия QM. 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, прежде чем начать мониторинг live audio.

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 конфигурация > 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 конфигурация > связи устройств).
Зеленый	Оператор подвергается мониторингу.
мигает желтым цветом; его отслеживать не удается. Красный	Оператор доступен, но по какой-либо причине Возникает ошибка подключения, и мониторинг оператора невозможен.

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 операторов

- Щелкните **Экспорт списка** операторов для экспорта сведений об операторах, отображаемых на странице в формате CSV. Файл экспорта имеет имя **agent.CSV**.

Связанные разделы

- Свяжите телефоны с операторами, группами записи и типами записей
- Настройка глобальных настроек QM

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, оценки контакта и Insert метаданных 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 незвонитых 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 можно использовать показатели усадки при создании расписаний. Усадка применяется к полному 24-часовом периоду и увеличивает число фактических FTE (эквивалента полного дня) запланированного.

При создании расписания WFM сортирует очереди служб (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 назначает расписание первого оператора исходя из предпочтений 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 назначает следующего оператора и т. д.

Даты закрытия и фиксированные рабочие смены

Когда WFM назначает оператора с фиксированной или динамически запланированной рабочей сменой, он назначает для оператора дни, часы и время прибытия точно так, как указано 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 операторы назначены нескольким очередям 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 находит операторов, назначенных этой группе. WFM затем определяет, какие операторы имеют смену с доступным расписанием 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,

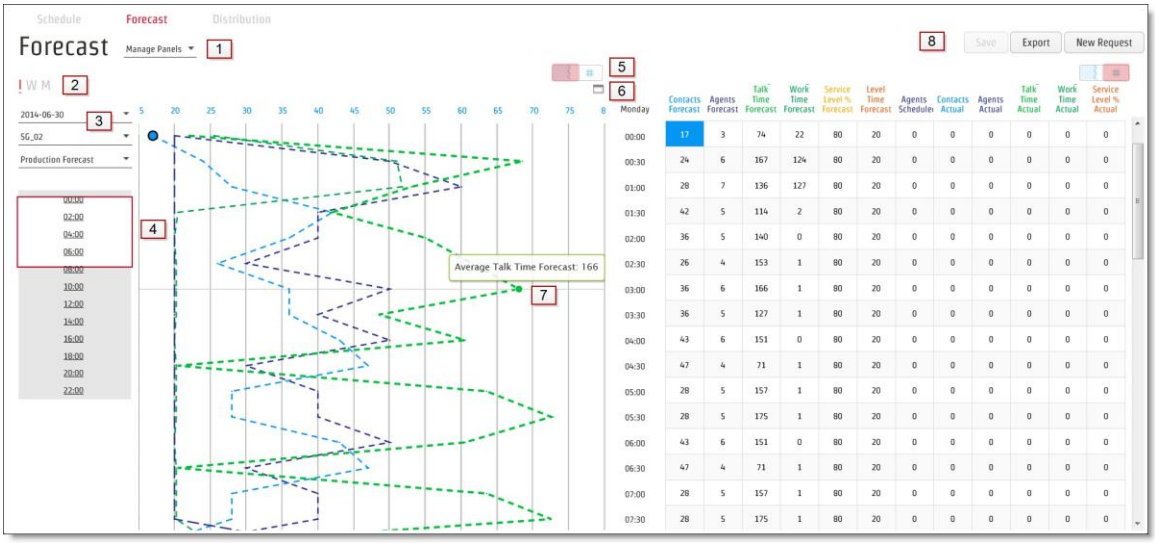
прогнозов и расписаний. Процесс планирования выполняется следующим

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.



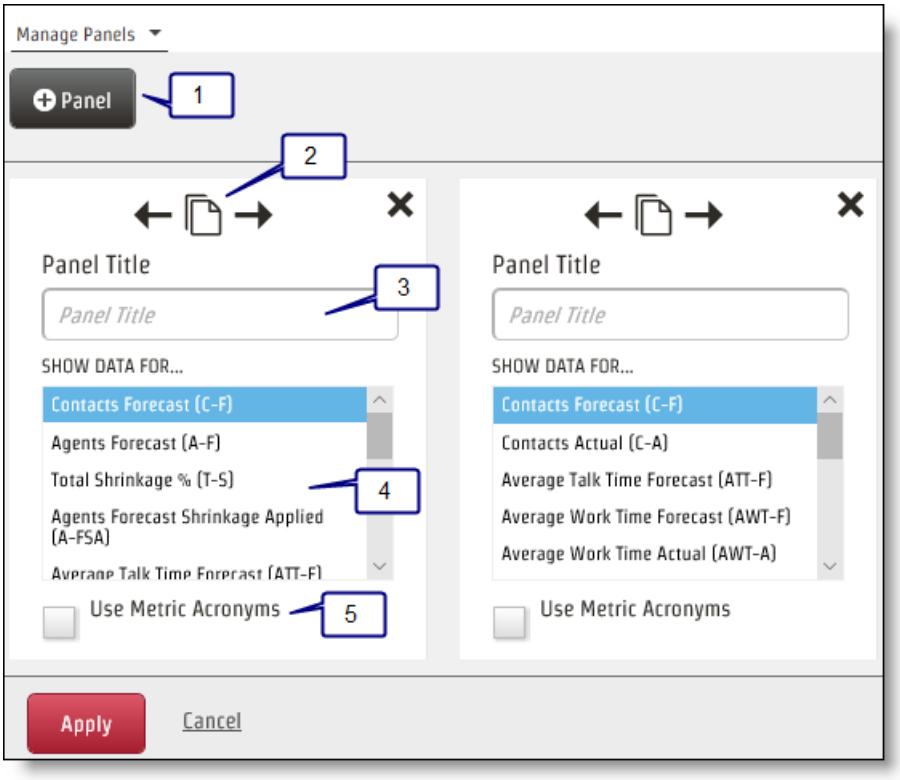
В следующей таблице описаны все нумерованные области на этом рисунке страницы «Прогноз».

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 формате CSV. ▪ 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 в WFM (но могут быть получены с помощью 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 1:00 до 4:00 PM.

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 по 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 потерянного времени от идеального FTE вследствие нормального хода бизнеса, 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 WFM приходится 1,6 часа непроизводительного 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 — 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**».

Длительность Tab

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 —

Длительность Tab (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) выполняется	Продолжительность мероприятия в минутах. Это интервал времени, в который 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.

Мероприятия Tab

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".

Планирование расписания операторов в группы Tab

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 как электронную таблицу в формате 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

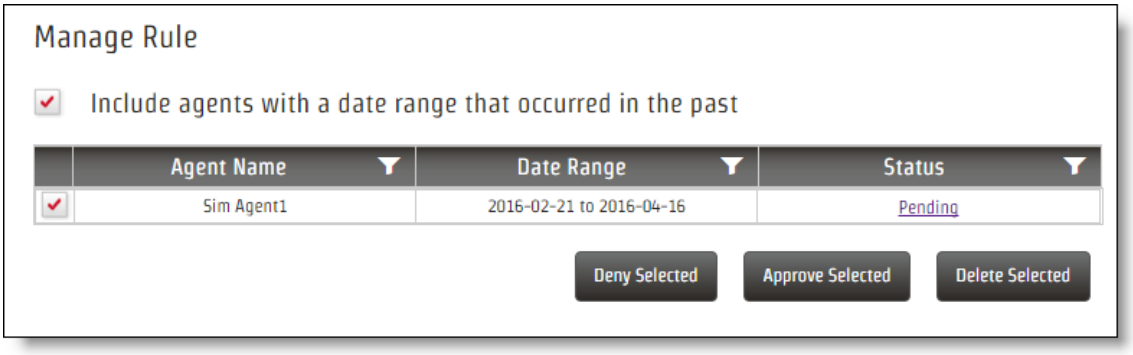
новое назначение будет использоваться в течение указанных недель.

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».

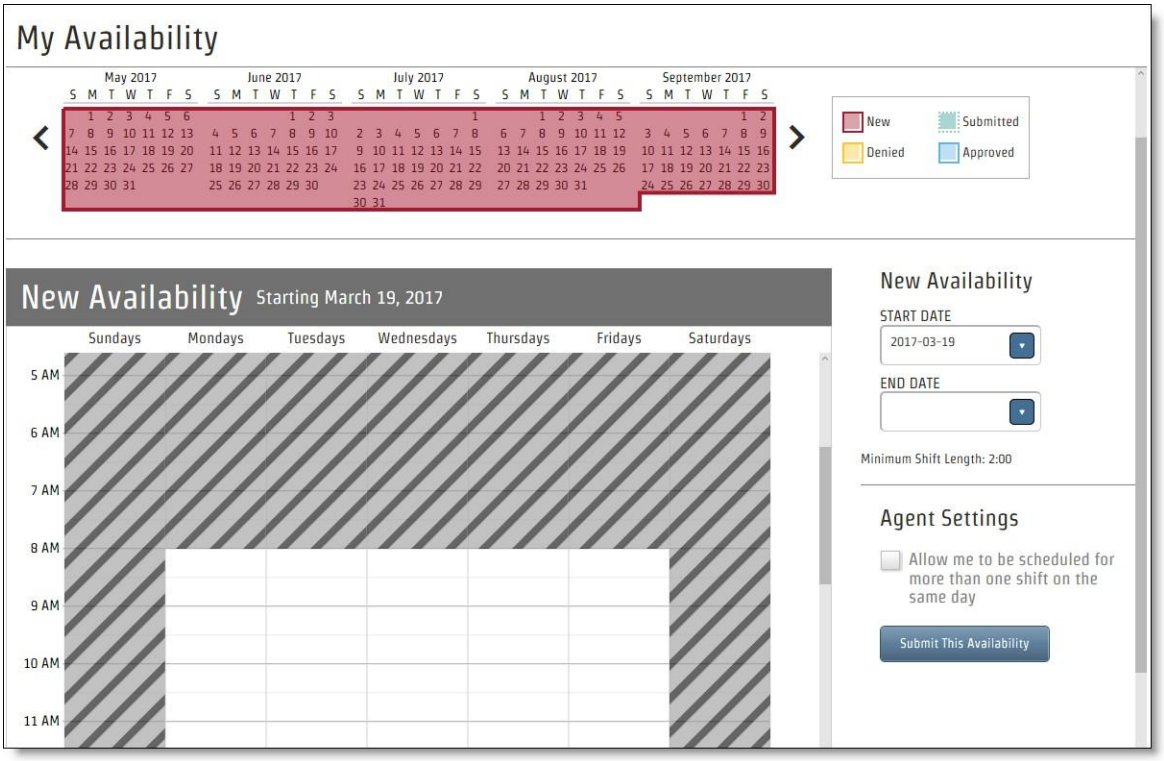
Динамические правила доступности можно настроить таким образом, чтобы запросы на доступность операторов утверждали автоматически, при условии, что запросы соответствуют параметрам правила. В противном случае для вступления в силу запросы на доступность должны быть одобрены администратором, планировщиком 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.

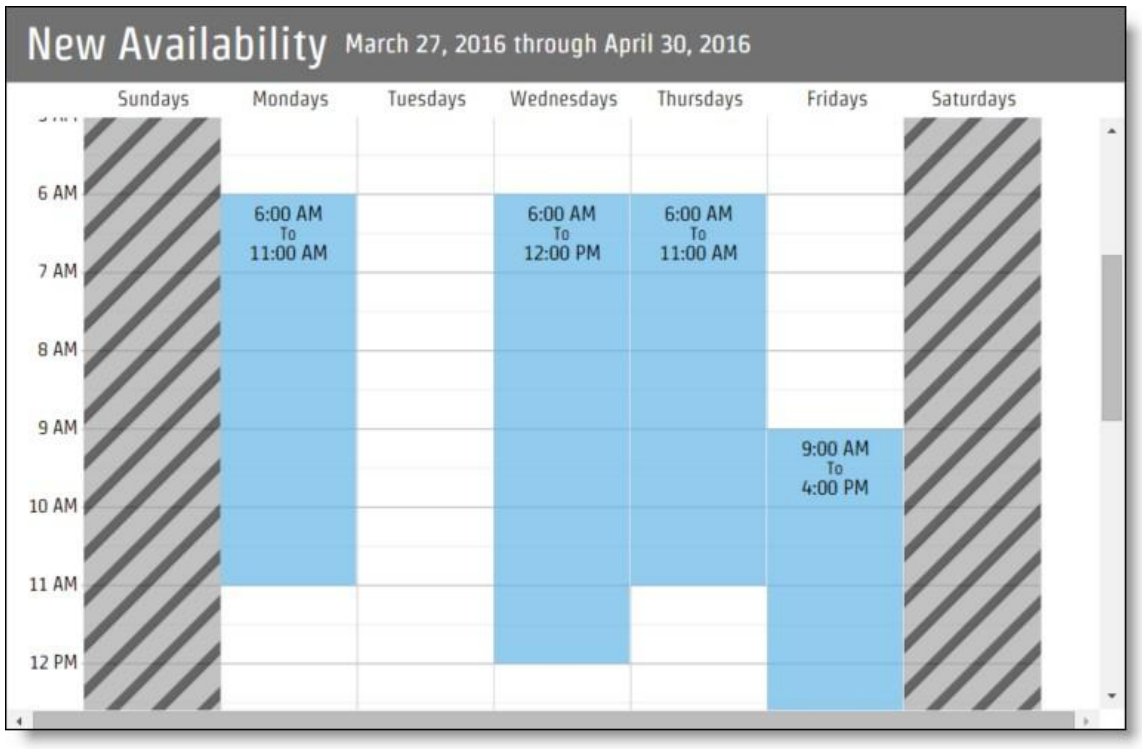


Настройка одинаковой доступности на весь период не требуется. Можно настроить различные категории доступности для подмножеств всего периода, выбрав даты начала и окончания нужных недель. Доступность всегда начинается в первый день недели и заканчивается в последний день недели. Выбор доступности нельзя начать или завершить в середине недели.

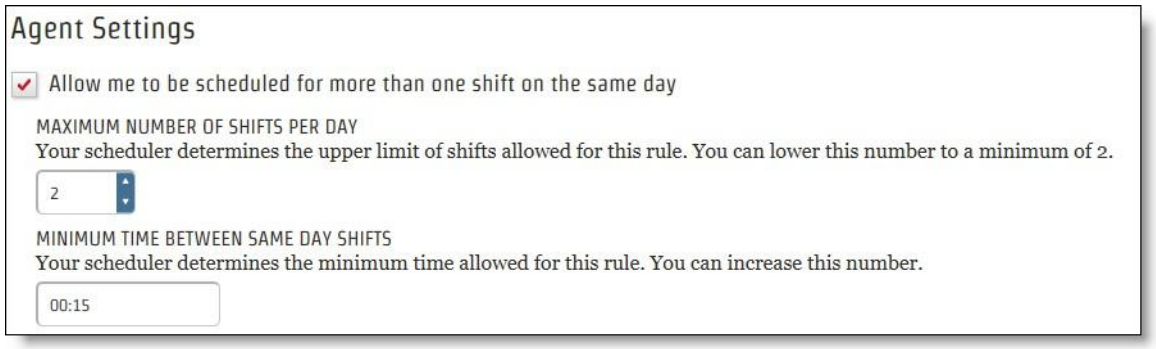
ПРИМЕЧАНИЕ Вы не можете выбрать даты за пределами диапазона дат в исходном назначении.

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 TURN от красного к зеленому, чтобы обозначить, что он был отправлен. Если они одобрены автоматически или администратором, планировщиком или супервизором, недели TURN синими. Если им будет отказано, они TURN желтый.

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».

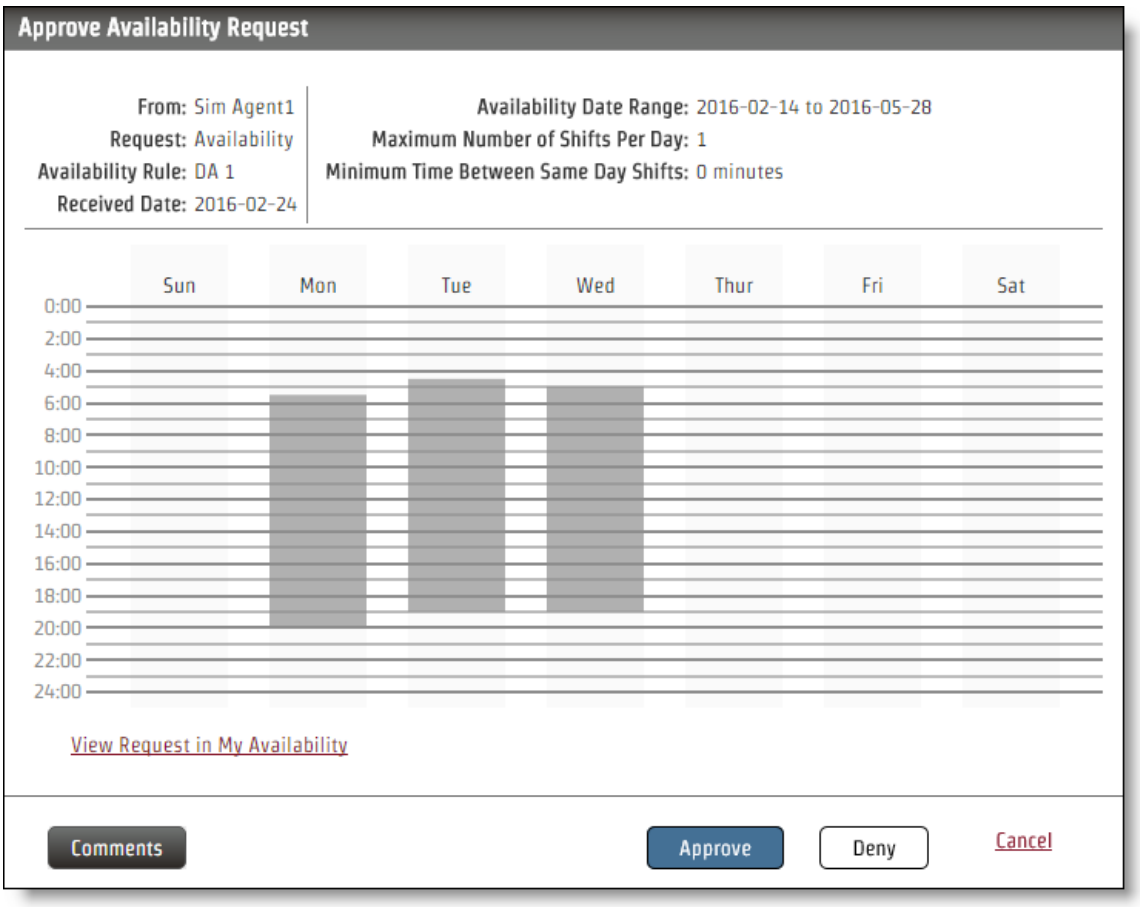
Моя доступность для администраторов, планировщиков и супервизоров

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 наилучшим образом соответствовать 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 назначили рабочую смену, которая начинается в 8:00 AM и заканчивается в 5:00 PM, а затем назначаете эту рабочую смену операторам в двух различных часовых поясах, рабочая смена будет работать с 8:00 AM до 5:00 PM 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 использует 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.

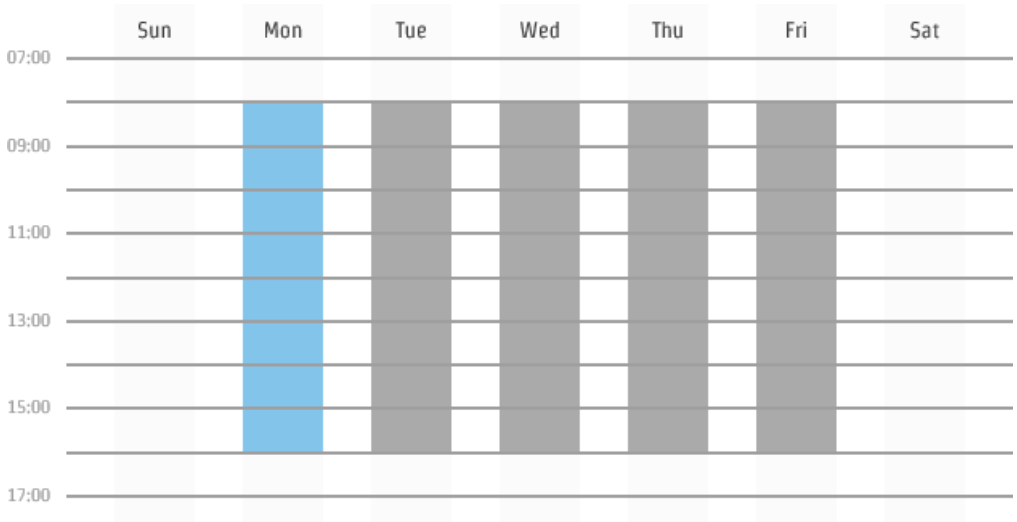
Одна или несколько из следующих характеристик в переменной рабочей смене отличаются:

- 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. После того, как вы знаете самое раннее и самое последнее возможное время начала, вы настраиваете самое раннее и самое последнее время начала для оператора в WFM для каждого дня рабочей смены.

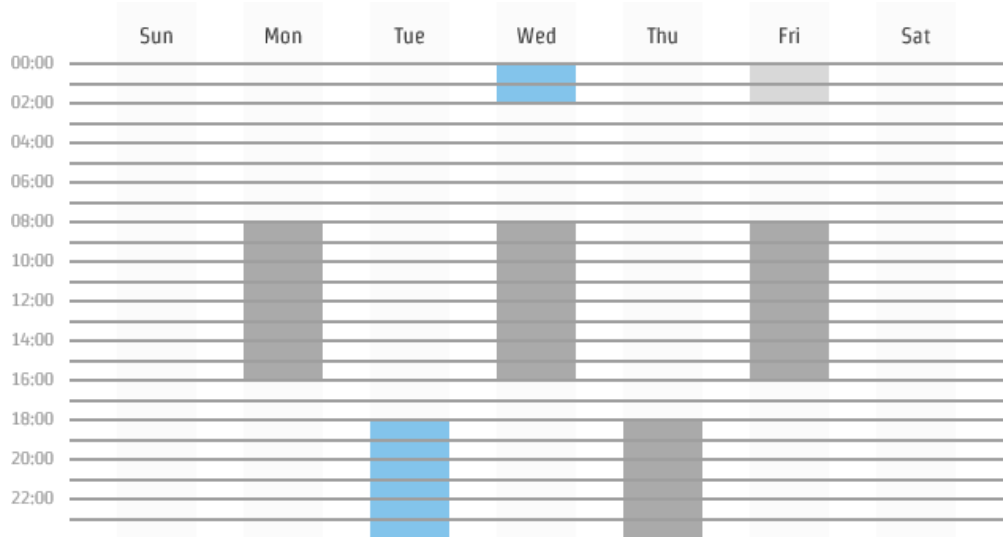
Общие сведения о графике параметров рабочей смены

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.

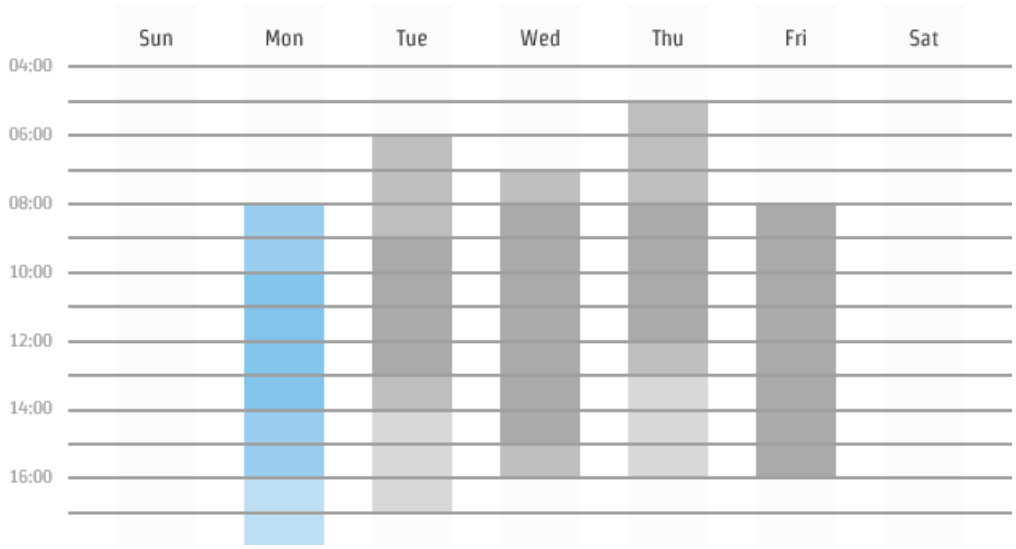
На следующем графике показан фиксированный сдвиг, который начинается с 08:00 с понедельника по пятницу и длится восемь часов ежедневно.



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: ▪ Optimum — WFM указывает сначала график работы операторов с фиксированными рабочими сменами. Затем он планирует доступных операторов с переменными рабочими сменами, чтобы наилучшим образом соответствовать требованиям на остальную часть дня. ▪ Multilinear — 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.
Нажмите кнопку вверх 1	C | Смена 4 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 |

Смена 3

Смены 3 и 1 теперь разделены смены для недели A.

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 различает повседневные и неработные действия. 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.

Поле	Описание

NOTE WFM если вы не назначаете условия работы и не имеете каких-либо общих условий работы, расписание операторов без перерывов и обедов. 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.
- Прибавление в минутах, используемое WFM 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 начинаться в любое время с 11:00 AM до 1:00 PM. Послеобеденный перерыв оператора может начаться в любое время с 1:30 PM до 2:45 PM.

Например, предположим, что для обработки прогнозируемого объема вызова WFM должно запланировать начало работы оператора в 8:00 AM и взять обеденный перерыв с 11:00 до 11:30 AM. WFM затем запланирован утренний перерыв оператора с 9:30–9:45 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 всем настроенным 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, а время окончания — до 6:30 PM.

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 начинаться в любое время с 11:00 AM до 1:00 PM.

Послеобеденный перерыв оператора может начинаться в любое время с 4:00 PM до 4:30 PM. Это допускает одночасовой неоплачиваемый обед. Это добавляет час и позволяет PUT в задержке 08:00, то, что вы не могли бы сделать, если обед был платным занятием. 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

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 забирает с 3:00 PM до 5:00 PM два часа сверхурочной смены, может быть применено условие продолжительности двухчасовой смены и если это условие двухчасовой работы содержит неоплачиваемый 30-минутный перерыв на обед, то он будет помещен в двухчасовой сегмент и не продлевает его. Сверхурочная смена будет по-прежнему 3:00—5:00 PM 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 оплачиваемого времени") Тем	(Отображается только в том случае, если выбран вариант "Разрешить диапазон минимальное количество оплачиваемых часов (в ЧЧ:ММ) для условий работы.
Максимальное количество оплачиваемых часов "Разрешить диапазон оплачиваемого времени") Тем	(Отображается только в том случае, если выбран вариант 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 как диапазон") Тем	(Отображается только в том случае, если не выбрано значение "Разрешить длину сдвига суммарная длина смены (в ЧЧ:ММ) для условий работы.
Минимальная длина переключения как диапазон") Тем	(Отображается только в том случае, если выбран вариант "Разрешить длину сдвига минимальная длина смены (в ЧЧ:ММ) для условий работы.
Максимальная длина переключения как диапазон") Введите	(Отображается только в том случае, если выбран вариант "Разрешить длину сдвига 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 будет 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 заполняет его со значением "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 его к конкретному диапазону дат), WFM использует конфигурацию из условия минимального/максимального времени в час, 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, и не обязательно в том виде, как они отображаются в календаре.

- «Неделя» означает неделю с расписанием в WFM ее определение в поле «Первый день недели» на странице «Глобальные параметры» (см. раздел «Настройка параметров WFM для всей системы»). «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 8:00 PM–вторник 4:00 AM
> - Вторник 2:00 PM–10:00 PM
>
> WFM не делит восемь часов в первую смену между понедельником и вторником. 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 содержит исключения из оплачиваемого или неоплачиваемого дня, 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, и у этого оператора также есть рабочая смена в среду с 8:00 AM до 4:00 PM. Тем не менее, супервизор также назначил оператору оплачиваемое исключение в среду с 4:00 PM до 8:00 PM.

Это означает, что оператор имеет эквивалент 12-часовой рабочей смены в среду, с 8:00 AM до 8:00 PM. 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 «минимальный/максимальный час», что ограничивает его работу минимум шесть часов в среду, и у этого оператора также есть рабочая смена в среду с 8:00 AM до 4:00 PM. Тем не менее, супервизор также назначил оператору оплачиваемое исключение в среду с 8:00 AM до 1:00 PM.

Это означает, что оператор имеет эквивалент трехчасовой рабочей смены в среду, с 1:00 PM до 4:00 PM. 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 WFM не учитывает 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 10:00 PM–вторник 6:00 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 как часть рабочей смены понедельника, а не вторника.

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 пользователей WFM») перечислены те операторы, которых не удалось запланировать из-за максимального ограничения численности персонала.

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 удаляете максимальную штатную группу, описаны ниже.

Поле	Описание
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. Вот как WFM генерирует рассылку:

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 в 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. WFM затем делит результат за каждые полчаса на среднее число контактов, полученных за

весь день, чтобы определить процент контактов за день, которые прибывают в течение этого интервала.

3. WFM вычисляет среднее время разговора (интерактивные очереди сервисов) или время обработки (не интерактивные очереди сервисов) 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 в понедельникWFM принимает сумму времени разговора/времени обработки для 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 вычисления 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 в рассылке в виде файла CSV 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. Счет дней с аномальным объемом контактов), то WFM нормализует громкость контакта с целью более точного распределения. 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 в 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 округлять 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, 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 объема 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, связанная с датой фирмы, WFM использует том из справочной даты ассоциации фирмы, но распределения этого контакта
> 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 файлы CSV.

- 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, таким как 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 требуется, чтобы WFM вычисляло 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 эта функция включена на странице WFM Глобальные параметры (включить прогнозируемые контакты как десятичные), это число может иметь до двух десятичных знаков (см. раздел «Настройка параметров WFMдля всей системы»). Если ввести более двух десятичных знаков, число округляются до ближайших двух десятичных знаков, если только это не приведет к числу 0,00.
СреднийTalkTimeForecast	Прогнозируемая для данного интервала средняя продолжительности разговора контакта в секундах
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 по 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 трендов WFM вычисляет 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 линейные тенденции для прогнозирования. Для формирования прогноза можно использовать два различных варианта трендов:

- Статистический тренд — WFM использует исторические данные выбранного периода для расчета процентного изменения объема контактов для каждого дня недели, применяемого к каждой дате прогнозируемого периода.
- Ожидаемый тренд —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, потому что когда WFM генерирует 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 статистические данные в базе данных WFM для использования связей с датами фирмы отсутствуют, 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, устраняя 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 целое число: 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 одинаково

Столбе	Расчет сводки
	ценность. Например, при округлении до следующего целого 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:

Столбец	Расчет сводки
	сводное значение ÷ число ячеек
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. ЗАМЕТКАЕсли значение сводки составляет 0 %, при изменении другого значения, превышающего 0%, это значение применяется к каждому интервалу

Столбе	Расчет сводки
	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. Tab из ячейки или нажмите Клавишу для ввода нового значения, равного "stick".
- Чтобы переместить ячейку вправо, нажмите Tab.
- Чтобы переместить ячейку влево, нажмите Shift+Tab.
- 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 значение в TURN приводит к перерасчету фактического значения сводки, 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.

Поле	Влияние на данные
	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 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 периода. 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.

ЗАМЕТКА Цифры, отображаемые после внесения изменений на уровне недели и месяца, масштабируются, но до сохранения, могут (и, вероятно, немного измениться) после их 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 Tab разделенного значения (TSV) или 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 обеспечить покрытие требований для очереди служб.
- Назначается операторам после выполнения расписания супервизором или планировщиком на странице "Расписания операторов" (см . Insert 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.

Планирование расписания

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-адрес отображается в исключении в разделе "Мой"

Поле	Описание
	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.

Поле	Описание
	▪ 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 можно задать значение ежедневного, еженедельного, ежемесячного или ежегодного значения.
Примечание.	(Необязательно) Добавьте дополнительную информацию об исключении, специфичном для назначенных операторов. Вводимая вами информация отображается операторам в разделе "Мой план", когда запланировано это исключение. 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

ЗАМЕТКА Вы не можете редактировать или удалять исключения, 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 планирует проект на время, когда он имеет 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 необязаительные 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.

Поле	Описание
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 нельзя запланировать до его 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	(Только дополнительные проекты) Минимальное время, в которое могут находиться операторы

Поле	Описание
	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.
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 оператор	Максимальное число рабочих часов в неделю, на которые может работать 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 чего 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 поворачивать 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 рабочей 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 PUT в неоплачиваемых исключениях за дни, которые не там, 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 пользователей WFM;

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.

Поле	Описание
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. Для просмотра дополнительных сведений о запросе нажмите "Просмотреть сведения". 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 храниться до максимального времени хранения, заданного системным администратором WFM для данных прогноза, расписания, запроса и исторических данных (см. раздел "Определение периода хранения WFM"). 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

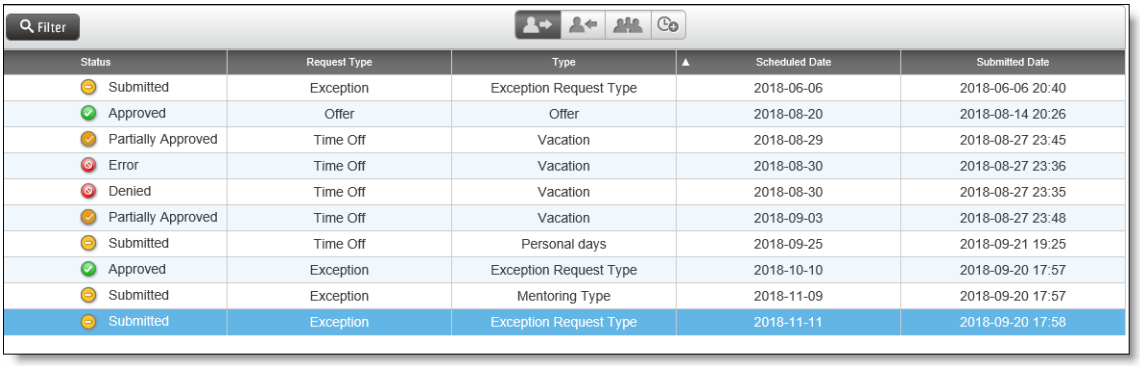
Критерии поиска

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.



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**".

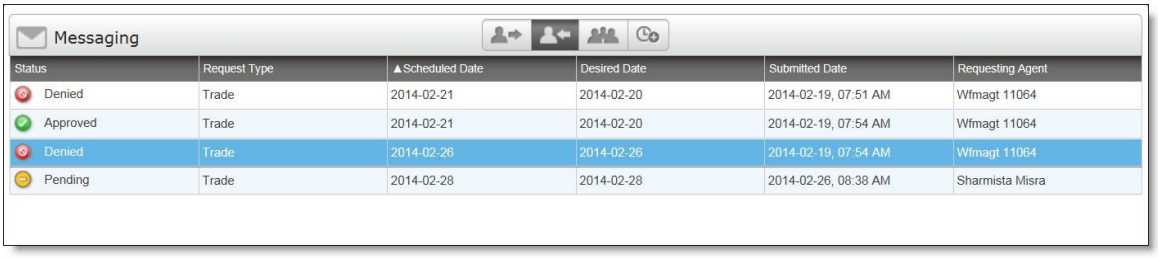
Удалить запрос, который еще не утвержден или не принят

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

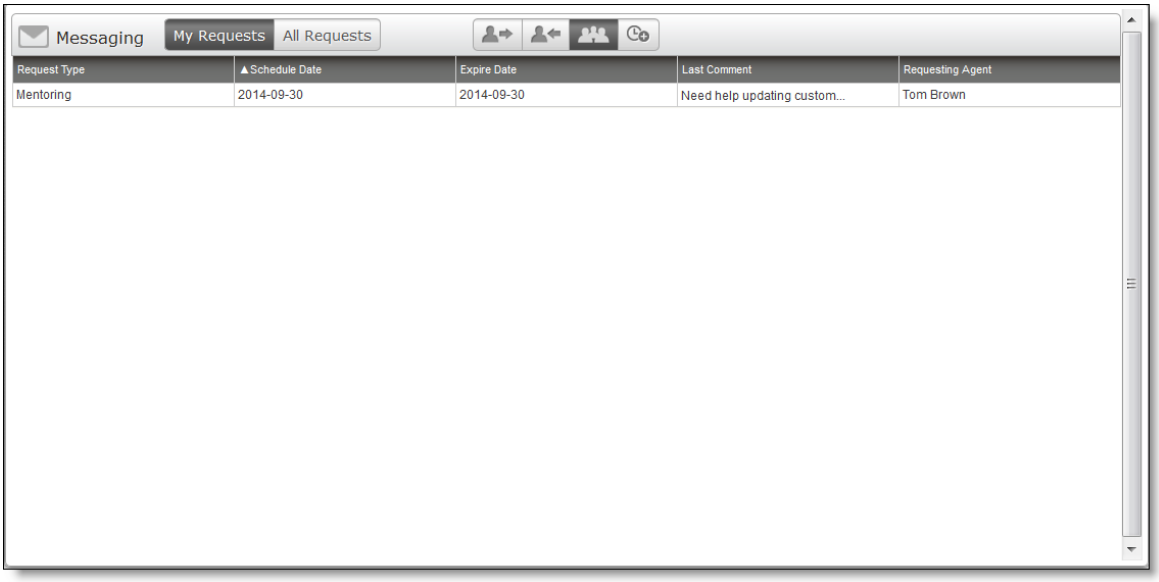
1. Дважды щелкните запрос, чтобы открыть его.
2. Нажмите Кнопку **"Анализ"** , чтобы сопоставить расписание на указанный день с предложенным расписанием.
3. Нажмите « **Подтвердить** », чтобы принять запрос на предложение, или **«Отклонить»,** чтобы отклонить запрос.

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 вчера вам пришлось идти Home больной, ваша статистика будет показывать, что вы не соблюдаете 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 А	Создание нового запроса	Исходящий ящик оператора А	Ожидаемый
Супервизор	Принимает запрос	Поле для выполнения задачи супервизора	Суматоха
Супервизор	Одобрение/отклонение исключения	Исходящий ящик оператора А	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 торговать сменами в один и тот же день (например, вы можете обменять смену 7:00 AM–3:00 PM на чьи-то 10:00 AM–6:00 PM) или на другие дни (например, вы можете променять выходное в понедельник на выходное 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 для всех	Установите этот флажок, чтобы POST для торговли с расписанием в поле "Публичное" 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 POST для торговли в расписании в поле "Публичные" 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 Любой	(Необязательно) Нажмите, чтобы ввести комментарий относительно торгового запроса. 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 А	Создание нового запроса	Исходящий ящик оператора А	Ожидаемый
Оператор В	Принимает запрос на торговлю	Входящие оператора В	Суматоха
Оператор В	Принимает/отказывается от торговых запросов	Исходящий ящик оператора В	Отправлено/отклонено
Оператор А	Получает ответ оператора В	Входящие оператора А	Представлено/отклонено
Супервизор	Принимает принятый торговый запрос на одобрение	Поле для выполнения задачи супервизора	Суматоха
Супервизор	Одобряет/отказывает в торговле	Исходящий ящик оператора А	Одобрено/отклонено
		Входящие оператора В	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 А	Создание нового запроса	Исходящий ящик оператора А	Ожидаемый
Все операторы	См. раздел «Торговля в публичном поле»	Общий ящик операторов	Неприменимо
Оператор В	Принимает торговый запрос	Входящие оператора В	Ожидаемый
Оператор А	Получает ответ оператора В	Исходящий ящик оператора А	Суматоха
Оператор А	Подтверждение или отклонение	Исходящий ящик оператора А	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	Входящие оператора B одобренного/отклоненного супервизора	Исходящий ящик оператора A Прямоугольник 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. Выведя запрос на выходные, вы PUT вернулся 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 деятельностью «Недоступен»), добавленной стоимостью является ежедневное 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 А	Создание нового запроса	Исходящий ящик оператора А	Ожидаемый
Супервизор	Принимает запрос	Поле для выполнения задачи супервизора	Суматоха
Супервизор	Одобряет/частично утверждает/отрицает временной откл	Входящие оператора А	Одобрено/Частично одобрено/отклонено
		Исходящий ящик супервизора	Одобрено/Частично одобрено/Отклонено
Оператор А	Снимает ранее	Исходящий ящик оператора А	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 отозванного супервизора	Папка 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 неуключение. 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 PM, удалить запись для понедельника и добавить ее снова, на этот раз с новым временем начала и конца.

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 неуключающие 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 первого, второго или третьего выбора Tab.
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 очереди услуг, и	Отображает доступные отведенные отделы времени для выбранной 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 сконфигурировал WFM для отображения кнопки «Время выключения» (см. раздел «Настройка параметров WFM для всей системы»).

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 А	Создание нового запроса	Исходящий ящик оператора А	Ожидаемый
Все операторы	Получить предложение	Общий ящик операторов	Неприменимо
Оператор В	Принимает предложение	Входящие оператора В	Представлены
		Исходящий ящик оператора А	Представлены
Супервизор	Принимает принятое предложение	Поле для выполнения задачи супервизора	Суматоха
Супервизор	Одобряет/отклоняет предложение	Прямоугольник супервизора «Все»	Одобрено/отклонено
		Исходящий ящик оператора А	Одобрено/отклонено
		Входящие оператора В	Одобрено/отклонено

Запрос на предложение с расписанием с подтверждением проходит через систему, как показано в таблице ниже.

Пользователь	Действие	Отображается здесь	Статус
Оператор А	Создание нового запроса	Исходящий ящик оператора А	Ожидаемый
Все операторы	Получить предложение	Общий ящик операторов	Неприменимо
Оператор В	Принимает предложение	Входящие оператора В	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 А	Создание нового запроса	Исходящий ящик оператора А	Ожидаемый
Все операторы	Видеть запрос в открытом доступе Вох	Общий ящик операторов	Неприменимо
Оператор В	Принимает наставничество просьба	Входящие оператора В	Ожидаемый
Оператор А	Получает операторов В ответ	Исходящий ящик оператора А	Суматоха
Оператор А	Подтверждение/отклонение оператора приемка В;	Исходящий ящик оператора А	Представлено/отклонено (Отклонение запроса; создает копию объекта запрос, который отображается Отрицали на ней, и исходный запрос будет переведен назад к ожидаю)
	Оператор В получает оператора Подтверждение или отказ	Входящие оператора В	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 обновить расписание оператора в точности согласно запросу. 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 тайм-офф с 7:00 AM до 3:00 PM. Текущее расписание:
>
> - В служении 7:00–11:00 AM
> - Неоплачиваемый обед, 11:00–11:30 AM
> - В 11:30 AM–3:00 PM
>
> После одобрения запроса расписание будет следующим:
>
> - Оплачиваемое время вызывного времени, 7:00–11:00 AM
> - Отсутствует, 11:00–11:30 AM
> - Оплачиваемое время выключения, 11:30 AM–3:00 PM

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 Insert утвержденный запрос в расписание оператора.

ПРИМЕР
Оператор запрашивает оплачиваемый отключок с 5:00 до 7:00 PM. Текущее расписание:

- В 21:00 AM–5:00 PM

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 вставляет часть одобренного запроса в расписание оператора.

ПРИМЕР
Оператор запрашивает оплачиваемый тайм-офф с 4:00 до 6:00 PM. Текущее расписание:

- На Службе, 9:00 AM–5:00 PM

После одобрения запроса расписание оператора:

- На Службе, 9:00 AM–4:00 PM
- Оплачиваемое время отключения, 4:00–5:00 PM

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. Insert оплачиваемую деятельность (в обслуживании 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 сохраняться до максимального времени хранения, заданного системным администратором WFM для данных прогноза, расписания, запроса и исторических 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 неуключающийся 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 Tab 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
вывод, баланс отпуска оператора обновляется (но время выходных в очереди не выделено), а оператор PUT назад в расписании, но без положенных 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 для отображения FES или часы (см . раздел «Настройка параметров WFM для всей 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 принимающий	Да или нет. Указывает, находятся ли в поле и запрашивающий, и оператор, 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 "Администрировать WFM рабочие процессы". Поскольку рабочие процессы являются глобальными, разрешение "Администрировать WFM рабочие процессы" предоставляет представление "Корпоративный" только для этой страницы.

Если вам еще не назначено представление "Предприятие", разрешение "Администрирование 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 редактирования расписания позволяют администраторам и аналитикам WFM 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 правила построения»
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 влияет другое правило или 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.

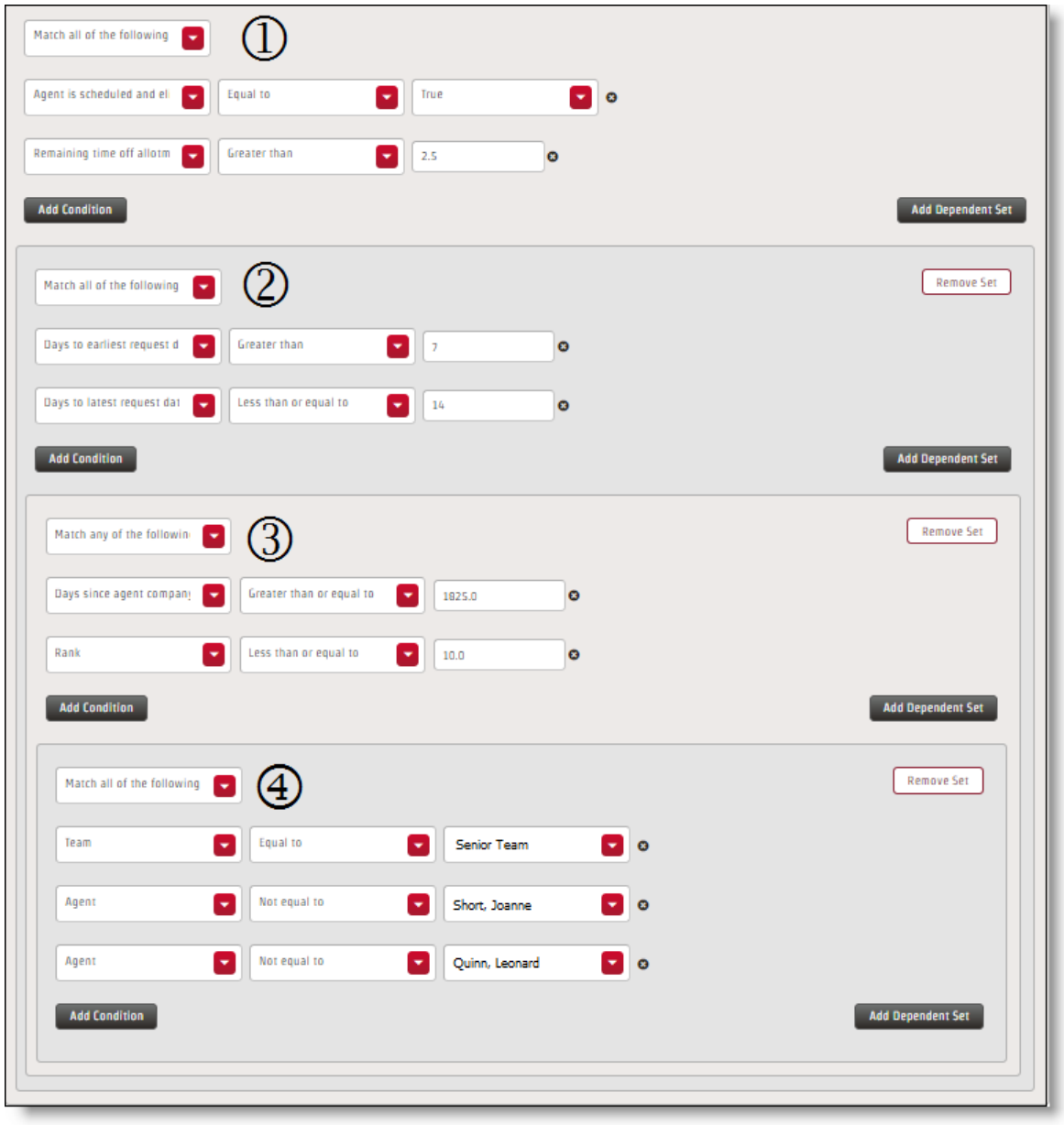
Каждый уровень набора условий является оператором AND («соответствовать **всем** следующим условиям») или оператором
или заявление («соответствовать **любому** из следующих условий»). Обычно при вложении условий можно задавать альтернативные утверждения И и ИЛИ. Если основным оператором для набора условий 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 профиль, связанный с оператором, разделенный 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 нерабочее время для всей даты выходных 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 профиль 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. Каждый под интервал времени делится значением по умолчанию FTE на оставшееся время суток для получения значения, снятого для каждой даты. 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.

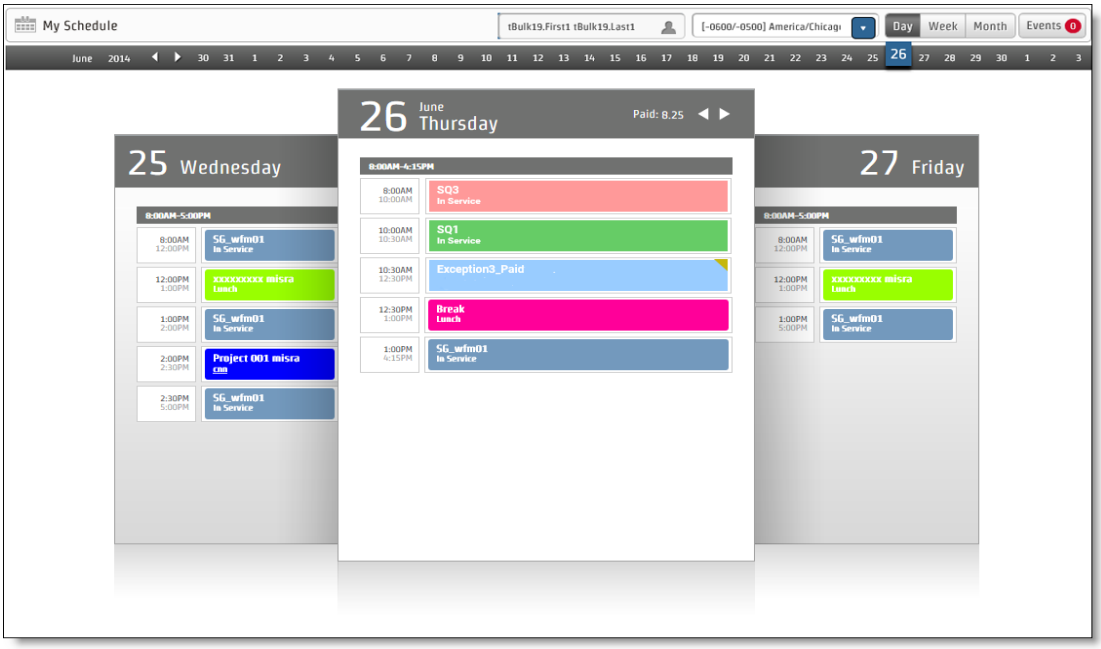
Переменная	Описание
Группа	Имя группы, к которой принадлежит оператор. Если в запросе участвуют два оператора, это условие проверяется с обоими. Если оператор равен, условие оценивается до true, если у любого оператора есть группа, идентификатор которой равен значению. Если оператор не равен, условие 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.

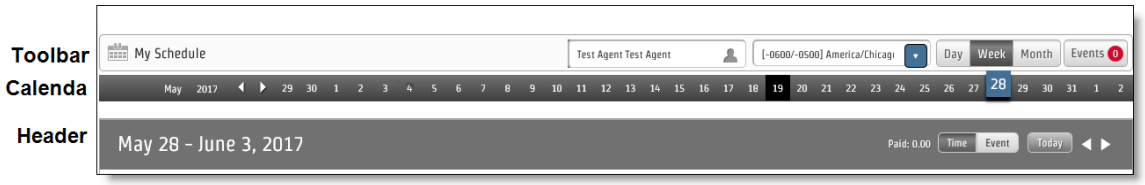
При наличии разрешений на редактирование расписания можно просмотреть собственное расписание и расписания операторов в группах по сервисам, а также изменить часовой пояс, в который отображается расписание.

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 URL-адресу или сбросить его	(SAML только аутентификации) Щелкните, чтобы получить доступ к используемому 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 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 А находится в Чикаго, поэтому часовой пояс для его отображения является часовым поясом по умолчанию. Однако оператор В 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 с помощью стороннего приложения, включающем календарь на мобильном устройстве или ПК, подписав на веб-канал iCal от Webex WFO. Webex WFO поддерживает любое устройство, у которого есть приложение, способное обрабатывать файлы ICS, включая те, которые приведены в таблице ниже.

Устройство	Применение
iPhone/iPad	Приложение «Календарь», Microsoft Outlook
ПК	Microsoft Outlook
Android телефоны/планшеты	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 глобальных параметров (см. раздел «Настройка параметров WFM для всей системы»).

Некоторые приложения, отчислившие календарь, позволяют пользователям настраивать то, как часто подписки на календарь запрашивают обновления. Тем не менее, Webex WFO ограничивает приложения, которые календарь делает 5 запросов каждые 10 минут. За запросы, превышающие это ограничение, возвращается код статуса HTTP 403 («Запрещение»).

Подписываться на этот веб Webex WFO-канал iCal 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 для подписки операторов следует копировать URL-адрес веб-канала iCal из Webex WFO и вставить его в поле подписки в приложении календаря.

Url-адрес, который копируют и вставить операторы, зависит от метода аутентификации, используемого клиентом.

Аутентификация по Active Directory (AD) или Webex WFO аутентификация

Подписка на веб-канал iCal в AD или Webex WFO среде аутентификации

1. Чтобы определить, как подписываться на веб-канал iCal, можно с помощью 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 аутентификацию SAML, прежде чем пользователи смогут подписаться на веб-канал iCal, необходимо выбрать флажок «Синхронизация iCal с SSO» на странице WFM Глобальные параметры. (См. Настройте для всей системы параметры WFM.) 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-адрес, Webex WFO генерирует новый URL и деактивирует старый URL. Чтобы продолжить получать обновления расписания от Webex WFO, оператор должен изменить конфигурацию имеющихся подписок на календарь и использовать новый URL.

Подписывайтесь на веб-канал iCal в среде аутентификации SAML

1. Чтобы определить, как подписываться на веб-канал iCal, можно из Webex WFO на основе 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 аутентификации SAML

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.

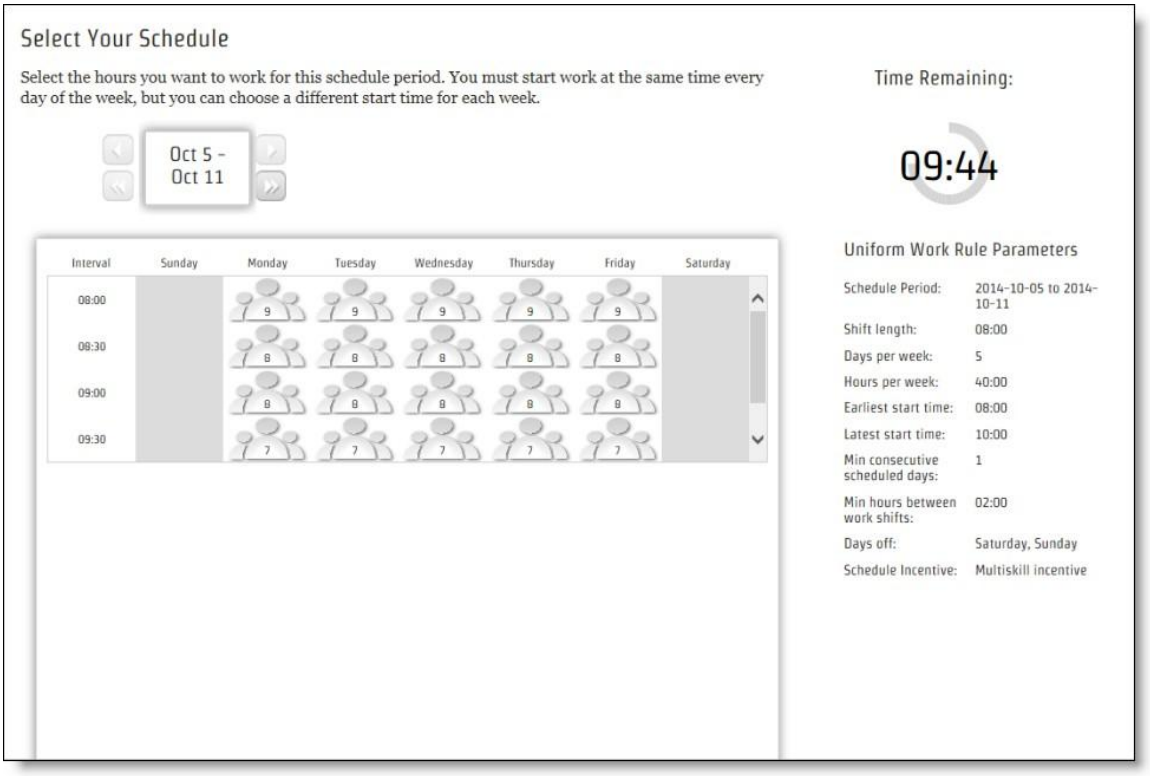
> ПРИМЕЧАНИЕ . Это время, когда вы можете создать расписание только во время исключения. По окончании этого времени можно только просмотреть страницу динамического планирования операторов, а не изменять.

При первом доступе на эту страницу вы увидите следующее

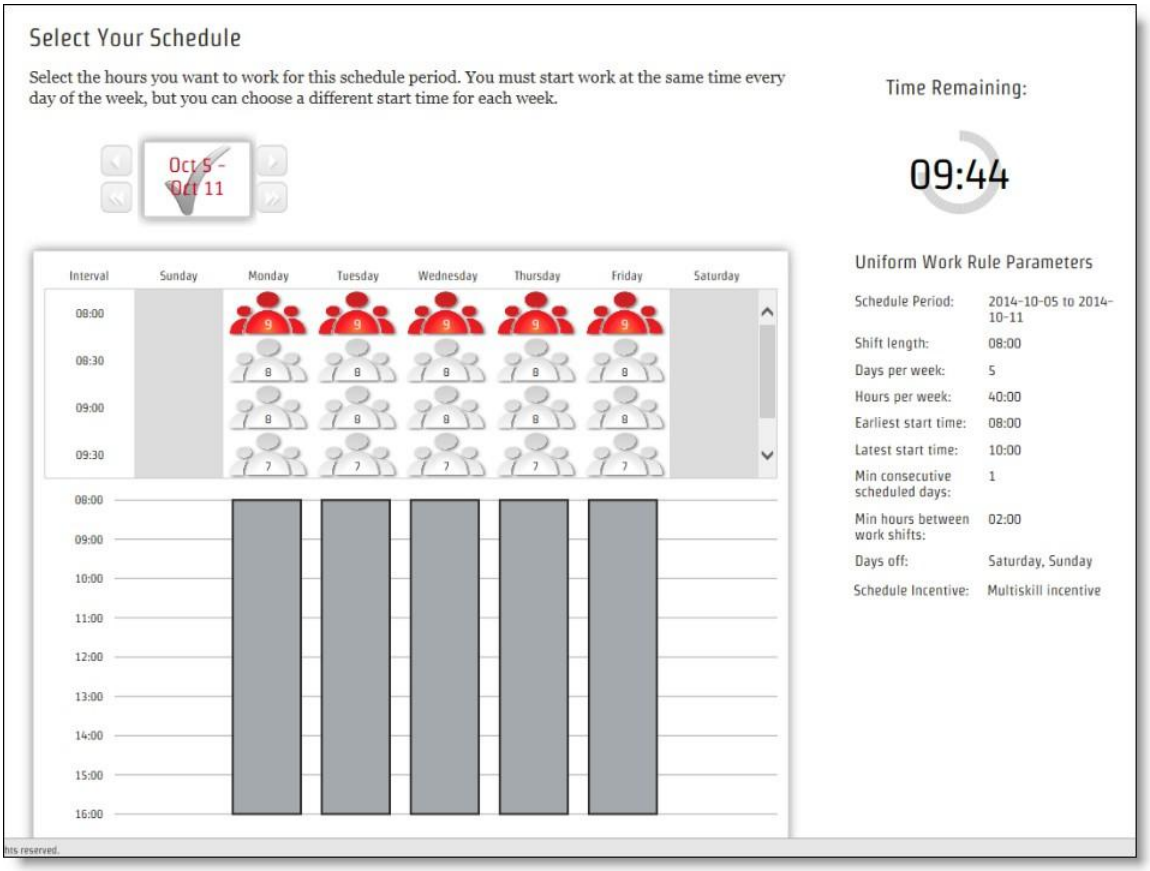
- Параметры правил работы для создаваемого расписания Существует три вида рабочих правил: однородные, гибридные и переменные.
- Значки укомплектования кадрами, которые дают вам представление о потребностях в персонале для интервалов, которые охватывают время, которое вы можете начать свою смену. На этом 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.

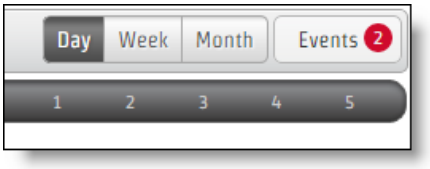
5. Если это запланировано каждую неделю, щелкните " **Отправить**".

Динамическое внутридневного планирования для операторов

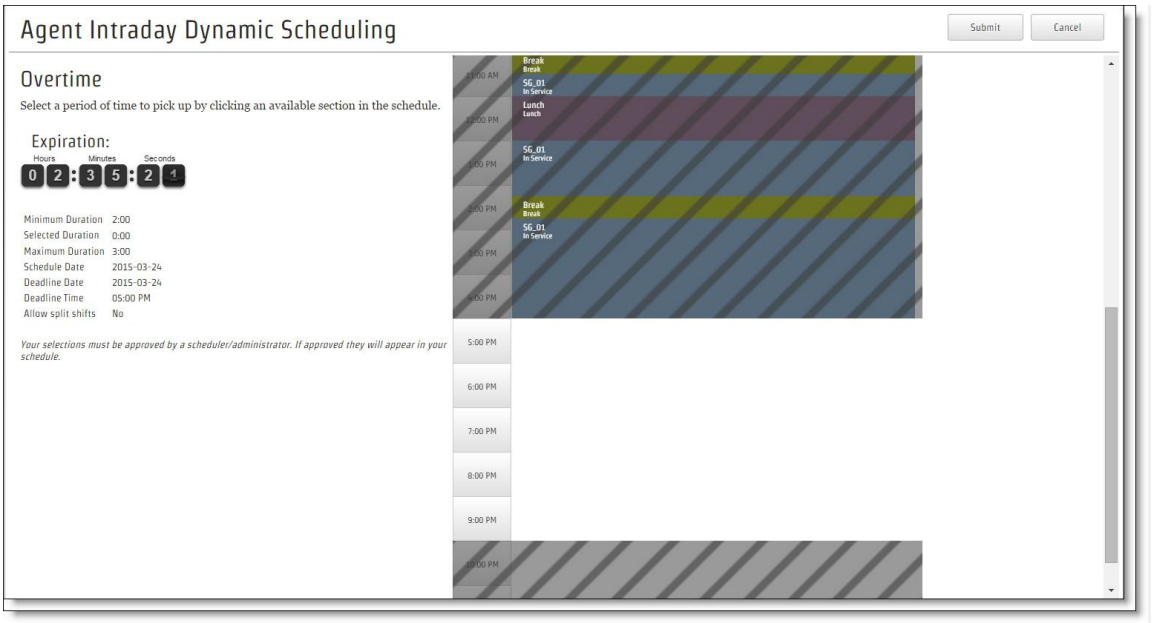
Функция динамического внутридневного планирования позволяет добавить к своему собственному расписанию, если администратор или планировщик приглашает вас, добровольные сверхурочные или выходные дни. Эти изменения, как правило, на текущий день или на несколько дней в будущем. Если ваш администратор или 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.

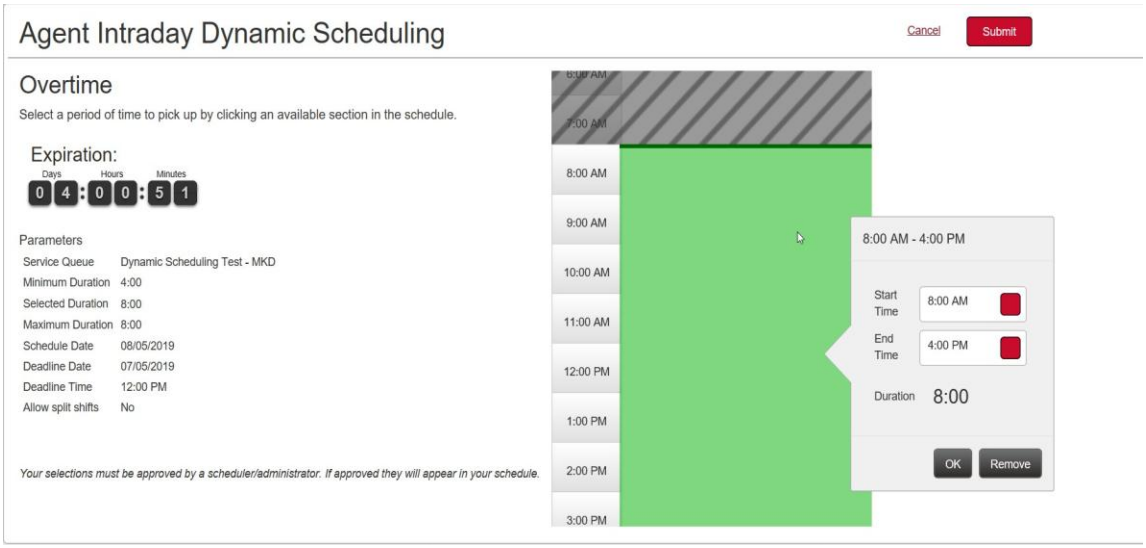


В тексте слева от страницы содержится сводная информация об изменениях, внесенных в расписание, и сообщается, что изменение в расписании должно быть одобрено до его вступления в силу.

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 отключи 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 «Недоступен».

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, а также операторами, назначенными вашему представлению WFM. 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 PIN 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 **Insert действий в** раскрывающемся списке **«Действия** ». Откроется диалоговое окно «Действия Insert».
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 **Insert**. Окно «Активность Insert» закрывается, и это действие появляется 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 «Действия Insert».
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 **Insert**. Диалоговое окно «Действия Insert» 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, Insert в его верхней части другое действие.

1. Щелкните его правой кнопкой мыши и выберите **Insert** в раскрывающемся списке. Откроется диалоговое окно действий Insert 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 PUT оператора вернуться в очередь службы, выберите **«В службе»**. Выберите очередь службы в раскрывающемся списке **"Критерии** поиска".

3. Щелкните **Insert**. 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

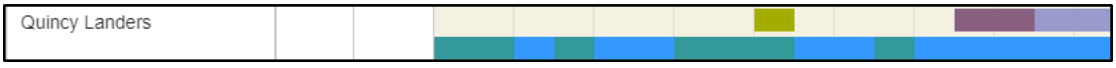
Оптимизация перерывов и обедов помогает вам максимизировать охват без выполнения нового расписания.

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 времени обслуживания оператора и выберите **Insert** в раскрывающемся списке. Откроется диалоговое окно «Действия Insert».

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 . Деятельность, которая вам следует выбрать, зависит от того, как ваша компания настроила Webex WFO. Распространенные действия по удалению оператора : " **Исключения"** и **"Недоступны**".

5. Если необходимо, снимите **флажок "Платные".**
6. Щелкните **Insert**. 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.

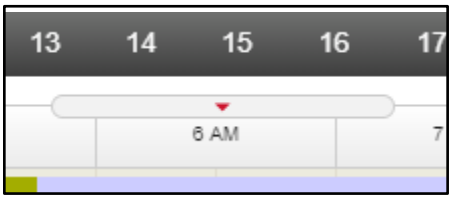
Agents ▼		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

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.

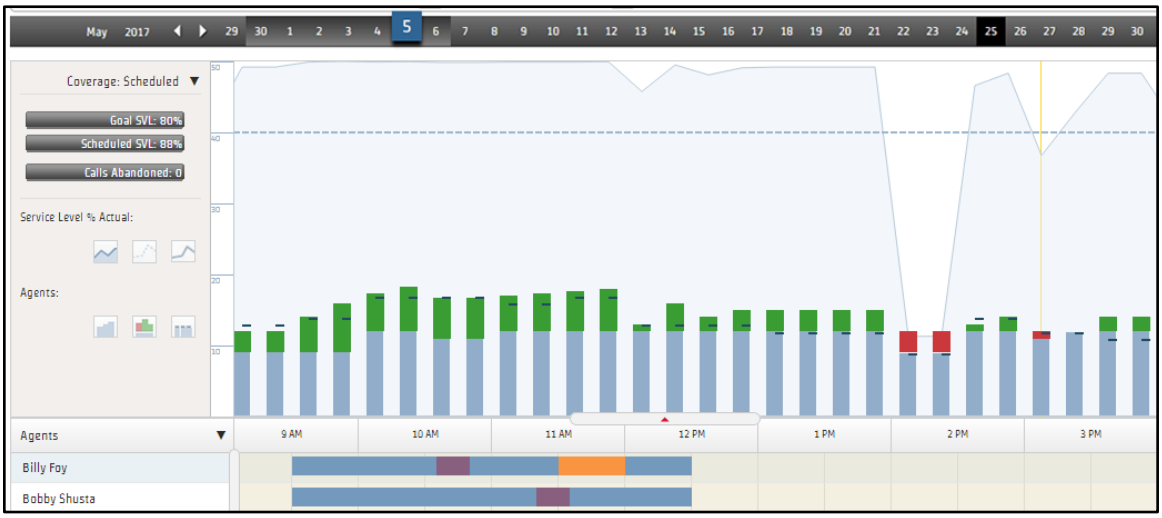
Проверьте прогнозируемое покрытие

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

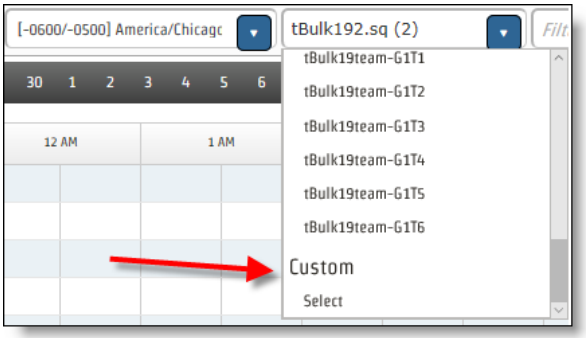
Поле/кнопка	Описание
	расписания, вставляя мероприятия и расписания торговли, взять вас к сегодняшнему расписанию в один клик, отбросить все изменения, которые вы внесли, но еще не сохранили, оптимизировать обеды и перерывы, и найти оптимальное время для деятельности, вы хотите Insert.
Сохранить	Сохраните 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, PIN в верхнюю часть 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

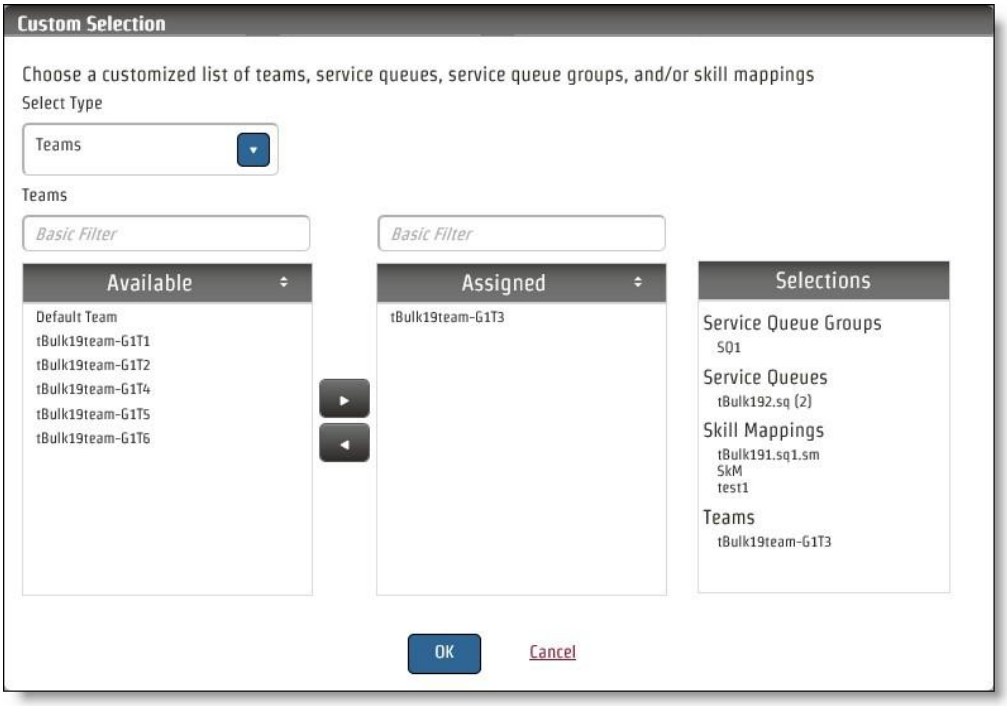
Чтобы просмотреть расписания нескольких очередей, групп очередей служб, групп по сервисам, групп по сервисам и сопоставления навыков, используйте диалоговое окно "Настраиваемый выбор", чтобы выбрать их.

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 Webex WFO используются четыре типа часовых поясов: часовой пояс по умолчанию, часовой пояс для отображения, часовой пояс для планирования и часовой пояс очереди для обслуживания. 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 HA 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 5:00 PM, а затем назначаете эту рабочую смену операторам в двух различных часовых поясах, рабочая смена начинается в 8:00 AM местного часового пояса 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
- Insert действия
- Добавление и редактирование заметок к действиям
- Управление исключениями
- Управление проектами
- Управление пользователями

Сортируйте список операторов

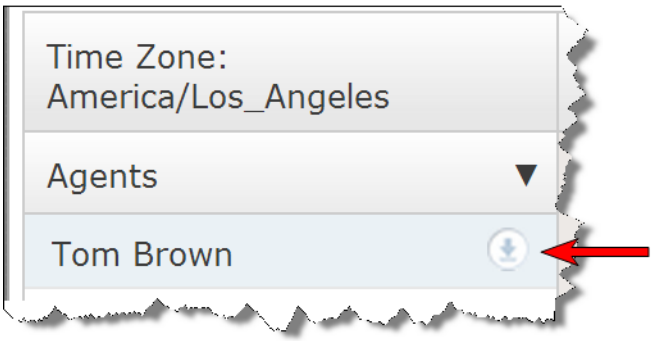
Используйте значок треугольника в заголовке столбца "Операторы", чтобы контролировать, как сортируются операторы в таблице расписания. Операторов можно сортировать в порядке возрастания по следующим компонентам:

- 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. Вы можете PIN нескольких операторов, и последний, закрепленный в последнее время, находится в верхней части экрана.

Чтобы открыть PIN оператора, наведите курсор на имя оператора и щелкните значок PIN 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.

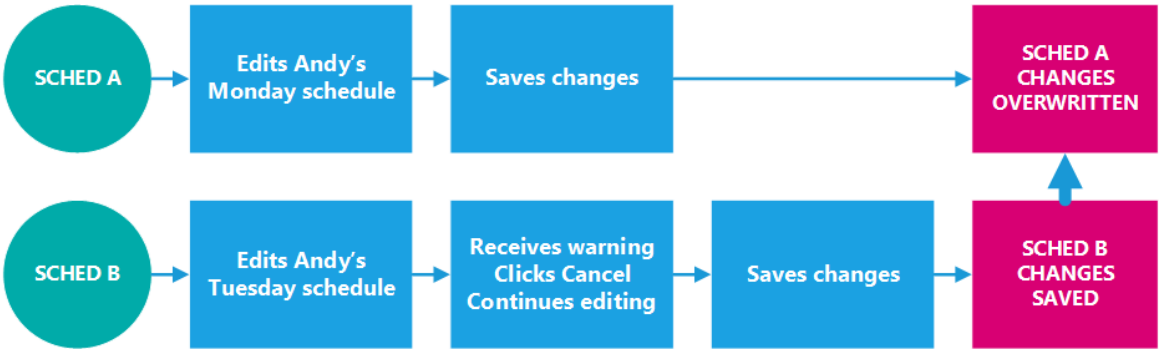
ПРИМЕЧАНИЕ Количество одновременных сеансов редактирования не ограничено.

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.

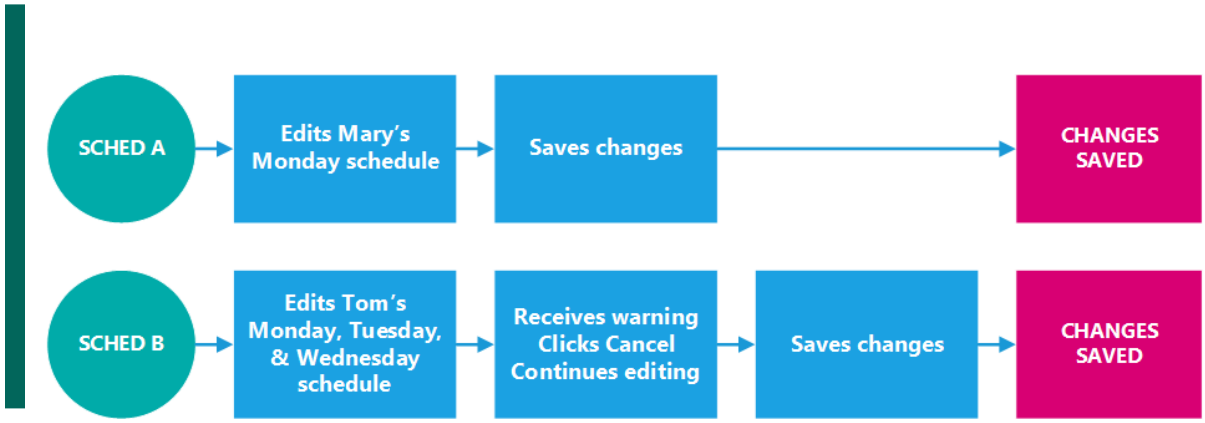
- Вы можете обновить представление расписания, что приводит к потере несохраняемых изменений.
- Вы можете отменить сообщение, в результате чего при сохранении вы, возможно, перезаписываете изменения расписания другого пользователя. Это происходит только в том случае, если вы оба работали по расписанию 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

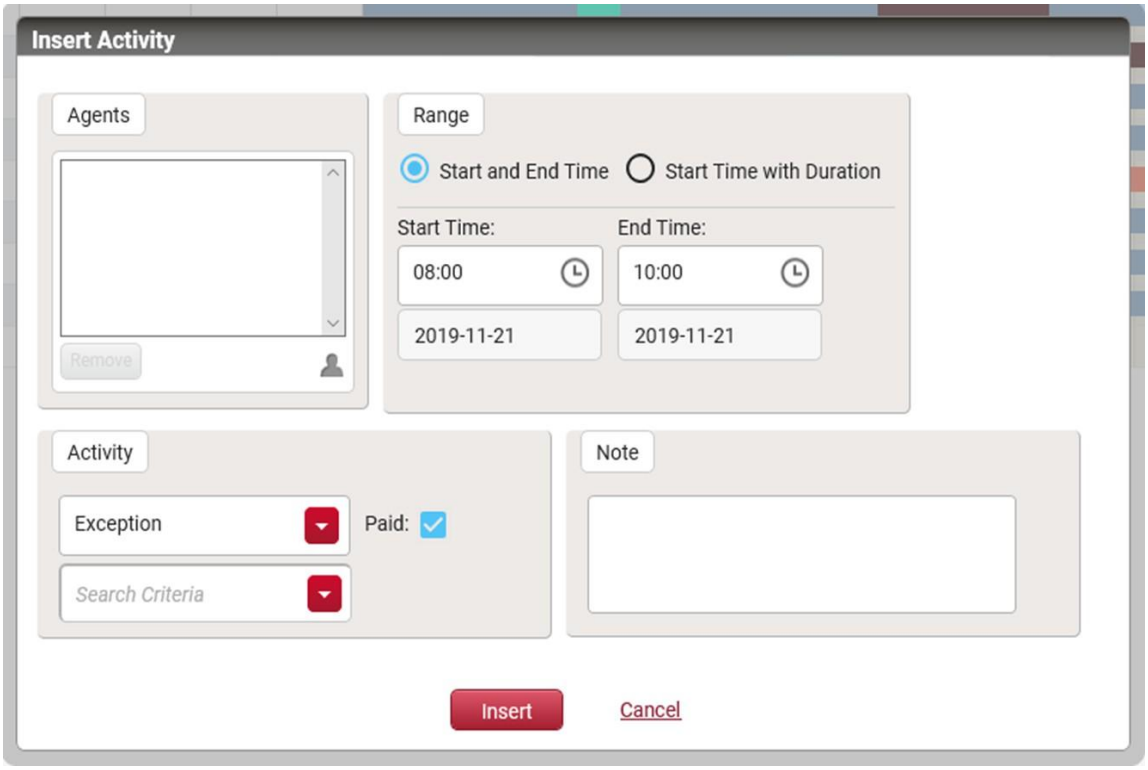
При редактировании или удалении назначенных действий по исключению по расписанию оператора эти изменения отображаются в списке "Назначенные исключения" на странице "Пользователи" данного оператора (см.). При этом гарантируется, что при выполнении нового расписания в него будут включены измененные назначенные 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

Insert действия

Диалоговое окно «Действия Insert» позволяет добавить действия в расписания операторов.



Выполните следующие действия, чтобы Insert 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.

Insert 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 > действий Insert на** инструментальной панели "Расписания оператора" или щелкните правой кнопкой мыши расписание оператора и выберите **Insert** , чтобы открыть диалоговое окно "Действия Insert" с выбранным оператором.
3. Заполните поля в диалоговом окне, как описано в таблице ниже, и щелкните **Insert** to Insert новое действие в расписаниях операторов.
4. Нажмите Кнопку " **Сохранить"** , чтобы сохранить изменение расписания.

В следующей таблице описаны поля в диалоговом окне «Активность Insert».

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 запланировать на странице WFM глобальные параметры включена (см. раздел «Настройка всей системы параметров WFM»), при редактировании расписания таким образом, чтобы его изменение влечет за собой 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 Insert действие в расписания нескольких операторов, и у одного из них имеется конфликт 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 Insert Activity 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.

Переместив конфликтующее действие, можно щелкнуть «Повторить» в поле Insert этого действия в расписании конфликтующего оператора. Если конфликт больше не возникает, действие вставляется и можно нажать кнопку Сохранить, чтобы изменить расписание.

Insert действие, предпочитающее переопределить конфликты

1. На странице "Расписания операторов" выберите " **Действия > Insert действие** " на инструментальной панели "Расписания операторов" или правой кнопкой мыши щелкните Anywhere на странице расписания и выберите **Insert** , чтобы открыть пустое диалоговое окно "Активность Insert".
2. Заполните нужные поля в диалоговом окне и щелкните **Insert** to Insert нового действия в расписании оператора.
3. При возникновении конфликтов щелкните **«Перезапись** » в предупредительном сообщении, чтобы игнорировать конфликты, а Insert новое действие в связи с ними.
4. Нажмите Кнопку " **Сохранить"** , чтобы сохранить изменение расписания.

Insert действия, предпочитающего обрабатывать конфликты вручную

1. На странице "Расписания операторов" выберите **"Действия > Insert"** на инструментальной панели "Расписания операторов" или правой кнопкой мыши щелкните Anywhere на странице расписания и выберите **Insert** , чтобы открыть пустое диалоговое окно "Действия Insert".
2. Заполните нужные поля в диалоговом окне и щелкните **Insert** to Insert новое действие в расписании 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 устранения всех конфликтов щелкните «Повторить **попытку** » на инструментальной панели, чтобы Insert новое действие в расписаниях 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 от off off на даты в прошлом. Чтобы правильно классифицировать отсутствие оператора как время от прогула, можно выбрать Insert исключения из расписания оператора после его отсутствия.

Однако Webex WFO не всегда обрабатывает исключение, которое супервизор вставляет в расписание оператора после отсутствия так же, как запросы отлучения, отставляемые оператором до отсутствия, посредством обмена сообщениями.

Эта разница влияет на следующее:

- Время выключения — Webex WFO не вычитает исключение, вставленное в прошлый план, из запущенного общего числа оставшихся отключаемых отрезков. Это справедливо, даже если данное исключение связано с типом отпуска.
- Время отпуска — если Webex WFO интегрирован с HRMS, из запущенного общего времени в отпуск 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".

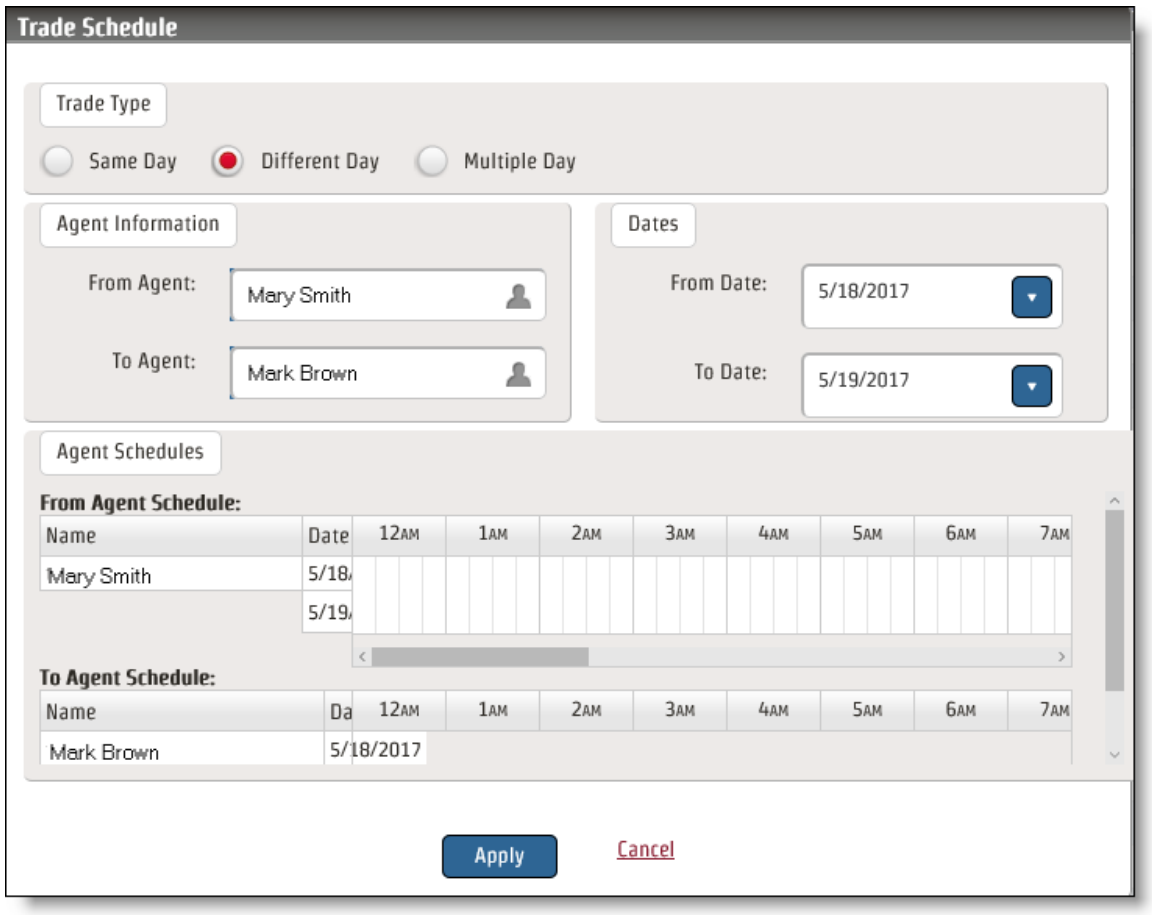
> ПРИМЕЧАНИЕ . Если под действие правила редактирования расписания, которое ограничивает возможность внесения изменений в заметки об исключениях и проектах, можно просмотреть существующие заметки, направив курсор мыши на
> действий, но не могут редактировать их. Если Insert в расписание исключение или проект, добавить к нему примечания к 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 AM смену PM–5:30, а также 12 AM–7
> PM «Недоступен», который вы можете выбрать для копирования, то часть смены с 12 AM до 5:3 AM 0 появится только в последний день, выбранный для копии. Причина этого в том, что действие «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

- Разрешение "Администрирование WFM", "Администрирование расписаний" или "Изменение 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.

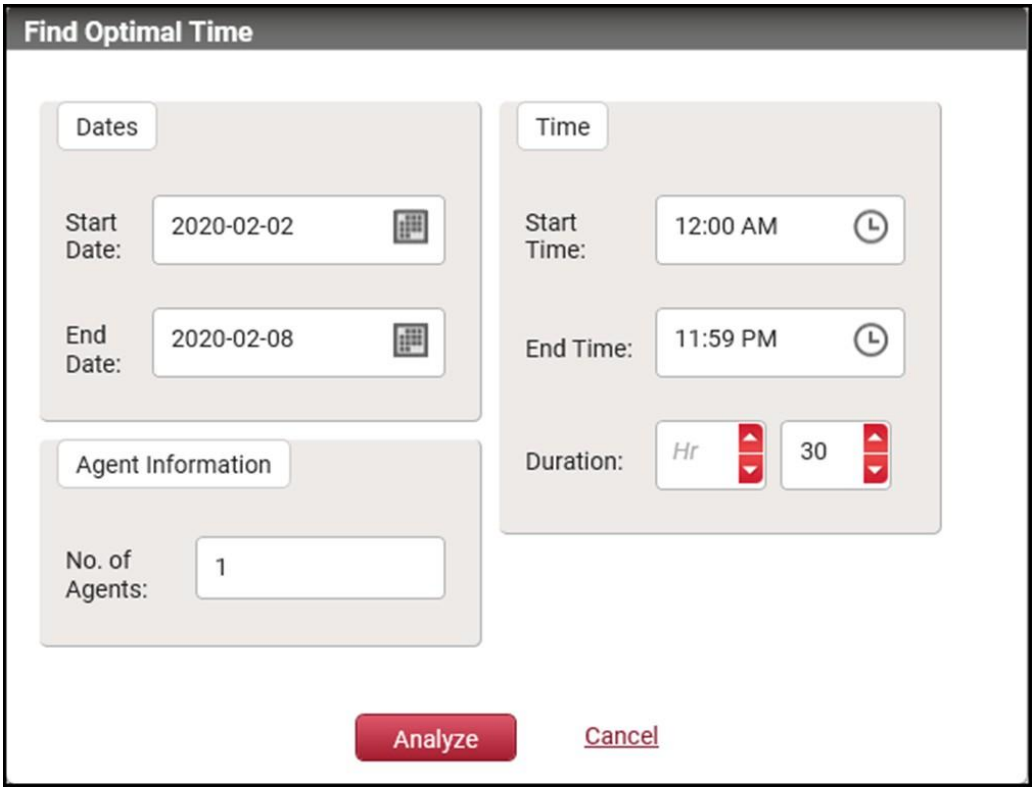
1. Выберите " **Скопировать ежедневные расписания одного или нескольких операторов с одной недели на другие недели"**
   выбор.
2. В разделе "Исходные **расписания** " выберите операторов, расписания которых необходимо скопировать, а также расписание недели. Независимо от того, какой день недели вы вводите 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 Insert действия и максимально незначительного влияния на этот уровень обслуживания. Чтобы выполнить Insert действия, необходимо выбрать очередь служб на странице "Расписания

операторов", где есть прогноз и расписание.



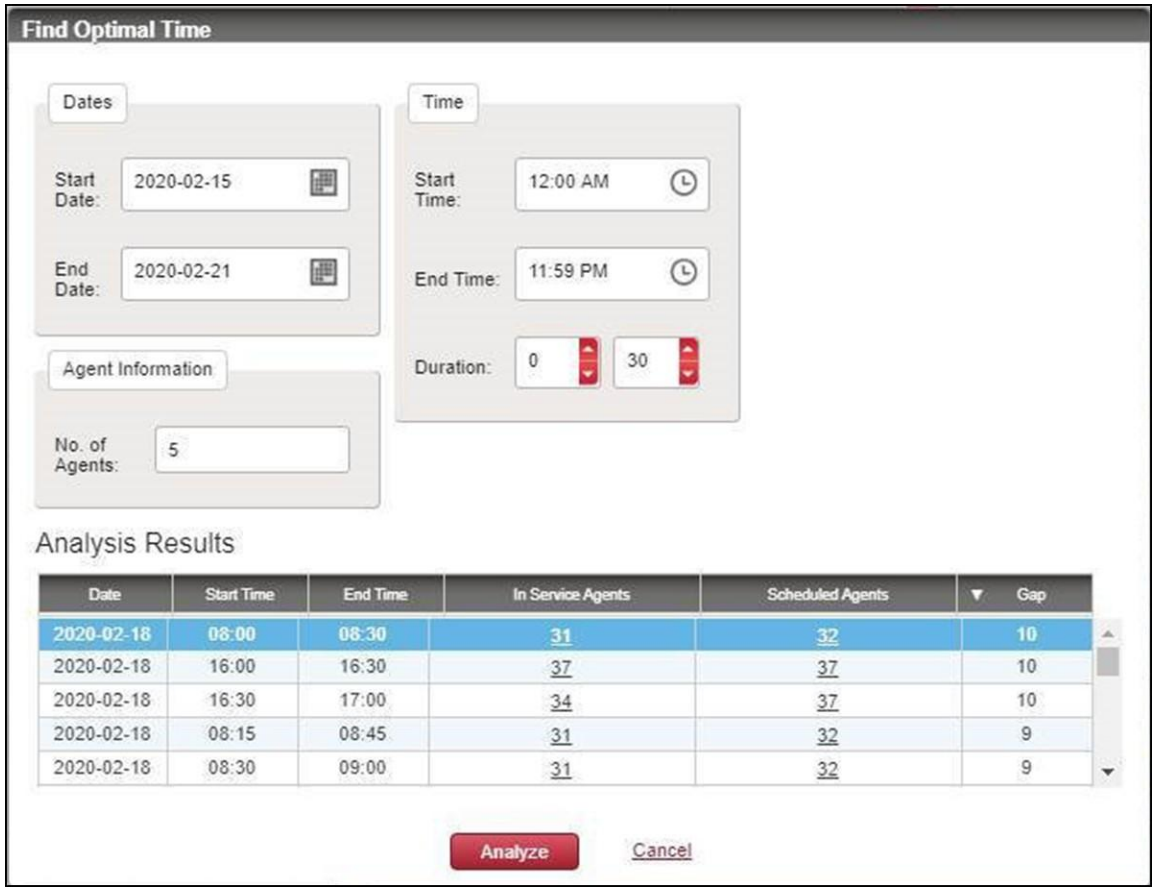
В следующей таблице описаны поля в диалоговом окне "Найти оптимальное время".

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 этой деятельности и перечисляет их во всплывающем окне "Результаты анализа".

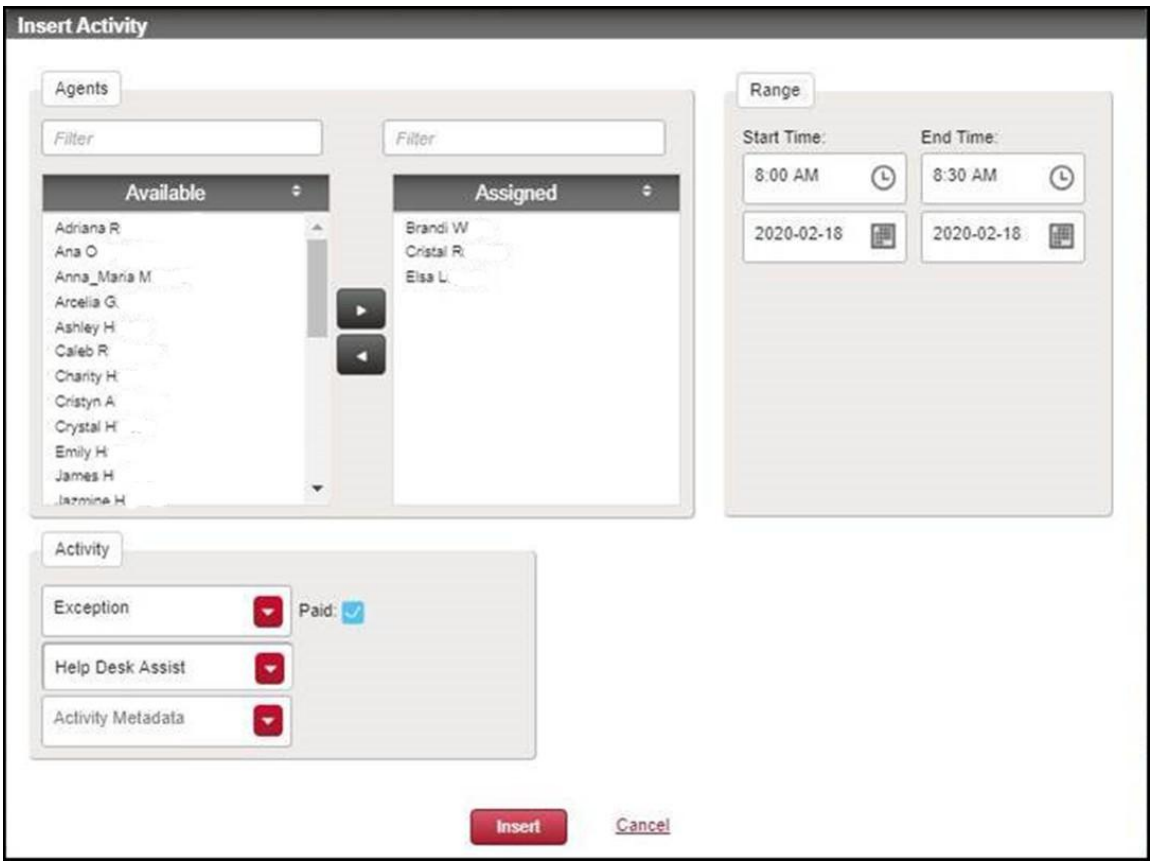


В таблице "Результаты анализа" указаны временные интервалы для данного действия. Поля в таблице приведены ниже.

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 Insert диалоговое окно действий с автоматически заполненными полями диапазона 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. Щелкните **Insert**
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
измененные 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 версии назначенное исключение было перемещено с 9:15 AM на 2:30 PM, а обеденный перерыв (синяя активность) переведен с 11:00 AM на 12:00 PM.
2	В этой строке показана последняя правка. Она всегда идентична текущей версии в строке 1. В этой версии назначенное исключение было снова перемещено на 1:00 PM, 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 PM, а обед в 12:00 PM, 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 смена PM 3 PM–6 PM сдвиг	9 AM–5:30 Смена PM	6 AM–9 AM Недоступен 9 AM–5:30 PM восстановленный сдвиг 5:30 PM–6 PM недоступен
8 AM–12 Смена PM 12 PM–4 PM доступно	Сдвиг PM–4 PM 12	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.

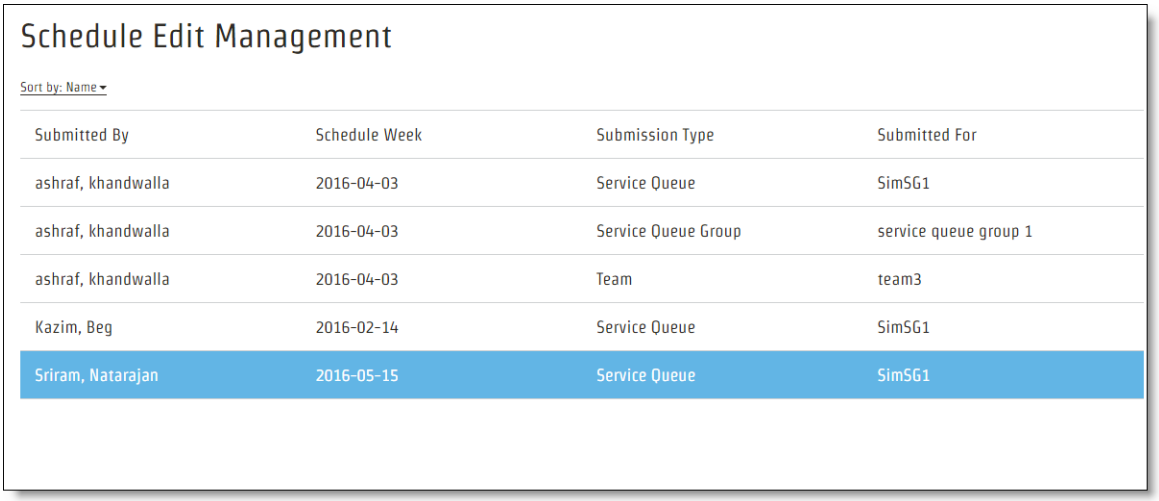
Восстановление расписания, связанного с торговлей, восстанавливает только расписание выбранного оператора. Расписание другого оператора не изменяется, а торгуемого времени остается.

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.

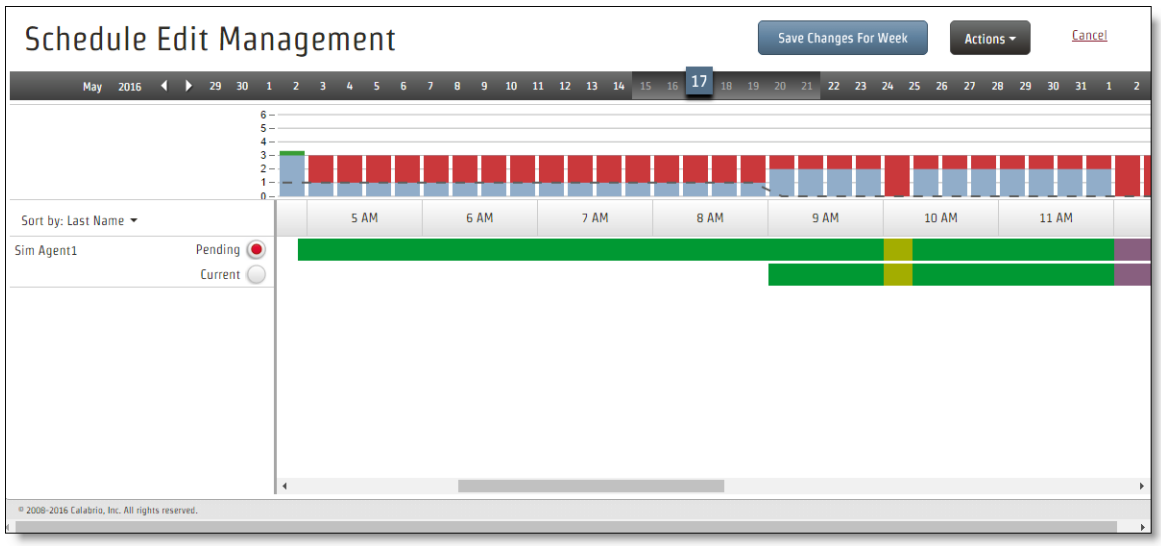
Утверждение или отрицать изменения расписания, сделанные супервизорами

Страница "Управление изменение 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.



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

ЗАМЕТКА Эти поля можно обновить 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	минимальное время между обычной сменой оператора и началом работы сверхурочных. Установите этот флажок, чтобы обеспечить

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".

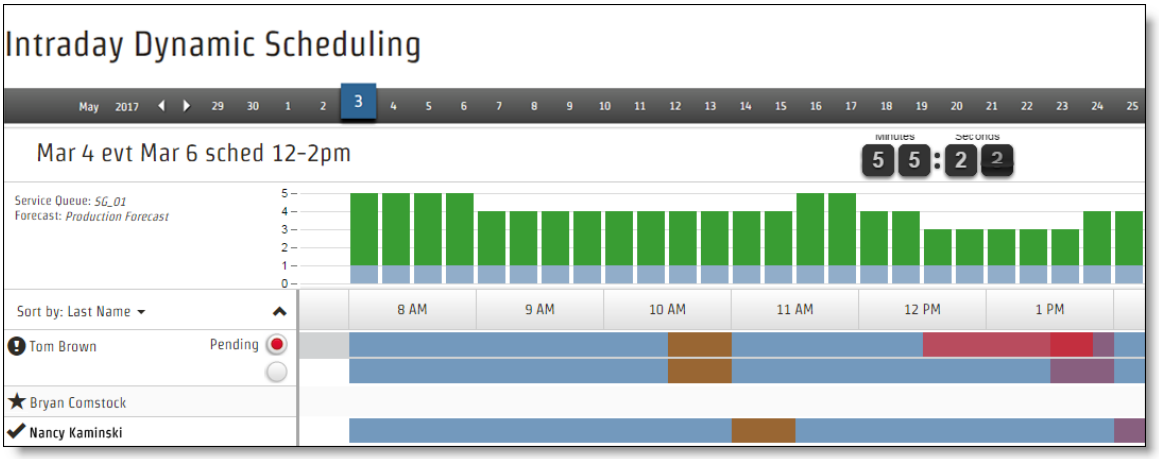
Приглашенный оператор может не принять участие в мероприятии, так как расписание оператора не соответствует требованиям мероприятия. В этом случае оператор видит сообщение о том, что выбор отключенного или сверхурочного времени более недоступен для данного мероприятия.

> 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.

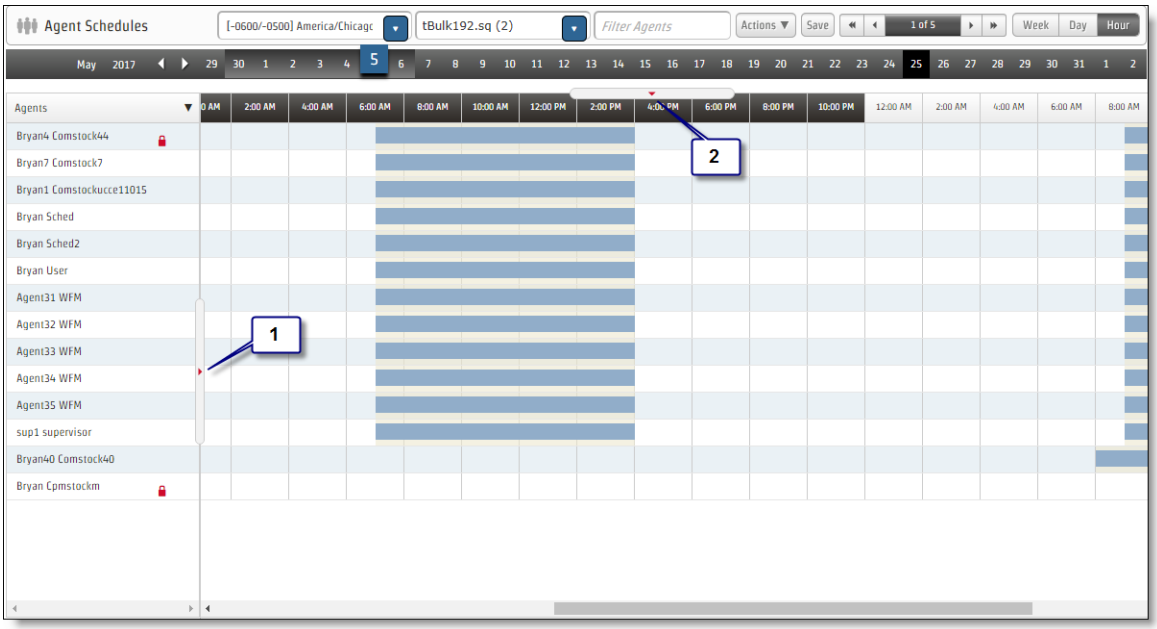
Конфигурация динамических событий внутридневного дня	Действия оператора
	▪ Изменения оператора утверждаются вручную или автоматически.

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

С помощью раздела "Покрытие" можно узнать, как WFM предсказывает действия, которые будет делать очередь 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».

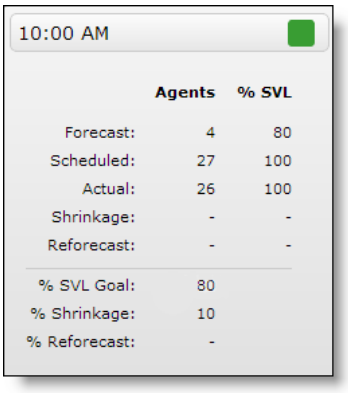
Основываясь на показателях, отображаемых в разделе "Покрытие", можно изменить расписание для улучшения общей цели уровня обслуживания. Например, для решения проблемы с укомплектованием персонала можно изменить график перерыва оператора на 30 минут позже. Эта гибкость расписания может сделать большое 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.

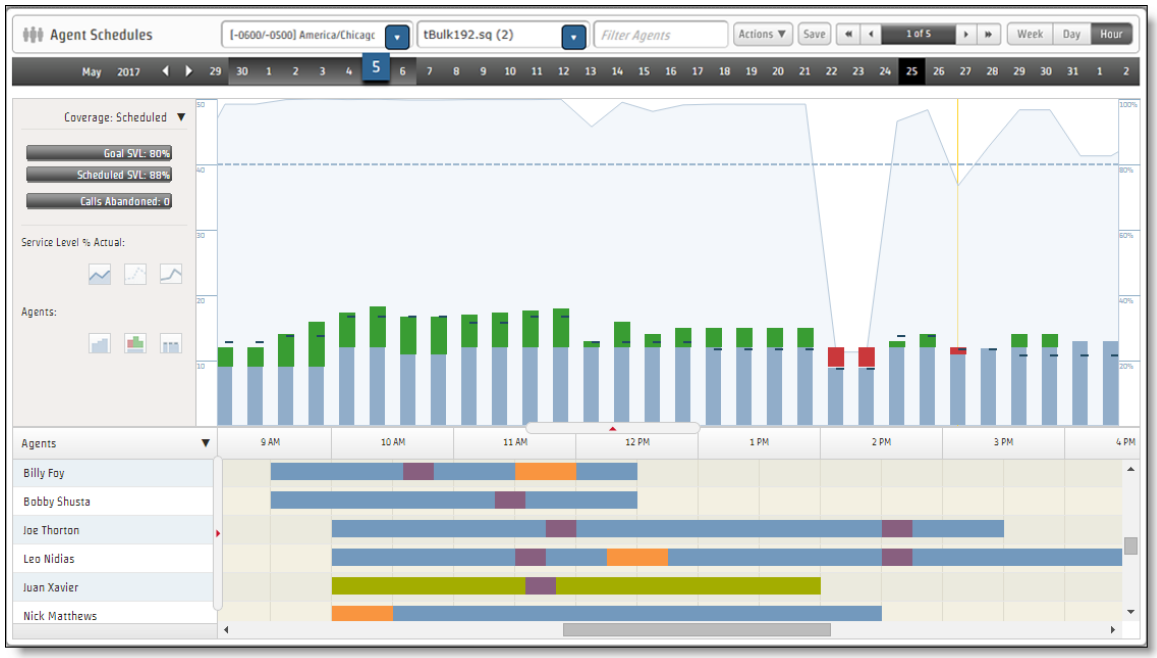
ПРИМЕЧАНИЕ Интерактивная очередь сервисов отображает информацию как в столбцах "Операторы", так и в столбцах % S QUEUE. Информация о неинтерактивных очередях и любых группах очередей служб информация отображается только в "Операторах" столбец.

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. ЗАМЕТКАЕсли 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 %
- (В текущих и прошлых днях только для %Unified CCE ACD) фактического SVL
- 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 наименее разрушительное время Insert действия, сравните 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.

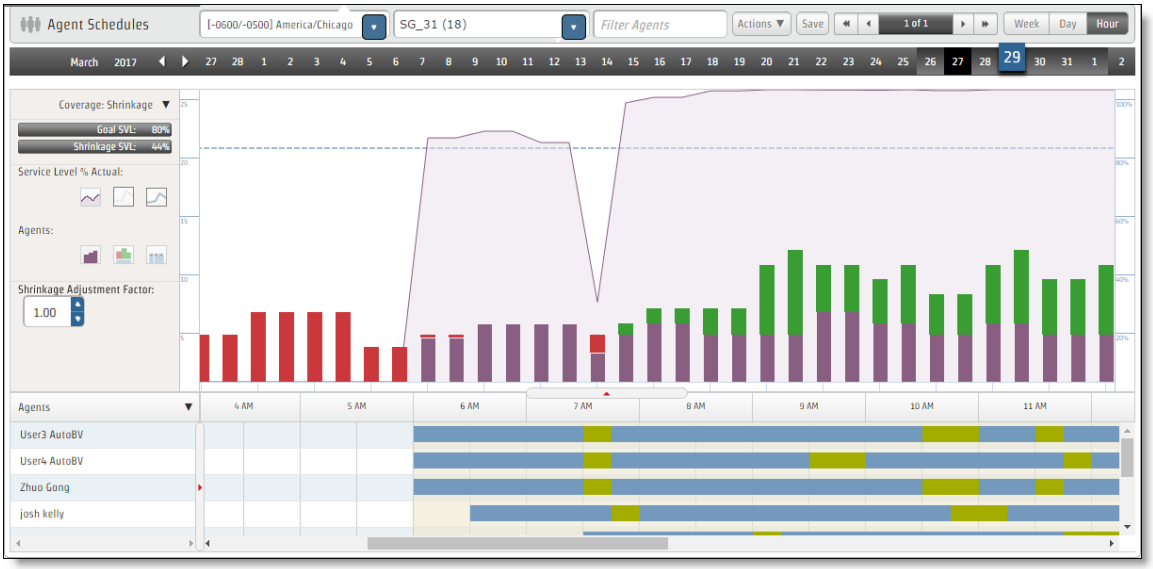
ПРИМЕЧАНИЕ . Диаграмма линий, представляющая уровни обслуживания или показатели очередей, доступна только для отдельных очередей, а не для групп очередей служб.

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 Anywhere на диаграмме, 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.

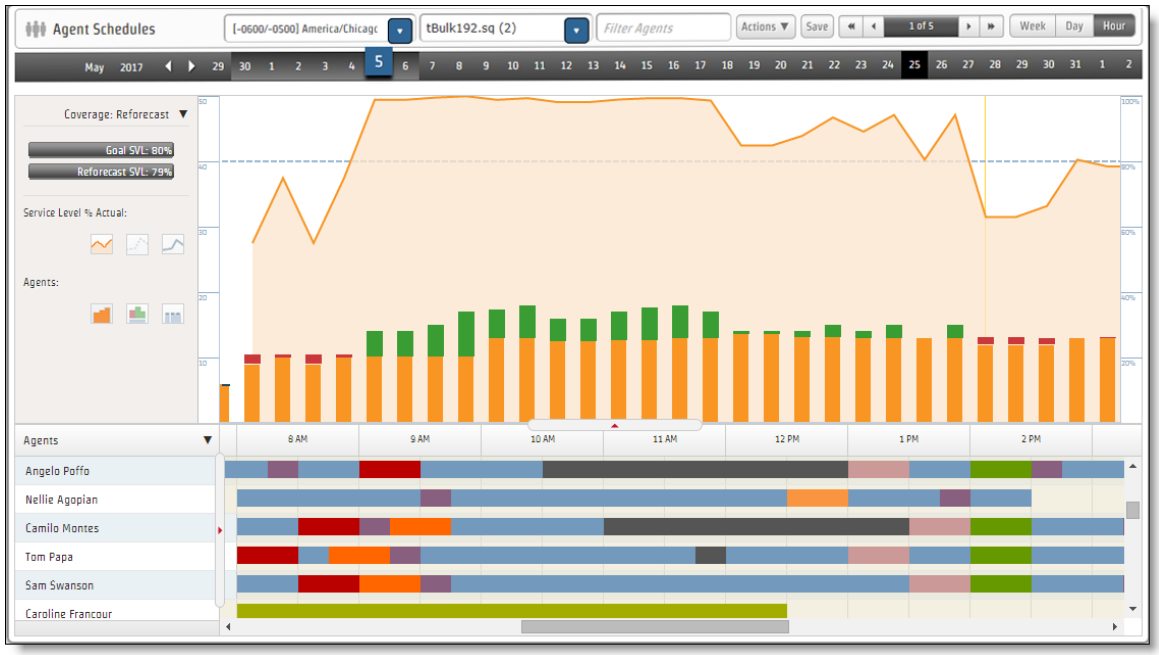
При обновлении окна значение коэффициента регулировки усадки возвращается к значению по умолчанию. Изменить измененные процентные значения усадки невозможно.

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:

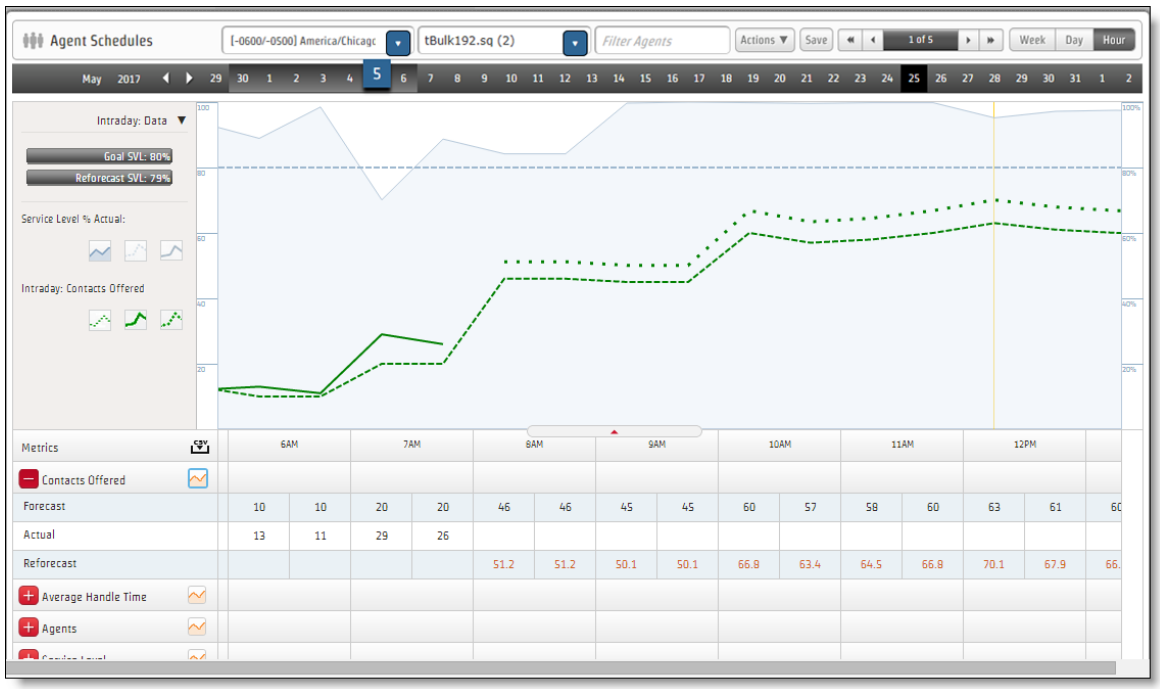
- (Только интерактивные очереди сервисов) Ретрансляция уровня обслуживания
- (Только интерактивные очереди сервисов) Цель уровня обслуживания — %
- (Только интерактивные очереди сервисов) Уровень обслуживания — % фактического

- (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 параметров WFM Настроить в масштабах системы WFM (включить параметр прогнозируемых контактов как десятичное), 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".

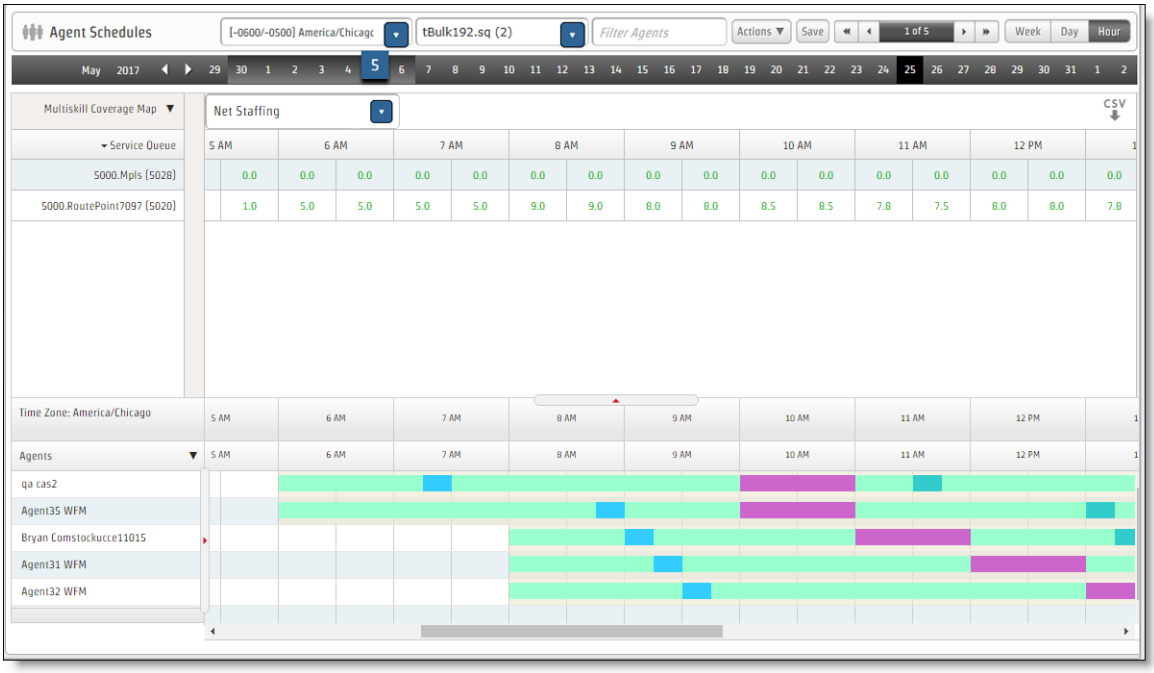
Данные, используемые для создания диаграммы, предоставлены в табличной форме в разделах в нижней части диаграммы. На табличных панели отображаются следующие показатели для 30-минутных интервалов:

- 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 формате CSV, щелкнув значок CSV загрузки справа от метки "Показатели".

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.

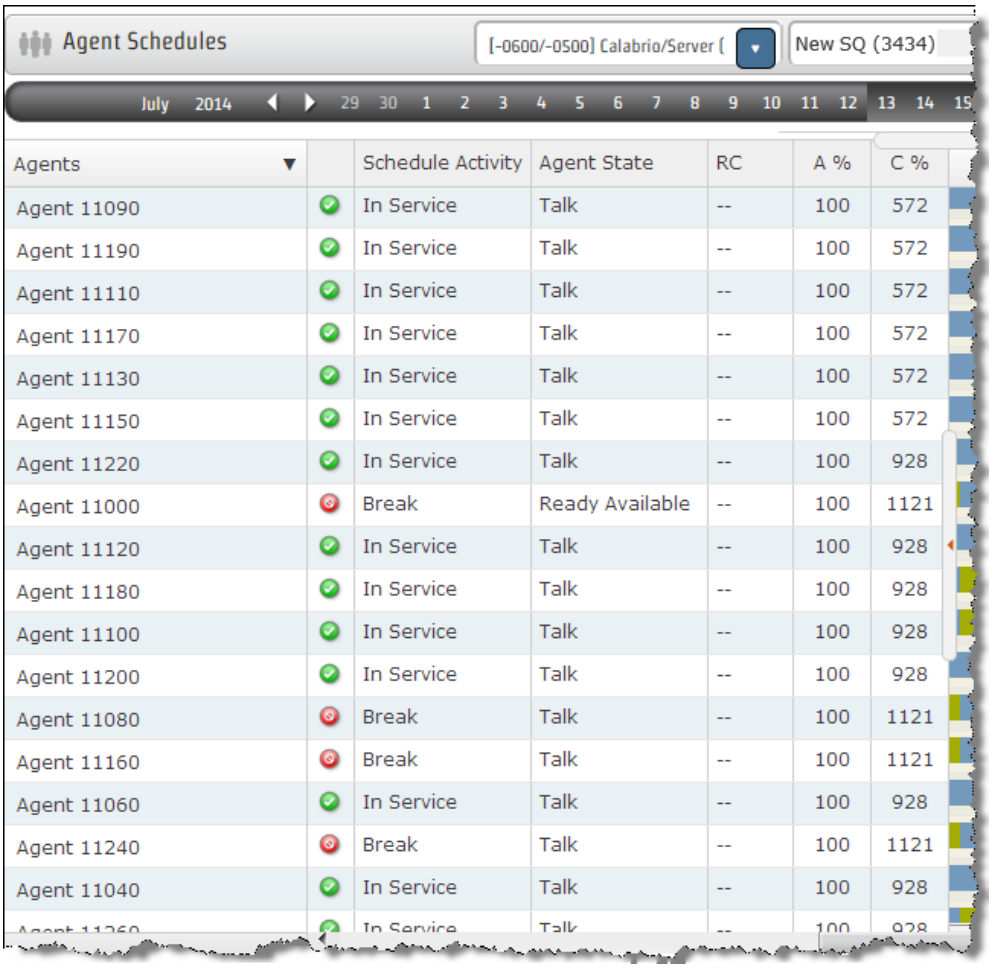
Данные в таблице представляет собой снимок базы данных на момент выбора параметра «Карта многонавыков покрытия». Любые изменения или изменения несохранного расписания не учитываются в этих данных. При изменении показателя для просмотра данные обновляются.

Щелкните значок загрузки CSV справа от метки показателей, чтобы экспортировать табличные данные в формате CSV.

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 из поля ACD и сравнивает их с расписаниями операторов для вычисления 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 этот дополнительный сервер данных Webex WFO не установлен 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".

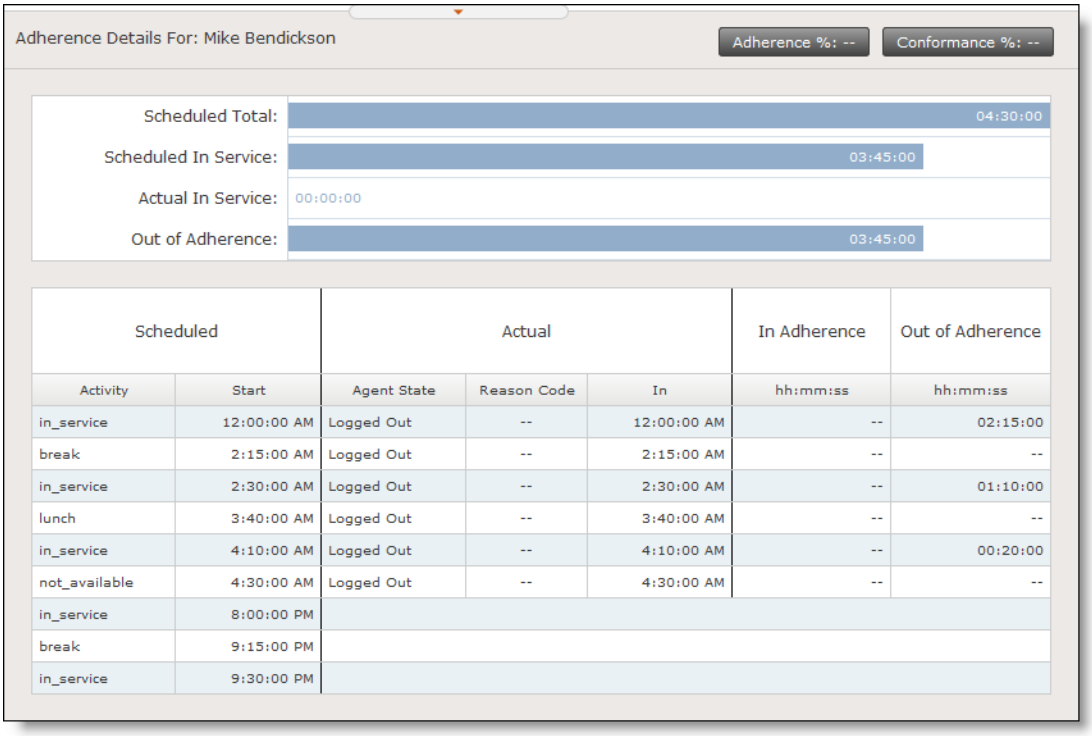
Поле	Описание
Операторы	Имя оператора.
Красные или зеленые шариковые значки приверженности. Красный шар обозначает	Зеленый шар означает, что оператор находится в состоянии что оператор не присоединен к этой деятельности.
Планирование действий	Текущая запланированная деятельность оператора.
Состояние оператора	ACD состояние оператора.
КП	Код причины или описание (если имеется), связанные с состоянием ACD оператора. Используются коды причин, связанные с основной очередью обслуживания оператора.
А %	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 извлекаться запросами API веб-служб только 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 интервал слишком мал, данные могут быть пропущены при захвате после отправки максимального количества запросов API 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 ÷ максимальный интервал 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 из окна 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.



Scheduled		Actual			In Adherence	Out of Adherence
Activity	Start	Agent State	Reason Code	In	hh:mm:ss	hh:mm:ss
in_service	12:00:00 AM	Logged Out	--	12:00:00 AM	--	02:15:00
break	2:15:00 AM	Logged Out	--	2:15:00 AM	--	--
in_service	2:30:00 AM	Logged Out	--	2:30:00 AM	--	01:10:00
lunch	3:40:00 AM	Logged Out	--	3:40:00 AM	--	--
in_service	4:10:00 AM	Logged Out	--	4:10:00 AM	--	00:20:00
not_available	4:30:00 AM	Logged Out	--	4:30:00 AM	--	--
in_service	8:00:00 PM					
break	9:15:00 PM					
in_service	9:30:00 PM					

С помощью вкладки "Сведения о присоединении" можно выполнить следующие действия

- Сравните запланированные действия оператора со статистическими данными реального времени о нем из поля 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 в обслуживании определяется исключительно на основе веб-канала реального времени из окна 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 из поля 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 будет перемещать перерывы и обеды, добавленные с помощью действия Insert активности на странице "Расписания оператора". 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 щелчке этого действия (см. раздел «Максимальное количество попыток оптимизации расписания» в окне «Настройка всей системы»WFM параметрах 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 PM) с одним перерывом (10:30 AM), а перерыв перемещается на 12:00 PM. Перерыв имеет минимальную одночасовую задержку и двухчасовую максимальную задержку в условиях четырехчасовой работы.

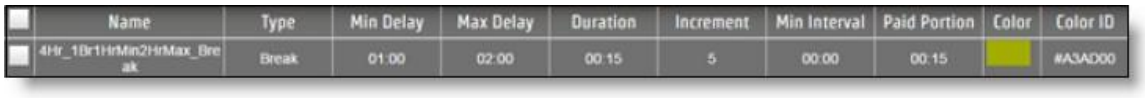
Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3AD00

После изменения графика показывается на 12:00 PM:

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 PM) с одним перерывом (10:30 AM), а перерыв переносится на 12:00 PM. 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 показывается на 12:00 PM:

После оптимизации обедов и перерывов, график оператора не изменяется.

Просмотр отчетов по планированию

Сведения о стандартных отчетах QM и WFM, идут с Webex WFO, а также инструкции по запуску стандартного отчета см . в разделе QM стандартные отчеты и WFM стандартные отчеты.

NOTE WFM отчеты отражают данные в том виде, всколько они отображаются в часовом поясе клиента, настроенном вашим системным администратором. При запросе отчета WFM часовой пояс 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.

Оцените 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 отчетах QM и WFM, идут с 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 ресурс является человеческим, используйте число 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 определить это значение в 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 времени (FTE) равен числу от общего числа запланированных часов, разделенному на число часов в неделю, составляющих лицо, занятое полный рабочий день (например, 40 или 35 часов). FTE может состоять из нескольких лиц, занятых неполный рабочий день, чьи объединенные часы работы в неделю равны человеку полного дня, но не могут нести выгоды расходы.

Для прогнозирования и планирования необходимо установить количество часов, оплачиваемых оператором в неделю (например, 20, 35 или 40 часов). Это значение используется в WFM для определения количества операторов FTE, необходимого 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 профилю FTE.

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 отпуска, 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 *Справочном руководстве по* импорту данных Webex WFO) эта информация экспортируется в файл, который может ежедневно импортироваться в HRMS.

ПРИМЕЧАНИЕ Если вы интегрируетесь 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 **".**

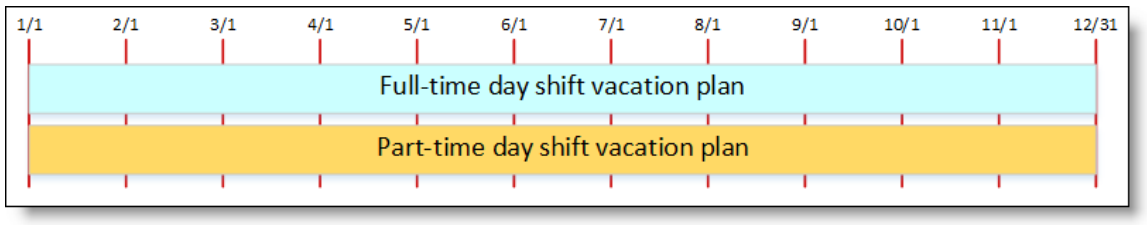
Примеры плана отпуска

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.

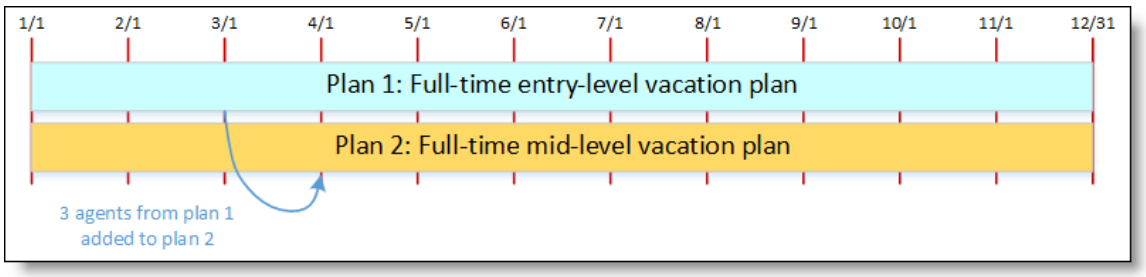
Вы можете создавать планы отпуска с перекрывающимися датами. Тем не менее, операторы могут быть назначены только для одного плана отпуска на любую заданную дату.

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

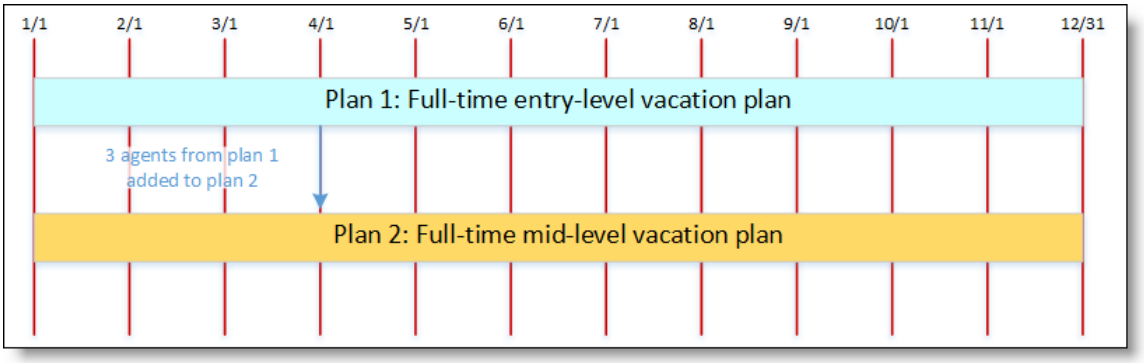


В этом примере заказчик уже установил планы отпуска, которые различаются в зависимости от уровня опыта оператора. На 1 апреля три оператора будут иметь право быть добавлены в отпуск План 2. Администратор хочет активно переводить этих операторов в отпуск План 2 на 1 марта.

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 отведенные на отделы времени в FES (эквивалентах полного времени) или в часах в зависимости от того, какой модуль был выбран администратором на странице WFM глобальные параметры (см . раздел «Настройка параметров WFMдля всей системы»).

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 сконфигурировал WFM для отображения кнопки «Время выключения» (см. раздел «Настройка параметров WFM для всей системы»).

  > 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 вычитает запросы на отключения из отделов.

Запросы отработки времени с помощью FTES или часы

Когда супервизор одобряет запрос на отпуск, сумма, которую WFM вычитает из отдельного времени на день запроса, зависит от того, настроил ли администратор WFM для отображения FES или часов:

- FTES —WFM использует следующую формулу:

  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 «Настроить параметры 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 использует количество оплачиваемого времени, которое оператор должен работать в день, в который они запрашивают отключные дни.
- У операторов еще нет расписаний— WFM использует часть минимального рабочего времени оператора в неделю (настроена и назначена на странице "Управление эквивалентными профилями полного дня") для вычисления того, сколько часов равно целому дню:

  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 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.
- Значение по умолчанию FTE в день равно 8 часам.
- 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, одобряющий запрос на отработчее, определяет выделение FTE в очереди служб, к которому 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 A 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 модуля могут использоваться либо значения FES, либо часы (см . раздел «Настройка параметров для всей системыWFM»).

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 отчетах QM и WFM, идут с 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";

Сводная информация о взаимодействии TURN

Информация о взаимодействии автоматически суммирует вызов на основе его стенограммы. Эти сводки помогают операторам, руководителям групп и оценщикам сэкономить время. Операторам не нужно записывать сводки в конце каждого вызова, а руководители групп и излишники могут понять цель вызова, не прослушать вызов или прочитать стенограмму.

Вы также можете экспортировать сводки о взаимодействии в систему управления взаимоотношениями с клиентами (ONLINE) вашей организации с помощью сводки о взаимодействии прочитать API. Сочетание сводки по взаимодействию с экспортом API позволяет сэкономить время операторов, которое они в противном случае потратили бы на добавление рабочих примечаний после вызова в СИСТЕМУ ONLINE организации.

Сводная информация о взаимодействии входит в Cisco Analytics, но ее необходимо включить.

Предварительные условия

- Облако Webex WFO используется в вашей организации. Сводная информация о взаимодействии недоступна для развертываний на территории.
- У вас есть разрешение на администрирование речи и аналитики текста

Расположение страницы

Диспетчер задач > управления > аналитики

Процедуры

Включение сводной информации о взаимодействии по существующим задачам аналитики

Если в вашей организации выполняется расшифровка вызовов, выполните следующие действия в пункте TURN сводной информации о взаимодействии о вызовах, обработанных с помощью существующих задач преобразования.

1. На странице "Диспетчер задач" щелкните "Фильтры " (значок воронки в левом верхнем углу страницы) Откроется **панель "Фильтры** ".
2. Выберите **"Речь в текст" (преобразование)** в **раскрывающемся списке "Тип** ".
3. Выберите **«Текущее** » в **раскрывающемся списке «Расписание** ».
4. Нажмите кнопку « **Применить**».
5. Дважды щелкните задачу, чтобы открыть ее.
6. **В разделе «Сводная информация по** взаимодействию с ИИ» нажмите **«Включить**».
7. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**
8. Повторите шаги 5–7 для остальных задач.

Создайте новую задачу «Сводная информация о взаимодействии»

Выполните следующие действия, если организация еще не выполняет расшифровку вызовов или использовать сводную информацию о взаимодействии с вызовами, которые не обработаны существующей задачей преобразования.

ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ УСЛОВИЕ Для создания задачи необходимо иметь область действия хотя бы одной группы. (Дополнительные сведения о области действия см. в разделе.) Если область действия задана только для группы, а не для группы, к которой она принадлежит, для этой группы нельзя создать задачу.

1. На странице "Диспетчер задач" щелкните **"Создать задачу**".
2. Введите уникальное имя задачи в поле Name ("Имя **").**
3. Выберите **"Речь в текст" (преобразование)** в **раскрывающемся списке "Тип** ".
4. 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 реализации Webex WFO. Обратитесь к специалистам службы технической поддержки, чтобы выбрать нужный язык выполняется настройка transcribe.

5. Выберите **«Включить»** в **разделе «Хиты фразы** », чтобы иметь Webex WFO поиска стенограмм по всем предварительно определенным активным фразам вашей организации. Выберите **«Выключить»** для экономии системных ресурсов.

   BEST PRACTICE Включить хиты фразы. Хиты фраз являются важным компонентом многих функций аналитики.

6. Выберите существующий **тег** индекса или создайте новый тег индекса для задачи.
7. Выберите « **Текущее** » **в разделе «Выполнение задачи** ».
8. Выберите **«Включить»** в разделе «Сводная информация **о взаимодействии с** ИИ».
9. В поле "Процент" введите примерный процент вызовов для переадресовки. Webex WFO дает каждому вызову, это большая часть шанса быть записаны. Webex WFO не отображает этот процент от общего количества вызовов, полученных за заданный 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.

   ПРИМЕР В поле "Процент " введите **50** . У каждого вызова, удовлетворяющего критериям для этой задачи преобразования, вероятность выполнения записи 50 % соответствует.

10. (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 раздела вызовы, не соответствующие условиям фильтра, не записываются.

11. **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 эту задачу всем группам в ней.

12. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Связанные разделы

- Создание задач аналитики
- Просмотр информации об ИИ для контакта — сведения о доступе к сводным сведениям о взаимодействии в медиаплеере.

TURN о расширенных настроениях

Advanced Sentiment (Advanced Sentiment) определяет эмоции, выраженные оператором и заказчиком во время вызова, и объясняет, как он идентифицировал эти эмоции. С расширенными настроениями, вы можете быстро понять, как чувствовали обе стороны и использовать то, что вы узнаете, чтобы улучшить опыт для всех участников.

Предварительные условия

- Облако Webex WFO используется в вашей организации. Расширенные настроения недоступны для развертываний на территории.
- Ваша организация имеет лицензию на аналитику или Аналитику корпоративную.
- Имеется разрешение на администрирование ролей.
- У вас есть область действия хотя бы над одной группой в Webex WFO.
- В настоящее время этот инструмент доступен только для аудио контактов на испанском и английском языках. Она недоступна ни для других типов контактов, ни для контактов на языке, говоря о других языках.
- Анализ настроений доступен только как текущая задача. Она недоступна в качестве специальной задачи.

Расположение страницы

Различный. Сведения о местоположении страниц см. ниже.

Процедуры

Шаг 1: Назначьте разрешения на анализ тональности людям в вашей организации

1. Перейдите к управлению **приложениями** > **Global** > **User Configuration** > **Roles**.
2. **Прокрутите** список вниз до **раздела "Анализ** тональности" и установите флажки для назначения следующих разрешений соответствующим ролям в организации:
    - **Просмотр настроения** — это разрешение, позволяет людям просматривать расширенную информацию о настроении в медиаплеее. См. раздел « Просмотр информации об ИИ для контакта » и «Просмотр изменений настроения» контакта , где содержатся сведения о том, как выглядит эта информация.
    - **Запустить задачу** настроений — это разрешение, разрешающее людям работать с задачами анализа настроений на странице Analytics Task Manager.

> ВАЖНО Назначьте это разрешение для имеющихся ролей. Это разрешение потребуется для выполнения шага 2.

3. Нажмите Кнопку "Сохранить".

Шаг 2: Создайте задачу анализа настроений

1. Перейдите к управлению **приложениями** > **Аналитика** > **Task Manager**.
2. Щелкните **"Создать задачу**".
3. Введите уникальное имя задачи в поле Name ("Имя **").**
4. Выберите **"Анализ** тональности" в **раскрывающемся списке типов** .
5. Выберите язык, на котором говорят в контакте **, в раскрывающемся списке "Язык** ".
6. (Необязательно) **Настройте условия** , которые должны быть выполнены для анализа тональности вызова.

> ПРИМЕЧАНИЕ При использовании этого дополнительного раздела вызовы, не соответствующие этим условиям, не анализируются на тональность.

7. (Необязательно) Для анализа того, как изменяются настроения на протяжении контакта, выберите **тренд** настроений пользователя, **тренд** настроений оператора или и то, и другое в разделе « **Тенденции** настроения». При включении тренда **тональности в медиаплее для контакта появляется панель «Настроение** ИИ» (см. раздел «Просмотр изменений тональности» для контакта).

> ПРИМЕЧАНИЕ Вашей организации необходимы лицензии Analytics Enterprise или Analytics Enterprise Plus, чтобы включить тенденции тональности.

8. **В разделе "Группы и группы по сервисам** " необходимо включить в задачу группы и группы по сервисам. Доступны только группы и группы, для которых имеется область действия.

> **ПРИМЕЧАНИЕ** Если группа назначена, но не назначена группа, Webex WFO назначает задачу всем группам в этой группе.

9. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Связанные разделы

- Управление ролями и разрешениями
- Создание задач аналитики

- Сведения о задачах аналитики
- Просмотр информации об ИИ для контакта
- Просмотр изменений тональности контакта

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.

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 задачи Webex WFO позже повторите попытку ее завершения.
- 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 «Корпоративный плюс»
  - 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
  - Запуск автоматической задачи QM
  - Выполнение задачи «Тенденции в темах»

- Выполнение задачи тональности
- Выполнение задачи «Теги ИИ»

- 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.
- (Для автоматического QM) У вас есть разрешение на редактирование авто QM и создать форму для оценки ИИ. Дополнительные сведения см. в разделе «Создание форм для оценки ИИ».
- (для тегов ИИ) Теги и категории тегов настраиваются на странице "Бизнес-сигналы > теги AI".

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

   Авто QM

Темы о тенденциях

Анализ настроений

Теги ИИ

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 в этой группе.

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 реализации Webex 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 настроений», чтобы иметь Webex WFO анализа эмоций, выраженных 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 WFO поиска стенограмм по всем предварительно определенным активным фразам вашей организации. Выберите **«Выключить»** для экономии системных ресурсов.

   BEST PRACTICE Включить хиты фразы. Хиты фраз 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. В поле "Процент" введите примерный процент вызовов для переадресовки. Webex WFO дает каждому вызову этот процент шанса быть записанным. Webex WFO не отображает этот процент от общего числа вызовов, полученных за заданный 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.

   ПРИМЕР В поле "Процент " введите **50** . У каждого вызова, удовлетворяющего критериям для этой задачи преобразования, вероятность выполнения записи 50 % соответствует.

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 в ней.

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 в этой группе.

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 сложны и требуют работы в нескольких местах в 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. 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 в этой группе.

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 сложны и требуют работы в нескольких 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 в этой группе.

3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Авто QM

Для работы с задачами «АвтоQM» требуется разрешение «Запустить автоQM».

1. Выберите имя **в раскрывающемся списке "Имя формы** ".

   BEST PRACTICE Auto QM может оценок каждого контакта до трех форм. При создании нескольких перекрывающихся задач auto QM убедитесь, что функция Auto QM использует параметр
   лучшие формы для каждого контакта. Если контакт можно оценить более чем с помощью трех задач Auto QM, автоматический QM оценит его, используя только три последние созданные задачи.

2. Выберите язык, связанный с задачей.

3. (Необязательно) Выберите **«Направление** вызова» или **«Длительность контакта (секунды)»** в **раскрывающемся списке «Сведения о** вызове». В случае использования этого дополнительного раздела вызовы, не соответствующие требованиям фильтра, не расписываются.
   - Для **параметра «Направление** вызова» выберите **"Входящий** " или **"Исходящий** " в **раскрывающемся списке "Сведения** ".
   - Для **«Длительность контакта (секунды»)** выберите **«**Больше», **Меньше, « Равно»** или Выберите в **раскрывающемся списке «Оператор** » и введите цифры.
4. Найдите и выберите необходимые **группы** и группы по сервисам **и** щелкните «Добавить все **»** или **«Удалить все**».
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Темы о тенденциях

Эта задача минирует целые разговоры, чтобы определить общую тему каждого разговора. Для работы с задачами в трендовых темах требуется разрешение «Запустить трендовые темы».

1. Выберите язык, связанный с задачей.
2. (Необязательно) **Настройте условия** , которые должны быть выполнены для анализа тем вызова.

   ПРИМЕЧАНИЕ При использовании этого дополнительного раздела вызовы, не соответствующие этим условиям, не анализируются в разделах.
3. (Необязательно, только лицензия Analytics Enterprise Plus) Чтобы дать ИИ направление в определении тем, используйте **раздел "Определение тем вызовов** ".
   1. Выберите **«Включить» в разделе «Определение тем вызовов** ».
   2. Щелкните Добавить **новый раздел**. Откроется **окно «Добавить новый раздел** ».
   3. **Введите название** темы и **ее описание**. Например, названия и описания тем см. раздел "Примеры тем и описания для задач в трендовых темах" здесь: О задачах аналитики. Название темы будет отображаться на панели отчетов по темам «Тенденции» (см. раздел «Мониторинг тем в трендах») и на панели DataPoint ("Сведения о данных") в проигрывателе Media Player (см . раздел "Просмотр информации об ИИ для контакта").

      ВАЖНО После сохранения темы невозможно изменить название темы.

4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Окно закрывается.
5. (Необязательно) При необходимости повторите шаги 2—4, чтобы добавить дополнительные разделы. Кроме того, можно добавить темы в задачу, импортировав файл CSV. Инструкции см. в разделе «Импорт тем» для задачи «Тенденции в теме ».

4. **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 в этой группе.

5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Анализ настроений

В этой задаче используется ИИ для анализа настроений, отображаемых оператором и заказчиком. Для работы с задачами анализа настроений вам необходимо разрешение "Запустить тональность".

NOTE Анализ настроений может выполняться только анализ аудио контактов в английском или испанском языке. Анализ тональности отсутствует для других типов контактов и контактов в других контактах
Языки.

NOTE Анализ настроений доступен только как текущая задача. Она отсутствует в качестве специальной задачи.

1. Выберите язык, на котором говорят в контакте **, в раскрывающемся списке "Язык** ".
2. (Необязательно) **Настройте условия** , которые должны быть выполнены для анализа тональности вызова.

   ПРИМЕЧАНИЕ При использовании этого дополнительного раздела вызовы, не соответствующие этим условиям, не анализируются на тональность.

3. (Необязательно) Для анализа прогресса настроения на протяжении контакта выберите **«Тренд** настроений пользователя», **«Тенденции** настроений оператора» или и то и другое в разделе «Тенденции **настроения** ». При включении тренда тональности в медиаплее для контакта появляется панель «Настроение ИИ» (см. раздел «Просмотр изменений тональности» для контакта).

   ПРИМЕЧАНИЕ Вашей организации необходимы лицензии Analytics Enterprise или Analytics Enterprise Plus, чтобы включить тенденции тональности.

4. (Необязательно, только лицензия Analytics Enterprise Plus) Чтобы определить, как выглядит тональность в вашей организации, используйте **раздел "Пользовательские определения тональности** ИИ".

    1. Выберите **«Включить»** в разделе «Пользовательские **определения тональности** ИИ».
    2. Используйте параметры " **Применить пользовательский тональный к:** " и **"Применить те же самые** " для выбора того, должны ли пользовательские определения применяться к оператору, пользователю или и к обоим параметрам.
    3. Введите описания в поля " Определить положительное настроение **",** "Определить отрицательное настроение" **и**"Определить нейтральные настроения". Примеры определений см. в разделе "Примеры определений тональности для задач анализа настроений" здесь: О задачах аналитики.

5. **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 в этой группе.

6. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Теги ИИ

Для работы с задачами тегов AI вам потребуется лицензия Analytics Enterprise Plus и разрешение на выполнение задачи «Запустить теги AI».

1. Выберите язык, связанный с задачей, в **раскрывающемся списке «Язык** ».
2. (Необязательно) **Настройте условия** , которые должны быть выполнены, чтобы контакт получил теги AI.

    ПРИМЕЧАНИЕ Если вы используете этот дополнительный раздел, Webex WFO анализирует только контакты, которые соответствуют условиям фильтра для тегов AI. Не соответствуют этим условиям контакты
    Проанализированы.

    ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА : ограничьте обработку тегов ИИ вызовами длительностью более тридцати секунд или длиной, значимой для вашей организации. Примененные теги
    очень короткие вызовы обычно имеют ограниченное значение. Добавление этого условия помогает обеспечить более качественное понимание и сохранить объем данных, которые ваша организация посвящает обработке ИИ.

3. Выберите **"Пользователь" , "Оператор"** или и то и другое **в разделе "Динамики** ". Этот выбор сообщает Webex WFO, какие стороны контакта для анализа в поисках тегов.
4. **В разделе «**Категории тегов AI» щелкните категории, которые нужно использовать в этой задаче. Задаче можно поставить до трех категорий.
5. **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. Webex WFO может обработать для группы до трех задач. Если вы назначите группу более чем трем задачам, Webex WFO обрабатывает контакты этой группы только на основе трех последних созданных задач.

   Примечание . Если группа назначена, но не назначена группа, Webex WFO назначает задачу всем группам в ней.
6. 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.

Просмотр истории задачи

1. Дважды щелкните задачу. Откроется страница задач.
2. Щелкните **Отслеживание** истории (в правом верхнем углу страницы). Откроется **панель "История** версий", на ней отображаются сведения о задаче, в том числе о том, кто и когда она была обновлена в последний раз.
3. Выберите предыдущую версию задачи в раскрывающемся списке **"История** версий".
4. По завершении просмотра истории задач нажмите кнопку "Назад " , чтобы закрыть панель.

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.

Добавление темы в задачу «Тенденции»

Если вы добавляете темы в уже запущенную задачу, изменения применяются только к контактам, которые проанализированы после этих изменений. Контакты, которые уже были проанализированы, не будут затронуты. Для этого вам потребуется лицензия Analytics Enterprise Plus.

Кроме того, можно добавить темы в задачу, импортировав файл CSV. Инструкции см. в разделе «Импорт тем» для задачи «Тенденции в теме».

1. Дважды щелкните задачу. Откроется страница задач.
2. Выберите **«Включить» в разделе «Определение тем вызовов** ».
3. Щелкните Добавить **новый раздел**. Откроется **окно «Добавить новый раздел** ».
4. **Введите название** темы и **ее описание**. Название темы будет отображаться на панели отчетов по темам «Тенденции» (см. раздел «Мониторинг тем в трендах») и на панели DataPoint ("Сведения о данных") в проигрывателе Media Player (см . раздел "Просмотр информации об ИИ для контакта").

   ВАЖНО После сохранения темы невозможно изменить название темы.
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Окно закрывается.
6. (Необязательно) При необходимости повторите шаги 2—4, чтобы добавить дополнительные разделы.

Редактирование тем контактов для задачи «Тенденции в темах»

Можно отредактировать описание темы. Для этого вам потребуется лицензия Analytics Enterprise Plus.

> ПРИМЕЧАНИЕ Если вы измените описание темы, которая уже применялась к контактам, изменения применяются только к контактам, которые проанализированы после этих изменений. Контакты, которые уже были проанализированы
> не пострадали. В случае резкого изменения описания могут возникнуть несоответствия
> между способами применения темы до и после изменения.

1. Дважды щелкните задачу. Откроется страница задач.
2. В разделе " **Определение тем вызовов** " щелкните значок карандаша рядом с этой темой. Откроется **окно редактирования темы** .
3. Измените описание темы при необходимости.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Окно закрывается.
5. Нажмите Кнопку "Сохранить".

Удаление темы контакта из задачи «Тенденции в темах»

При удалении темы не будут затронуты контакты, которые уже связаны с этой темой. Для этого вам потребуется лицензия Analytics Enterprise Plus.

1. Дважды щелкните задачу. Откроется страница задач.
2. **В разделе "Определение тем вызовов** " щелкните значок мусорной корзины рядом с этой темой. Тема удаляется немедленно.
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Импорт тем контактов для задачи «Тенденции в теме»

Если в вашей организации есть лицензия Analytics Enterprise Plus, вы можете добавить темы в задачу «Трендовые темы», выгрузив файл CSV. Темы в задачи можно выгружать как во время создания задачи, так и во время ее выполнения.

> ПРИМЕЧАНИЕ Если вы добавляете темы в уже запущенную задачу, изменения применяются только к контактам, которые проанализированы после внесения изменений. Контакты, которые уже были проанализированы, не будут затронуты.

Импортируемый файл CSV должен иметь следующие заголовки столбцов:

Заголовок столбца	Описание
темаНам	Имя темы. Это имя будет отображаться на панели "Темы тенденции" и на панели DataPoint в проигрывателе Media Player.

Заголовок столбца	Описание
описание раздела	Информация, которая помогает ИИ определить контакты, содержащие этот раздел. [для советы по написанию имен и описаний, см. XXX]

РЕКОМЕНДАЦИИ . Чтобы файл CSV был правильно отформатирован, необходимо сначала экспортировать файл из задачи, которая уже имеет темы, изменить экспортируемый файл, а затем импортировать его. См. раздел «Экспорт контакта» темы для задачи «Темы трендов».

1. Дважды щелкните задачу. Откроется страница задач.
2. В разделе " **Определение тем о вызовах** " выберите **Включить**.
3. Нажмите «Импортировать **».**
4. Найдите и импортируйте файл CSV. Новые темы отображаются в таблице под кнопкой "Импорт".
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Экспорт тем контактов для задачи «Тенденции»

Для этого вам потребуется лицензия Analytics Enterprise Plus.

1. Дважды щелкните задачу. Откроется страница задач.
2. В разделе " **Определение тем о вызовах** " щелкните Экспорт . Файл с именем **trending-topics экспорт yyyy-mm-dd** загружается на ваше устройство.

Связанные разделы

- Сведения о задачах аналитики
- TURN по взаимодействию Сводная информация — упространённый вариант этой страницы, специально посвященный включению Интерактивной сводки.
- TURN по расширенным настроениям — упрощенная версия этой страницы, специально посвященной включению Advanced Sentiment.
- 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.
- Управление полями пользовательских метаданных — используйте страницу Metadata Manager для настройки метаданных, по которым Webex WFO для анализа контакта.
- Прочитайте преобразование аудиозаписи — просмотрите запись отдельного контакта на странице "Взаимодействия".
- Создавать фразы и категории фраз и управлять ими — настройте фразы для телефонных заданий, преобразований и текстовых заданий.
- Просмотр аналитики фраз для контакта — просмотр хитов по фразе одного 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.
- Создайте формы для оценки ИИ
- Просмотр автоматических оценок оценки
- Сведения о критериях оценки auto QM
- Управление тегами ИИ
- Отслеживать тенденции в тегах ИИ
- Просмотреть сведения об ИИ для контакта — просмотрите сводную информацию по аудио-контакту на странице "Взаимодействия".
- Просмотреть сведения об ИИ для контакта — просмотрите сводку и тональный отчет аудио-контакта на странице "Взаимодействия".
- Просмотр изменений тональности контакта — просмотр тренда тональности на странице "Взаимодействия"
- Отслеживание тенденций в темах
- О различиях между фразами аналитики, тегами ИИ и актуальными темами

Сведения о задачах аналитики

Примеры и описания для задач «Тенденции в темах»

Если в вашей организации есть лицензия Analytics Enterprise Plus, вы можете определить свои собственные темы контактов в рамках создания задачи «Темы в трендах». Ниже приведены некоторые примеры тем и описания.

Название темы	Описание темы
Отмена заказа: задержка доставки	Клиент просит отменить заказ, потому что доставка была задержана за пределы ожидаемого времени.
Запланировать встречу	Пациент заказывает новое назначение для проведения диспансерного визита, процедуру, консультации.
Пропущенное назначение последующее наблюдение	Контакт был инициирован после того, как пациент не показал их назначение. Устройство целью контакта является изменение графика или обсуждение последующих шагов.
Запрос на пополнение рецепта	Пациент просит пополнения для существующего рецепта.
Открыть новый счет	Клиент запрашивает открыть новую проверку, сбережения или иное счет.

Примеры определений настроений для задач анализа настроений

Если у вашей организации есть лицензия Analytics Enterprise Plus, то в рамках создания задачи «Анализ настроений» можно определить, как выглядеть положительные, негативные или нейтральные настроения для вашей организации. Ниже приведены некоторые примеры определений.

Настроение	Пример определения
Положительная	Пациент выражает явное удовлетворение опытом контакт-центра. Сюда входит чувство помощи или обнадеживание; поблагодарить оператора; описание взаимодействия как полезное, простое или профессиональное; выражения облегчения, благодарности или благодарности. Пример фразы: "Спасибо вам большое за вашу помощь". "Вы были очень добры и объяснили все ясно. "Это было действительно легко. Я ценю это."
Нейтральный	Пациент не проявляет никаких сильных эмоций, ни положительных, ни отрицательных. Сюда входит простое подтверждение информации, фактический ответ или

Настроение	Пример определения
	кратко без похвалы и жалоб, или заканчивая разговор вежливо, но равнодушно. Пример фразы: "Хорошо, получил его". "Спасибо". (без дополнительных эмоций или контекста)
	"Это ответ на мой вопрос."
Отрицательная	Пациент выражает разочарование, путаницу или неудовлетворенность взаимодействием, даже если медицинские проблемы не связаны с ними. Сюда входит чувство, что их игнорируют, неправильно понимают или спешат; выражение раздражения, сарказма или разочарования; или указанием на нерешенные вопросы или на необходимость повторного вызова. Пример фразы: "Это была пустая трата времени". - Ты меня не слушаешь. "Я звонил три раза, и до сих пор нет помощи."

Изменения лицензий на аналитику

Если ваша организация понижается с лицензии на Аналитику основных компонентов, Аналитики предприятия или Analytics Enterprise Plus до лицензии аналитики для настольных компьютеров, Webex WFO автоматически отключит все существующие задачи, не являющиеся настольными. 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 при импорте сообщений электронной почты на почтовый сервер Webex WFO обнаруживает адрес электронной почты общего назначения, не связанный с оператором, Webex WFO создает нового пользователя и связывает его с ним
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 в Webex WFO приведен в *руководстве по* установке Webex WFO в разделе «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 конфигурация > Metadata Manager) и назначьте возможные значения языков 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 согласовании записи Webex WFO записывает вызов 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 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 вызовов не связан с голосовой задачей, Webex WFO не будет переписывать 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 переадресовывает вызов.

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 автоматически выполнять различные действия 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

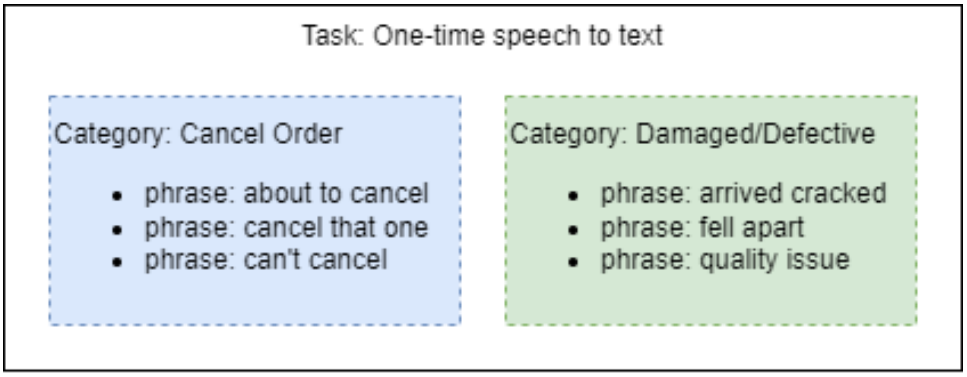
Используйте страницу Phrase Manager для создания и экспорта фраз, используемых в задачах аналитики речи и текста, а также для управления ими.

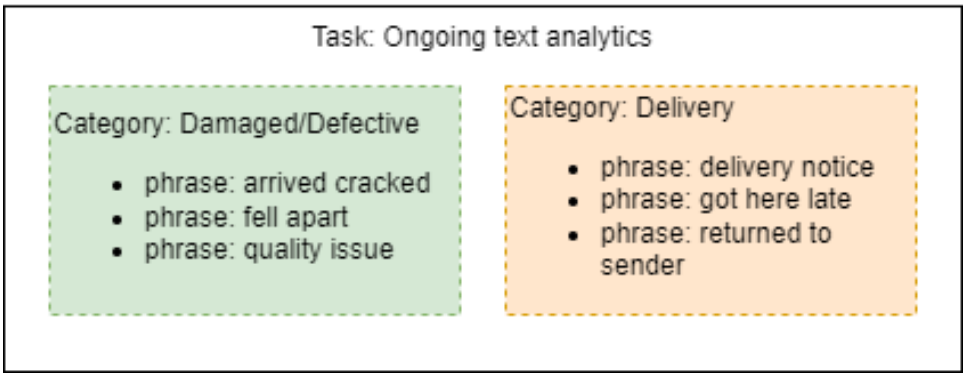
Фраза — это группа из одного или нескольких слов, которые Webex WFO можно искать как единую грамматику в аудио- и текстовых задачах. Когда вы предоставляете фразу, которая важна для вашего бизнеса, Webex WFO поиск этой фразы в преобразованиях аудиозаписей и тексте в письмах и чатах.

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 категории фраз можно использовать в нескольких задачах. 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 с описанием 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 задачаналитики».

На рисунке ниже показаны взаимоотношения фраз, категорий и задач.





Теги ИИ работают вместе с фразами аналитики и актуальными темами, чтобы помочь вам понять голос клиента, но эти три функции помогают вам делать разные вещи, когда дело доходит до исследования контактов. Для получения объяснения того, как и когда использовать эти функции, перейдите к разделу «Об различиях между фразами аналитики», тегами ИИ и актуальными темами.

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 использовать в Webex WFO для генерации предложений.

   ЛУЧШИЙ ОПЫТ выберите по крайней мере три фразы. Webex WFO может сделать предложения на основе только одной фразы, но выбор больше дает ему больше материала 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 нажмите кнопку **"Сделать"**

Еще раз 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 приводит к поиску Webex WFO во всех речевых задачах (преобразование).

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) Категория C. Webex WFO не добавляет фразу A в английский (США) 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 (Великобританию) 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 файле CSV 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.

Столбец	Описание

Язык	Код
Арабский	ar-ar
Бахоаса (Малайзия)	мс-мс
Датский	да-dk
Голландский (Нидерланды)	nl-nl
Английский (Австралия)	en-au
Английский (Евро)	en-eu
Английский (сингапурский)	en-sg
Английский (Южная Африка)	ен-за
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

Вы можете 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 процессы поиска фраз в аудио- и текстовых контактах.
- Просмотр аналитики фраз для контакта — просмотр хитов по фразе одного контакта на странице "Взаимодействия".
- О различиях между фразами аналитики, тегами ИИ и актуальными темами

Определение веб-сайтов и приложений, которые будут отслеживаться с помощью Аналитики

Используйте страницу Desktop Manager для настройки Webex WFO автоматически выполнять различные действия при открытии пользователем приложения или веб-сайта Windows или при его взаимодействии с ними. Такие автоматические действия называются **событиями** элемента настольного компьютера.

> Пример . Чтобы предотвратить захват записей конфиденциальных данных, требуется, чтобы Webex WFO приостанавливал 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

- Создавать элементы рабочего стола и управлять ими — добавлять, изменять и задавать состояние элементов рабочего стола; импортировать и экспортировать данные об элементах рабочего стола; установить состояние элементов рабочего стола и отправить пользователям Smart Desktop обновленные конфигурации.
- 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. Выбрано

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.
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	Введите URL веб-сайта. Используйте только части URL-адреса, не имеющие косой черты (/). ПРИМЕР Да: www.example.com Да: www.example.com:1234

Поле	Описание
	Нет: http://www.example.com Нет: 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 файлу CSV, который необходимо импортировать, с помощью кнопки «Обзор» пуговица.

   Файл CSV должен содержать следующие столбцы в порядке отверху книзу. Каждое поле в строке должно содержать значение. Номер CSV, созданный при экспорте данных, соответствует этому формату.

   NOTE Файлы, экспортируемые из предварительной версии 11.0 в Webex WFOconta, в дополнительном столбце, "код handleCode". Чтобы импортировать эти файлы в Cloud/11.0 или более новые, необходимо удалить этот столбец

и связанные данные из файла CSV.

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 Сведения об использовании событий элементов рабочего стола для Webex WFO Webex WFO инициирована автоматическая пауза и возобновление работы в интеграции Webex WFO см. События Webex WFO автоматическая пауза и возобновление использования 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 сигнал RTP, который автоматически обнаруживается Webex WFO. Дополнительные сведения о сигнализации RTP см. в разделе «Настройка глобальных параметров QM».

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.

Триггер	Описание
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 вызов RTP	Webex WFO обнаруживает входящий или исходящий сигнал RTP.
Вызов RTP останавливается	Webex WFO больше не обнаруживает входящий или исходящий номер 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 и инициировать событие с помощью мыши. Webex WFO триггер не распознает 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	Путь к веб-сайту, связанному с событием. Введите часть URL-адреса, которая идет после имени хоста.

Эле	Описание
	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 отобразит в этом поле адрес (например, этот адрес включает пропущенное «www» или «http»). ПРИМЕЧАНИЕ. Когда ввести в это поле разрешенный адрес, Webex WFO автоматически инициирует событие при использовании пользователя вводит ярлык для разрешенного адреса. 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 пустить триггеры для 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.

Эле	Описание

Действие	Описание
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 присоединяет 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 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 active, 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, где в добавок браузера Cisco могут не получаться события уровня поля, например для страниц, настроенных 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 как действие 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
- Webex WFO пауза и возобновление

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 .

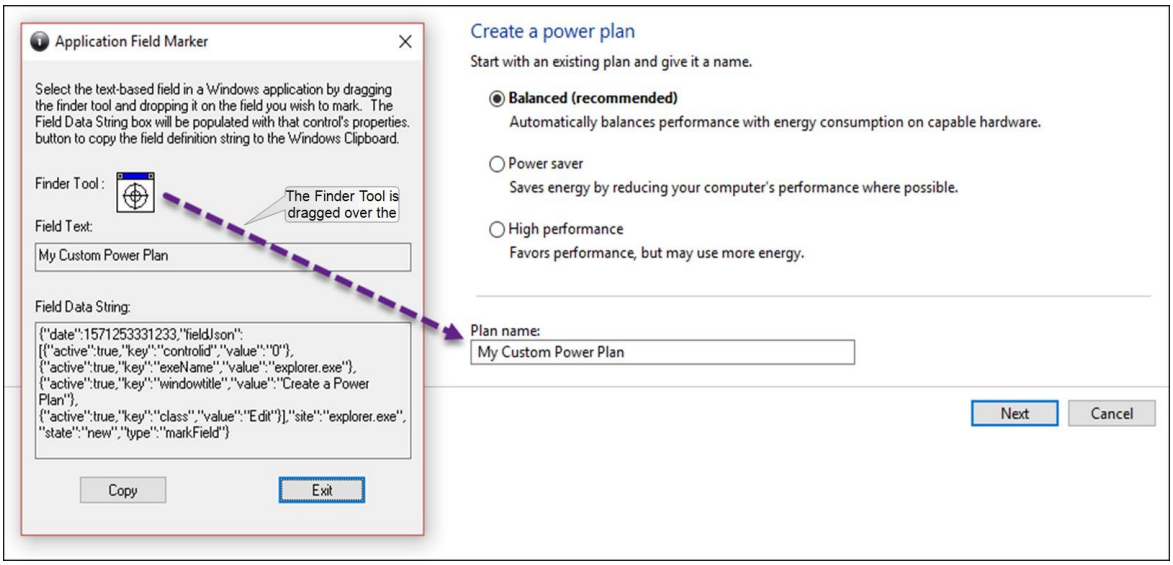
Процедуры

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

ЗАМЕТКА Если удалить поле со страницы "Диспетчер полей", которая используется на странице Desktop Manager, необходимо выйти из Webex WFO и войти снова, чтобы изменение войло в силу.

Пометить поле на веб-сайте

1. Открыв страницу "Диспетчер полей", откройте в браузере новую Tab.
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 откройте веб-сайт в новом браузере Tab.
   - **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 Webex WFOInstallation Guide*

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 помощью Firefox вы видите диалоговое окно с сообщением о том, что следует установить расширение браузераЛённый номер." Выберите **«Разрешить эту установку** » и нажмите « **Продолжить».** Никаких дальнейших действий не требуется.

Включите подключаемый модуль Аналитики на рабочем столе 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 Webex WFO*

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 Ва, 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.
Количество использования приложений Тенденции использования приложений	Показатели того, сколько пользователей использовали приложение. Сюда входит информация о количестве пользователей, которые использовали пользовательский интерфейс 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.

Набор данных	Описание
	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 (аудио вызовы и видео снимок экрана), а также общий 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 которую используется этот набор данных, может отличаться от числа вызовов, отображаемых с использованием критерия «Имеет преобразование» в содержимом контакта

Набор данных	Описание
	фильтр на странице "Взаимодействия" по различным причинам: ▪ Аналитические данные и QM обновление данных в разное время. ▪ При загрузке файла преобразования вызова аналитика помечает вызов с записью после его индексации, но QM помечает вызов с записью с записью. Индексация происходит после загрузки файла преобразования, поэтому в отчетах о записанных вызовах на QM число вызовов может отображаться выше, чем в аналитике, если индексация еще не состоялась. ▪ 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.

Имя	Описание
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 детализации	Установите этот флажок, чтобы не использовать список групп при 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 Когда задано значение 60, речевая аналитика возвращает хиты там, где значение доверия равно 60 или больше.
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: ▪ Аналитические данные 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 уверенность	Установите этот флажок, чтобы пользователю можно было изменить выбранное

Имя	Описание
Фильтрация	значение доверия в 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	Установите этот флажок, чтобы пользователю можно было изменять состояния взаимодействия на инструментальной панели "Аналитика". После очистки этого поля на виджет не влияют изменения выбранных состояний взаимодействия на инструментальной панели "Аналитика".
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.

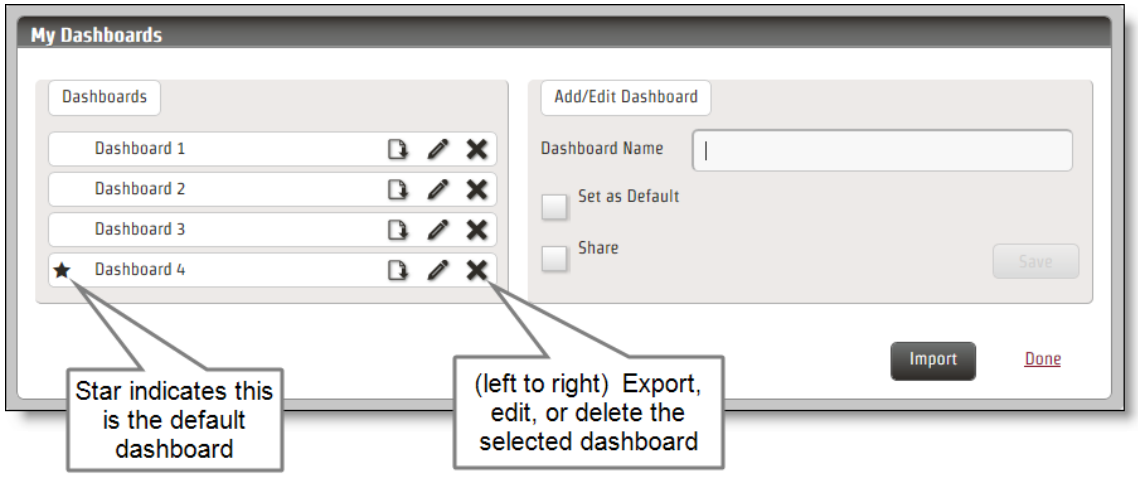
Имя	Описание

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.
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, которые не содержат указанных фраз.
Показывать только веб-сайты	Установите этот флажок для отображения статистики только по веб-сайтам

Имя	Описание
	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.
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 —CSV экспорт. Экспорт данных из виджета в файл формата CSV

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. Можно нарисовать

Параметр	Описание
	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** 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.

Параметр	Описание
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.

Параметр	Описание
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 с помощью функции "Группа по категории", создать облако фраз с этим набором данных невозможно.
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 Home 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.

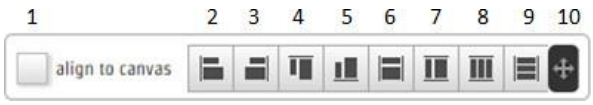
14 — выберите инструмент

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.

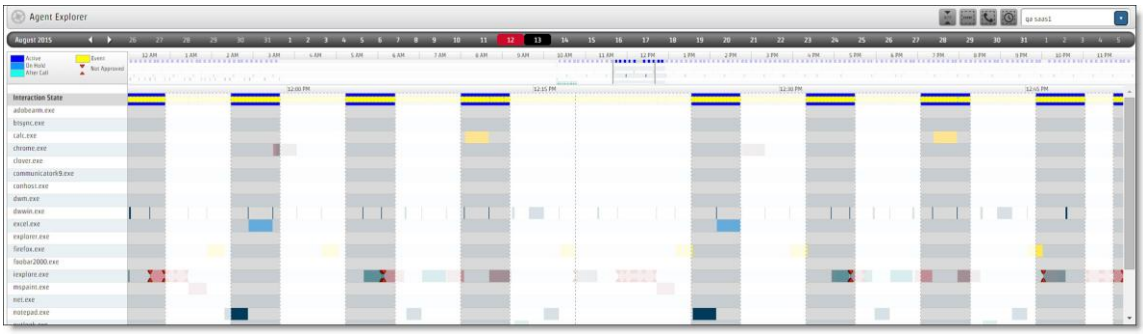
Расположение страницы

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».

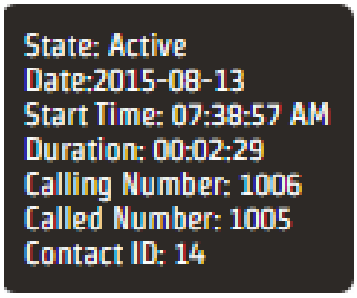
2. (Необязательно) Щелкните стрелки даты или месяца в верхней части экрана, чтобы просмотреть другую дату. В проводнике оператора не отображается информация за сегодняшний день и даты в будущем.

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.



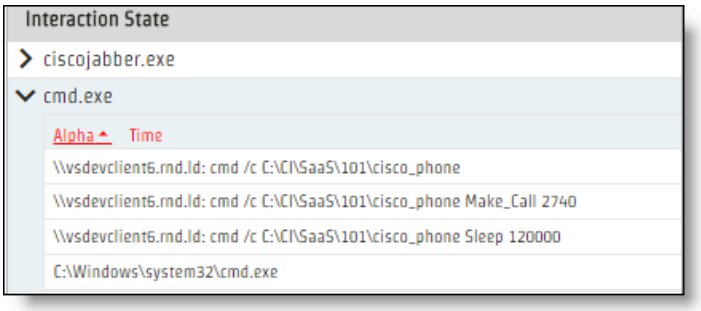
Видеть фокус оператора только во время вызовов:

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 доступа оператора, щелкните « **Время**».



TURN не одобренных маркеров содержимого:

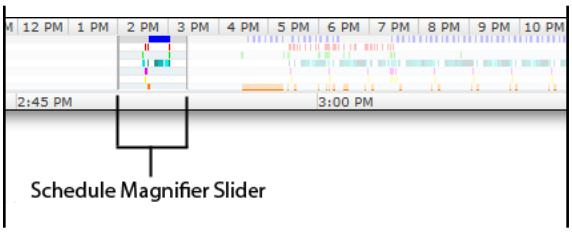
Выключите кнопку **«Не одобренные маркеры** содержимого».

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 **речь** Tab для просмотра фраз, связанных с записью.

Связанные разделы

- Обзор проводника операторов
-

- 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
	Не одобренные маркеры содержимого	Переключает маркеры не одобренных содержимого, которые определяют приложения, используемые оператором и не одобренные.
	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.

Кнопка	Имя	Описание
	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».
	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 для входа Webex WFO
- Супервизор или администратор создал панель отчетов для вашей роли
- Разрешение на администрирование панелей (необязательно)
- Разрешение WFM панели отчетов (требуется для просмотра панели панели домашней страницы пользователями WFM)
- Разрешение на просмотр панели отчетов QM (требуется для просмотра панели отчетов QM домашней страницы)

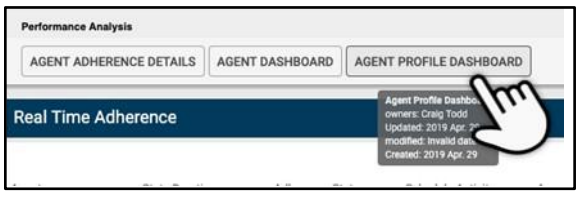
Расположение страницы

Главная

Процедуры

Просмотр другой панели

Если у вас есть доступ к нескольким панелям, то в левом верхнем углу страницы Home отображаются кнопки с разными именами панелей отчетов. Щелкните кнопку нужной панели отчетов. Выбранная вами панель отчетов становится той, которая отображается, когда вы входите в систему или возвращаетесь на домашнюю страницу из другого места в 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 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 верневшись на страницу Home.)

Доступные предварительно встроенные панели отчетов

Панели отчетов QM

Эти панели доступны, если в вашей организации имеется Cisco управления качеством.

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 страницей Home 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 сведений 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 оператора QM (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.
Общие показатели QM 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 виджеты QM».

> 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 WFM

Эти панели доступны, если в вашей организации имеется 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 Фокус WFM - SL, ASA,	Отказ от панели сведений

выполнить детализацию из родительской панели отчетов.

Это дочернее панеля, для которого можно

Панель мониторинга	Описание
(Сегодня)	
Сегодняшний обзор фокуса WFM CX	Содержит информацию об громкости контактов и уровнях обслуживания на сегодняшний день.
Общие показатели WFM	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.
Подробные сведения о прогнозе WFM для различных	Сравнивает подробные показатели прогноза с фактическими показателями 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 есть как Cisco управления качеством, так и Cisco управления персоналом.

Панель мониторинга	Описание
Общие показатели QM WFM	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 виджеты QM и Доступные виджеты WFM.

Панели отчетов аналитики

Эти панели доступны, если в вашей организации аналитика Cisco.

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	Содержит хиты по наиболее распространенным фразам, связанным с пользователем 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 движущими 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.

Анализ данных бизнес-аналитики | Создайте собственные отчеты с

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 предусмотрено управление данными Cisco.

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	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 встроенных приложениях QM, которые отображаются на некоторых стандартных панелях.
- Доступны виджеты WFM — информация о предварительно встроенных приложениях WFM, 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 виджеты - панель "QM Only".

В проводнике данных отчеты и панели по продуктам можно 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 Cisco Расширенная отчетность была объявлена конец продажи по состоянию на 1 ноября 2023 года и больше не доступна 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 формате PDF отправлялся Джеймсу Смиту и Анджелой Браун ежедневно с 10 AM до 31 марта.

Возможны перемечты как на адреса электронной почты, связанные с пользователями Webex WFO, так и на внешние адреса электронной почты 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 "Выбор получателей" можно добавить только получателей, являющихся пользователями Webex 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 (TURN включение и выключение) доставки 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 отказаться от доставки по указанному адресу. Эта функция доступна только для адреса электронной почты в 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 TURN доставки отчета, установите флажок « **Вкл./выкл** .» и нажмите « **Сохранить»**.
- Чтобы TURN 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.

   ВАЖНЫЙ 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, если имеется только лицензия QM, вы будете видеть только предварительно определенные элементы с тегом QM, а не элементы с тегом WFM или аналитики.

ПРИМЕЧАНИЕ.В зависимости от вашей лицензии WFM поля WFM помечаются тегами WFM (для нового WFM) или CWFM (для классического 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 создания вопроса вам нужен отчет, в котором PUT его.

Создайте новый отчет и присвойьте ей имя

1. На странице "Проводник данных Home" 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.

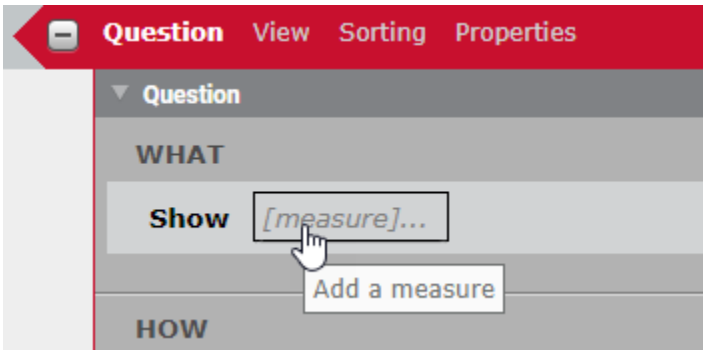
Чтобы настроить эту настройку, можно несколькими способами:

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.

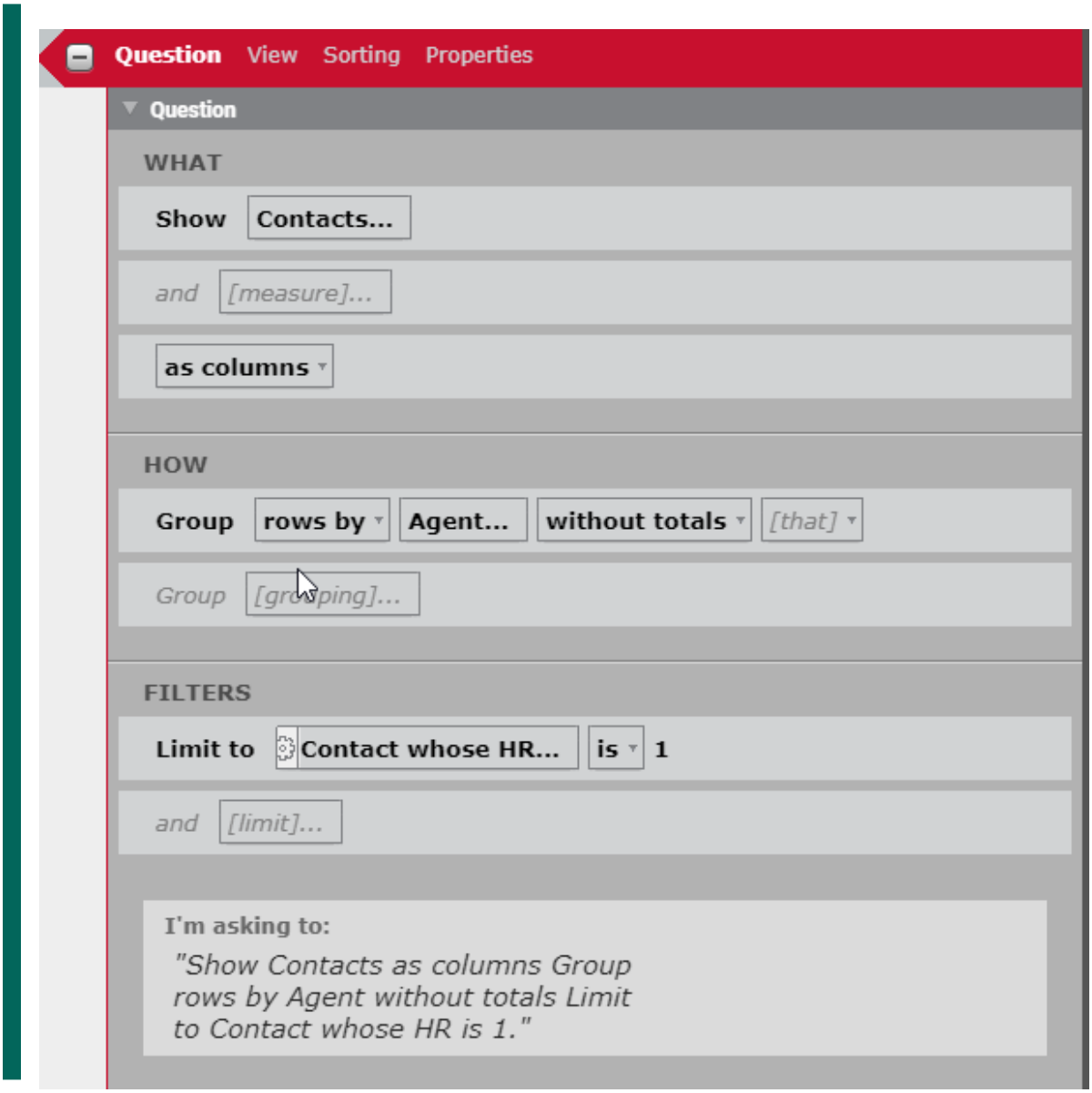
> ПРИМЕЧАНИЕ Проводник данных — отчеты за последние два года работы с данными. Если в вашей системе много исторических данных, вам может быть полезно настроить фильтр перед настройкой мер и группирования.
>
> Это помогает ускорить отображение предварительного просмотра отчета.

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 **панели Select** Tab снимите **флажок "Все значения** " и установите **флажок 1** (что означает "истина" или "да").

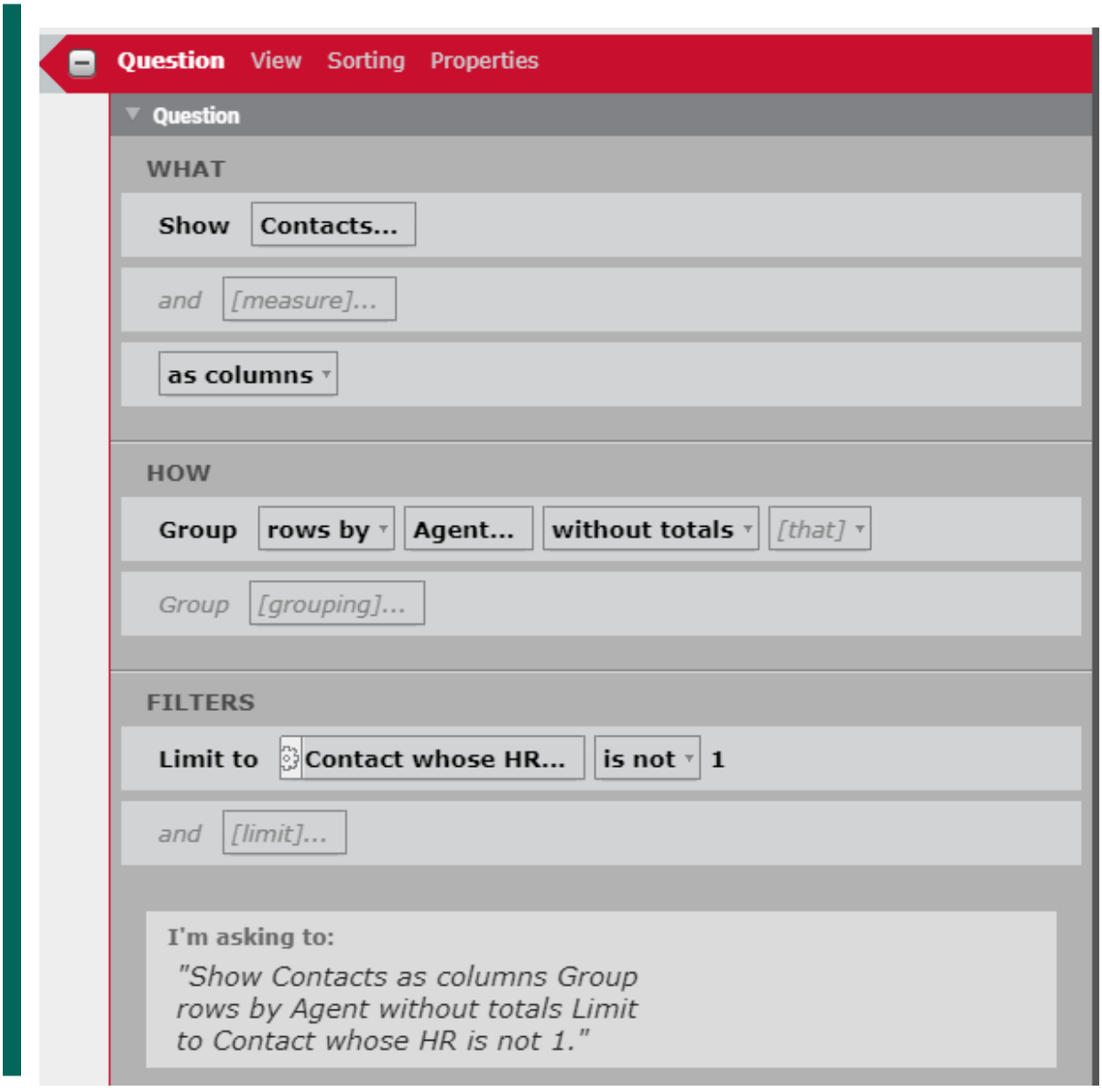


Исключите из отчета определенные значения

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 **панели Select** Tab 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

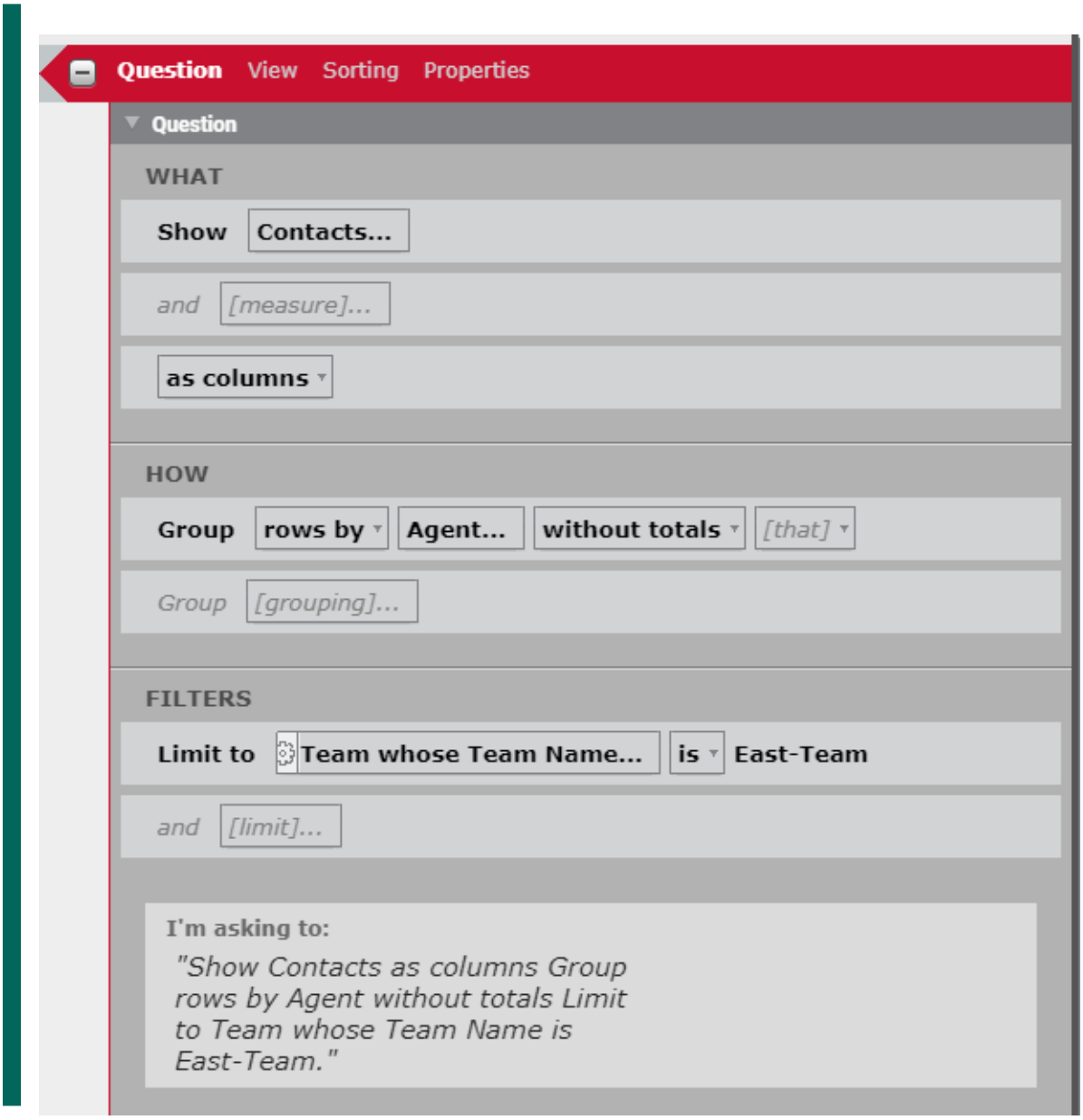
1. **В разделе "Фильтры** " на панели вопросов щелкните "Ограничить" до **[limit]**.

   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 поле "Указать** Tab" введите значение в кавычки, чтобы задать 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 панели Select Tab снимите **флажок "Все значения** " и установите **флажок East-Team** . Кроме того, можно щелкнуть Tab и ввести **"Восток группы"** на панели значений фильтров.

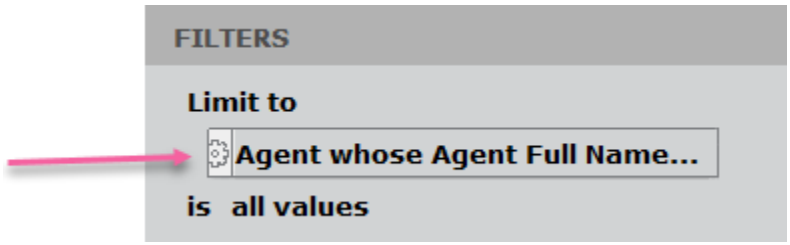


Добавьте один или несколько параметров отчета

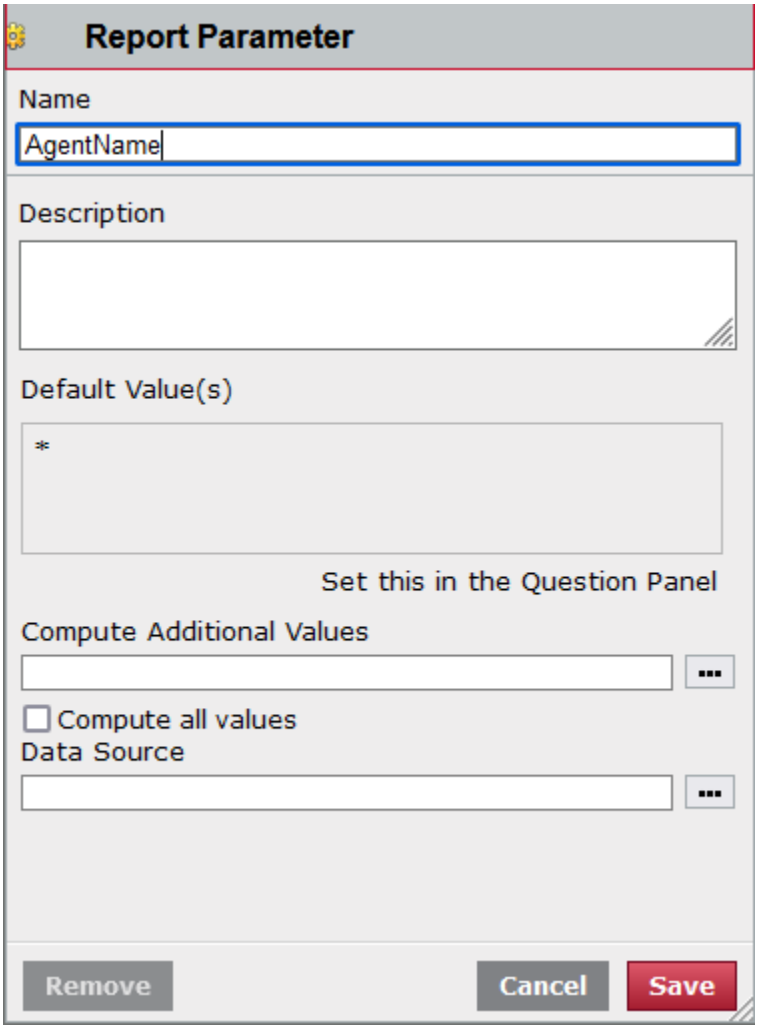
Если для фильтрации отображаемых в отчете данных используется элемент управления параметрами, такой как выбор членов, необходимо добавить к отчету один или несколько параметров отчета. Дополнительные сведения об использовании параметров для отчета см. в разделе «Добавление параметра».

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 выбор** Tab 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**".

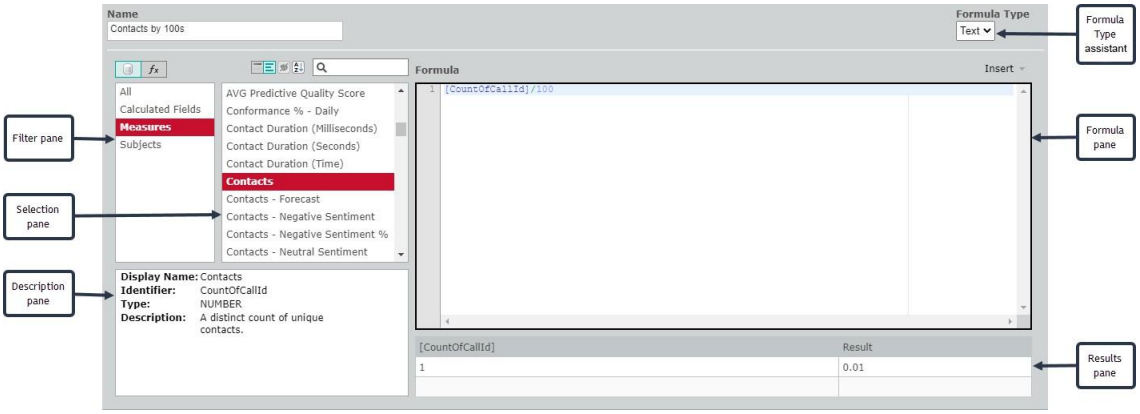
Создайте настраиваемую меру

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.

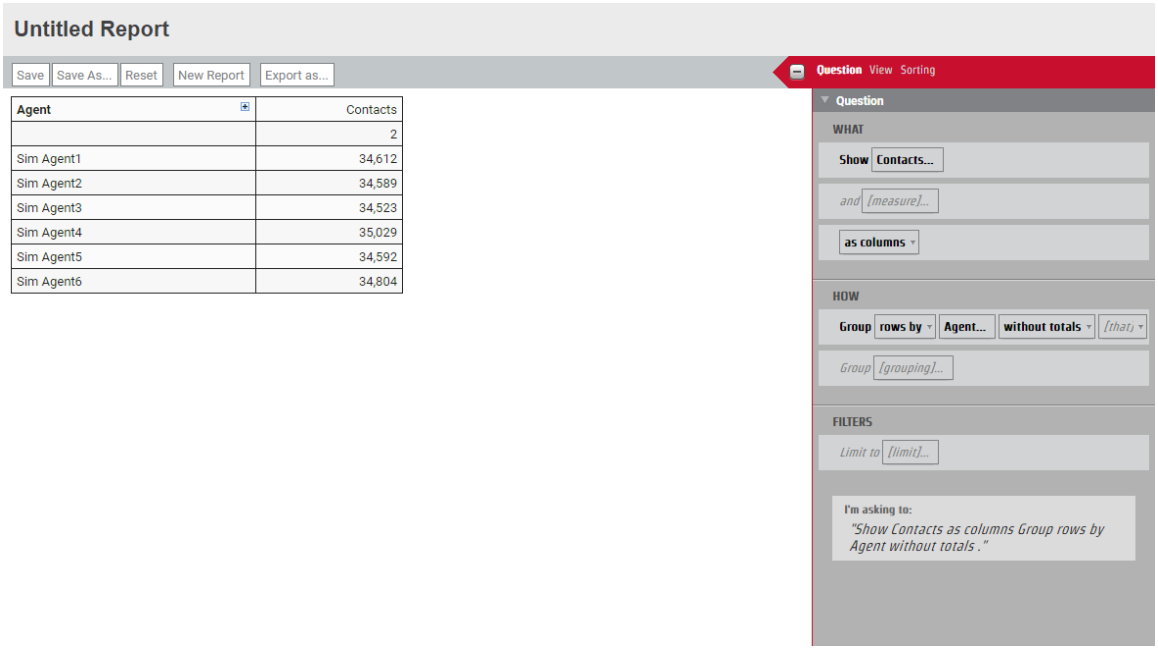
- Раскрывающийся **список помощника** типа формул предоставляет доступ к помощникам,

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:



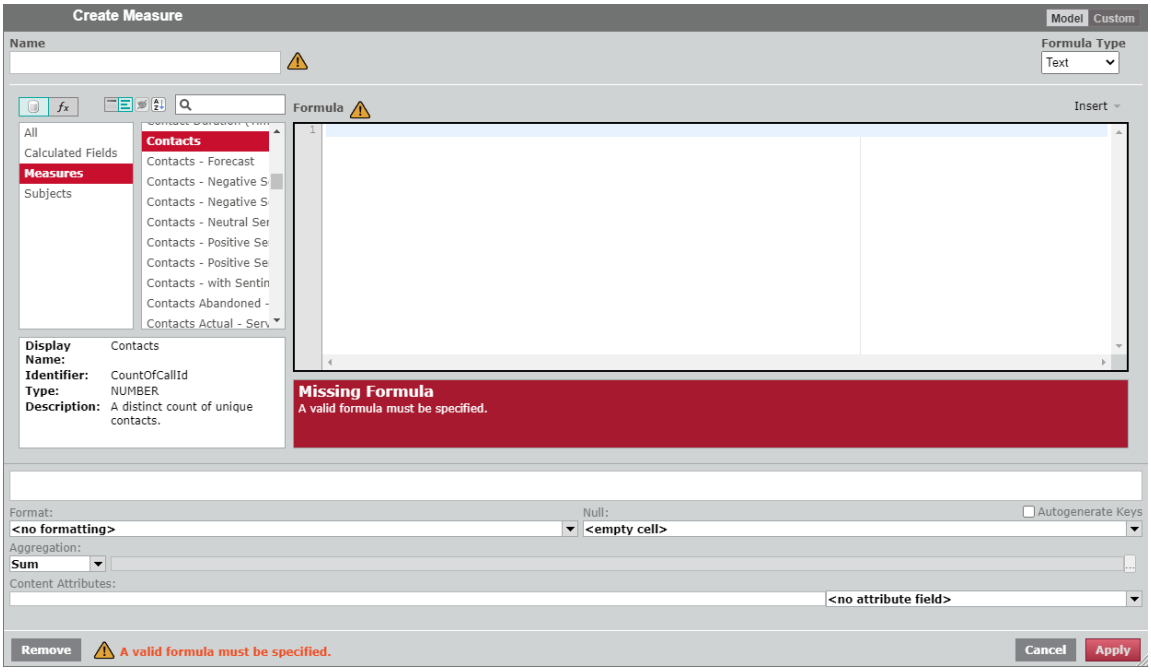
Решение этой проблемы заключается в том, чтобы представить число контактов как факторы 1000, чтобы увидеть производительность оператора на первый взгляд. В этом примере мы показано, как создать пользовательский показатель, разделяющий число контактов на 1000.

Создайте пользовательское измерение для разделения контактов на 1000

1. На вопросе Tab панели вопросов нажмите "Показать **[мера]**. 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** ".

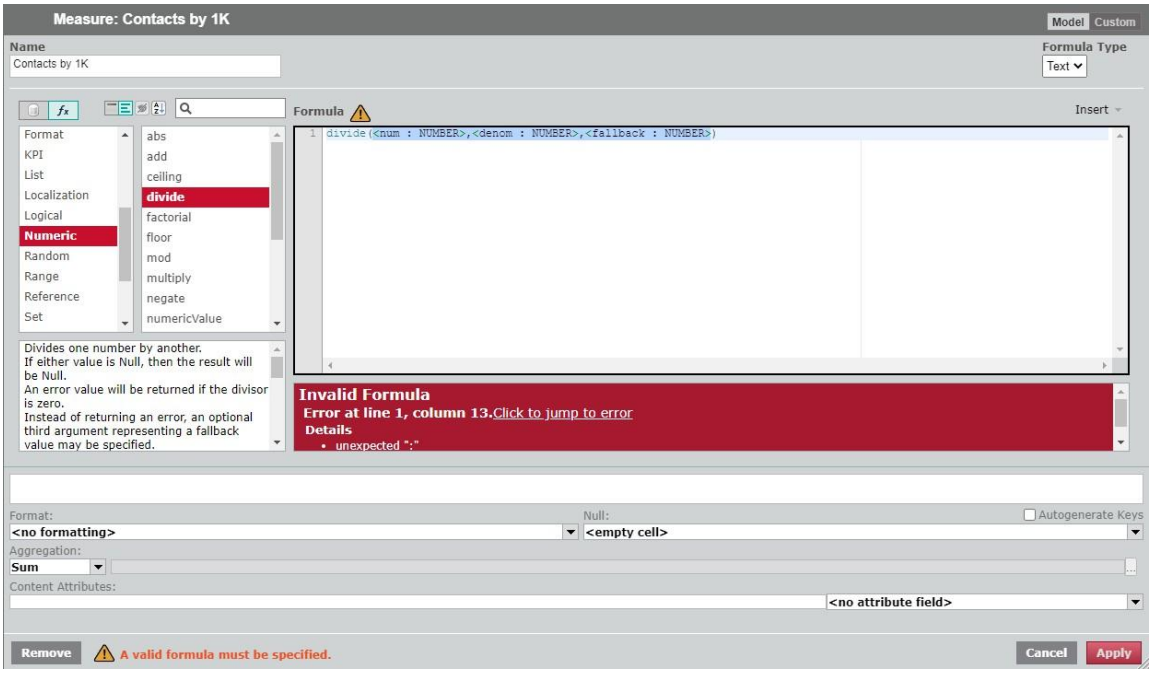
> ПРИМЕЧАНИЕ Возможно, вам потребуется очистить поле поиска из существующей строки поиска, чтобы увидеть все результаты на панели выбора.



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.



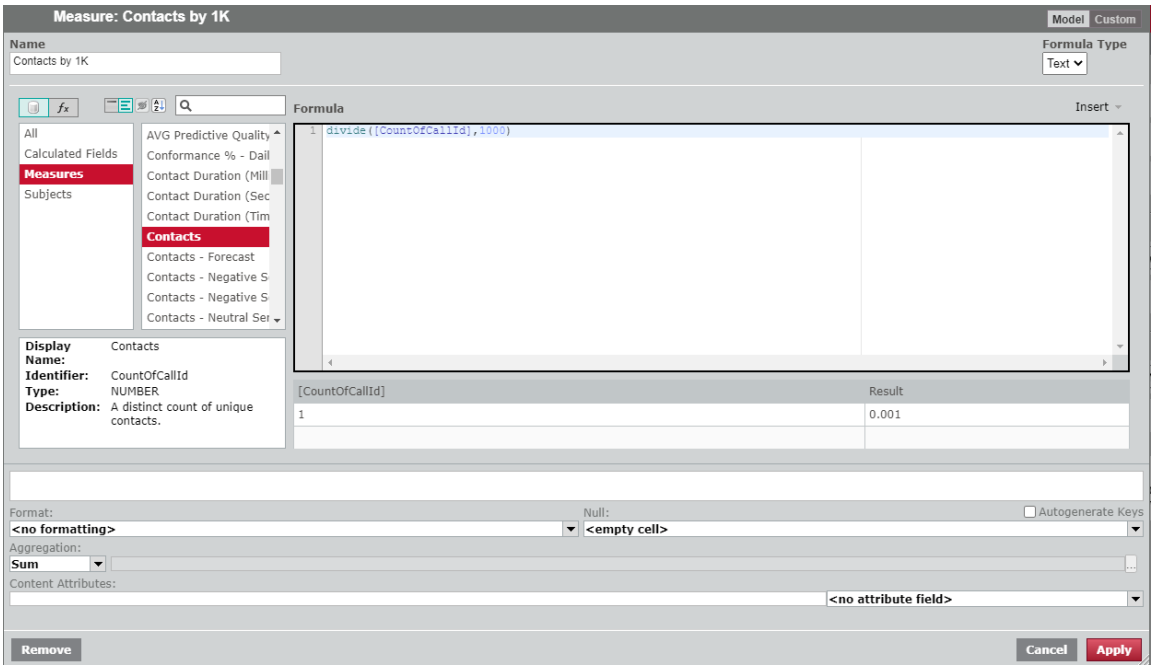
Текст функции «Раздел» представляет собой контур формулы. Необходимо заменить текст заполнителем на значения, которые необходимо разделить в порядке их появления в математических уравнениях.

- <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.

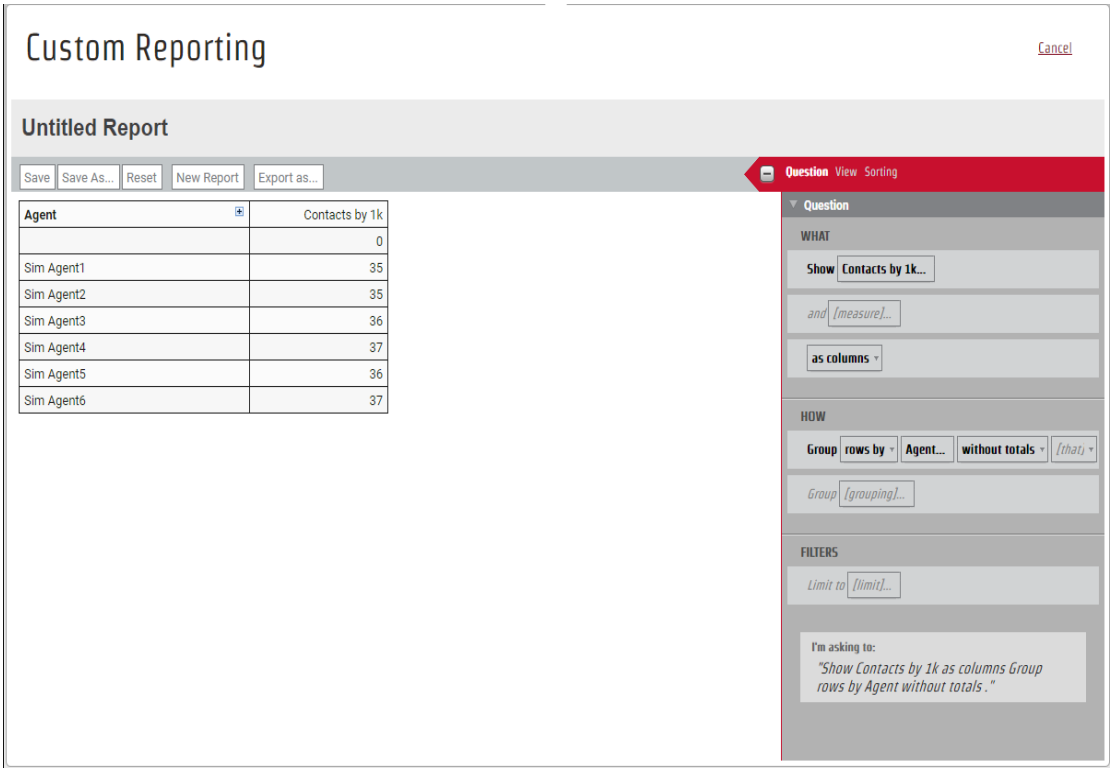
7. Чтобы заменить <num: ЧИСЛО> с мерой количества контактов, выделите **<num: ЧИСЛО> в** панели формул.
8. Щелкните переключение **«Элементы/функции** данных» для отображения списков элементов данных.
9. Щелкните " **Измерения" на** панели "Фильтр **элементов данных", затем дважды щелкните контакты** 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.

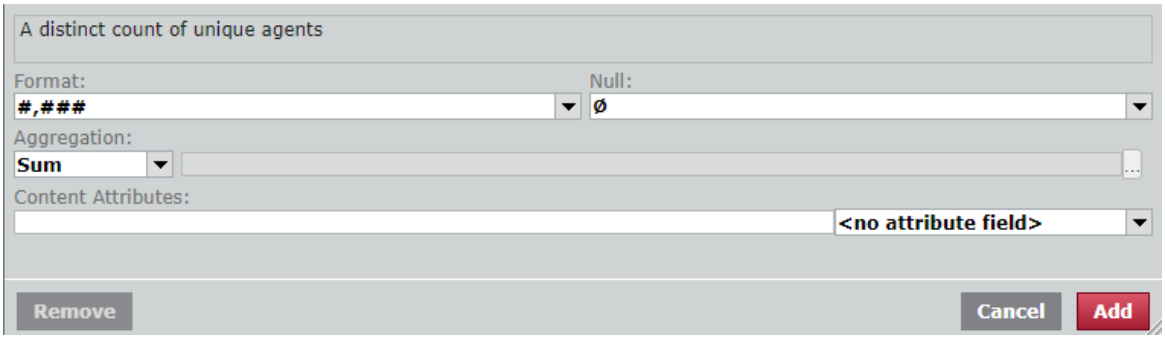
[CountOfCallId]/1000

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

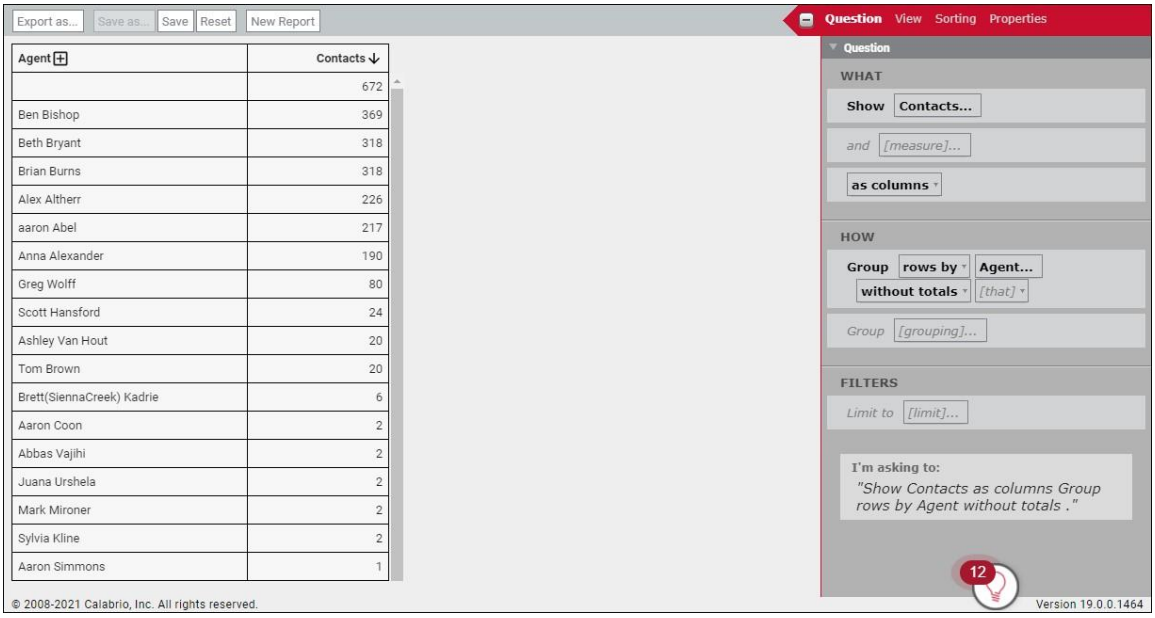
Сведения об атрибутах содержимого
Атрибуты содержимого применяют статические или условные изменения к определенным измерениям в отчете.

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:

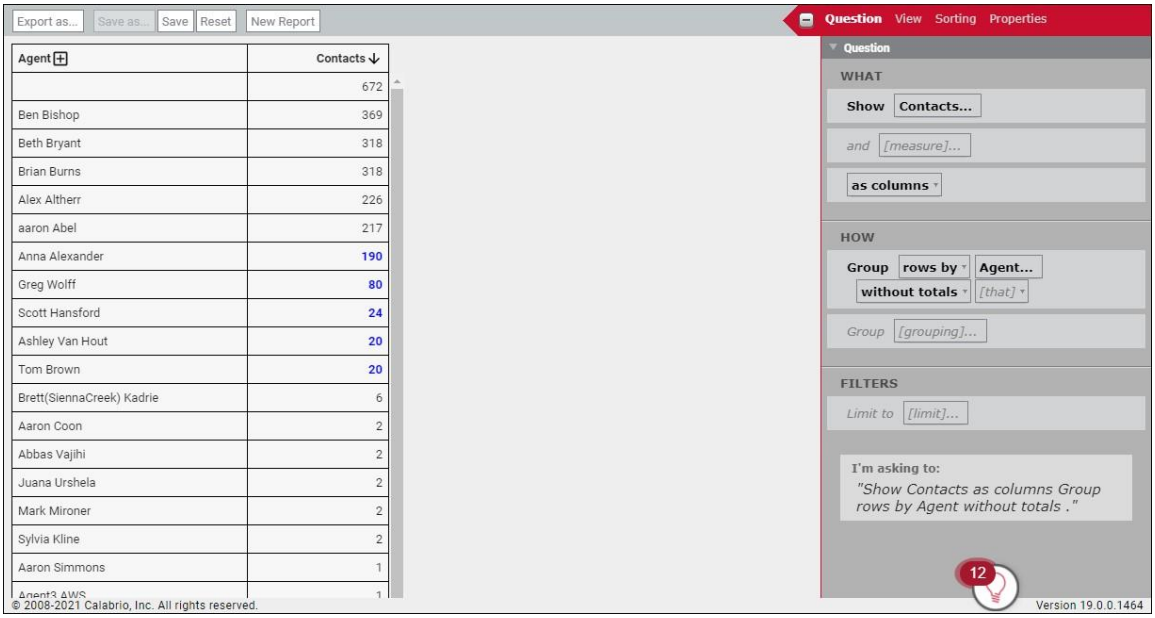


Вы хотите, чтобы число контактов от 20 до 200 было синим и смелым. Для этого используйте ключевое слово RANGE и атрибуты FOREБРО и BOLD.

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

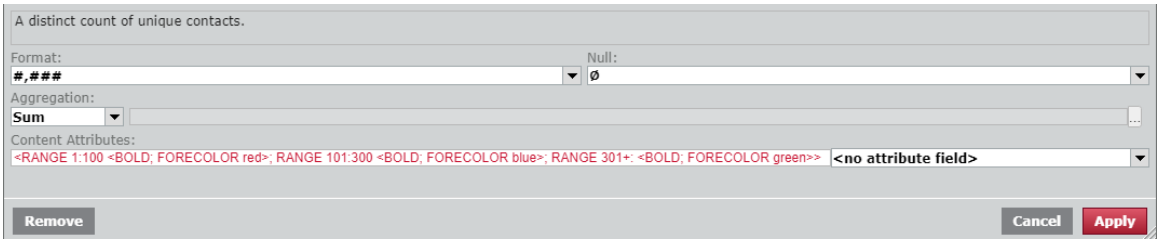
Следует изменить отчет, созданный в примере 1, на использование дополнительных диапазонов и цветов, указывающих работу операторов. Операторов необходимо видеть в трех диапазонах:

- 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

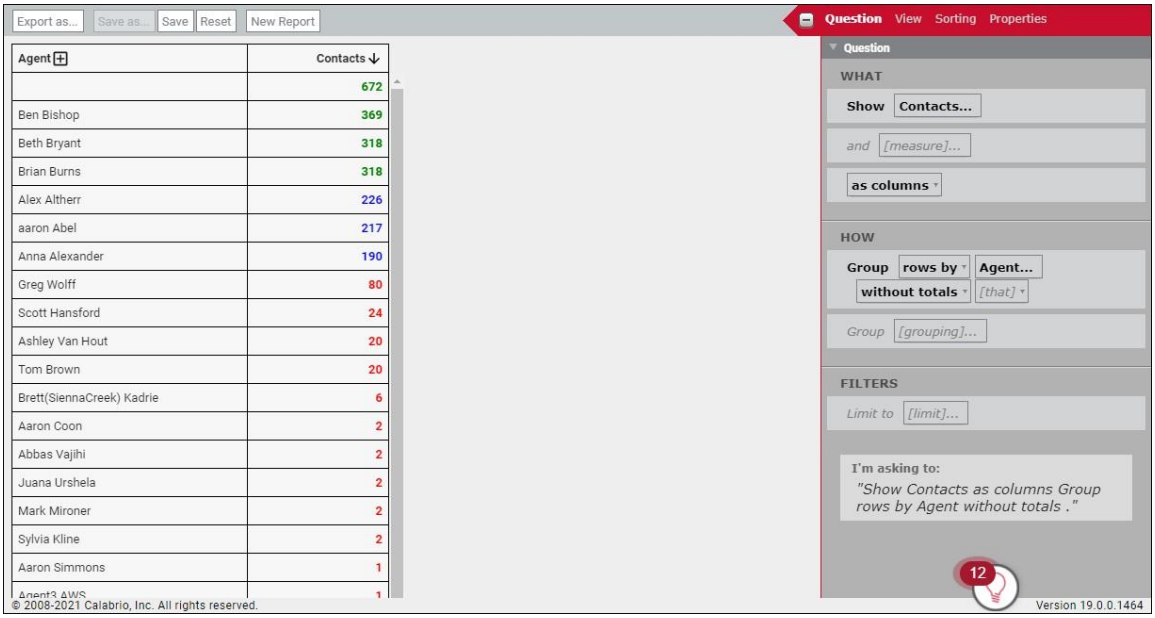
Для этого необходимо ввести несколько условий ДИАПАЗОНА. Цвета, заданные для каждого диапазона, отображаются при соблюдении любого из условий.

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>>



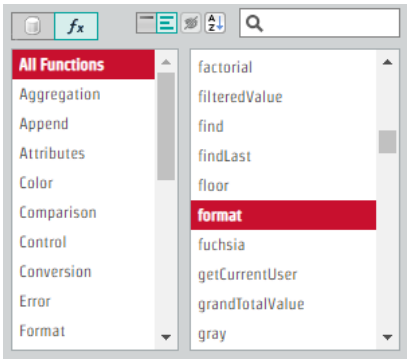
3. Нажмите кнопку « **Применить**». Цифры в столбце "Контакты" отчета отображаются красным, синим или зеленым цветом в зависимости от того, где они падают в трех диапазонах.



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 в 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.

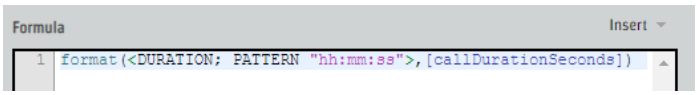
1. (Необязательно) Удалите первоначальную меру длительности из отчета. Если для экспорта необходимы как форматированные, так и неформатированные данные, пропустите этот шаг.
2. На панели вопросов щелкните ***[измерить]***. Откроется диалоговое **окно "Выбрать меру** ".
3. Щелкните " **Настраиваемый".**

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	Назначение	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	<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 > для форматирования имеет значение «123,456.789 kJ» — Отображается. > «авто» <METRIC_SCALE ▪ Если значение "0,0008" сопровождаться a <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 отформатировано с <MIN_INT_DIGITS 0> имеет значение "123"

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 одного символа.	<RADIX_CHAR ",">
TRIPLE_CHAR вызова	Указывает символ, используемый для	группирование

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 в **view** Tab на панели "Вопросы".

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 экране View Tab вы можете 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. Если вы хотите, обратитесь в группу 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 категориями	**Интервал между строками** — определяет объем пространства между и рядов 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** — выберите TURN метки данных вкл. **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

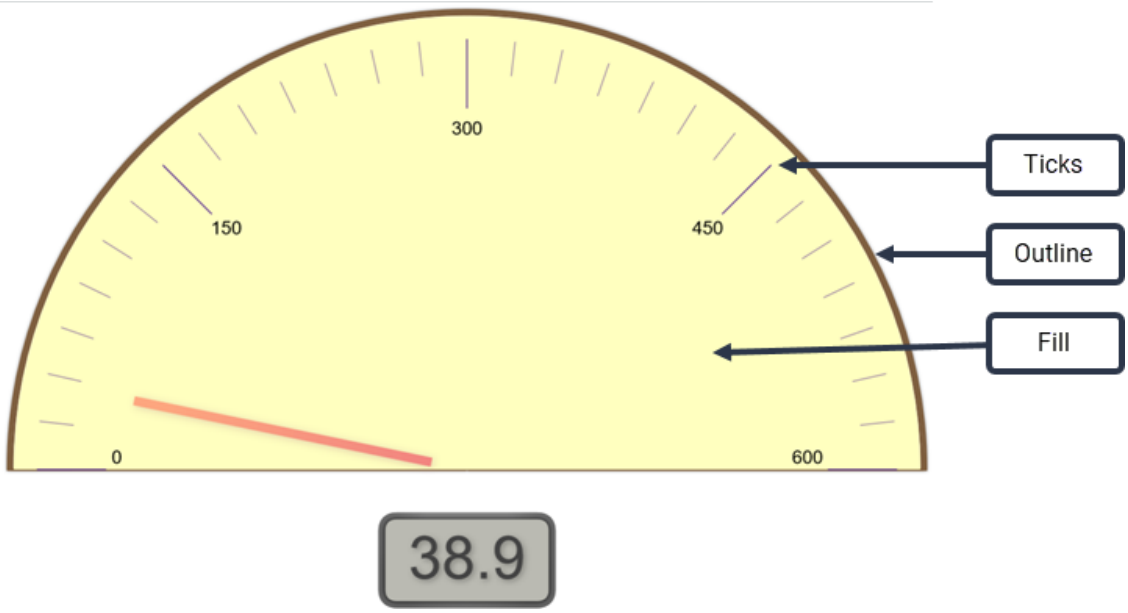
Элемент управления "Отображение исключений" настраивает отображение в отчете результатов без данных.

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

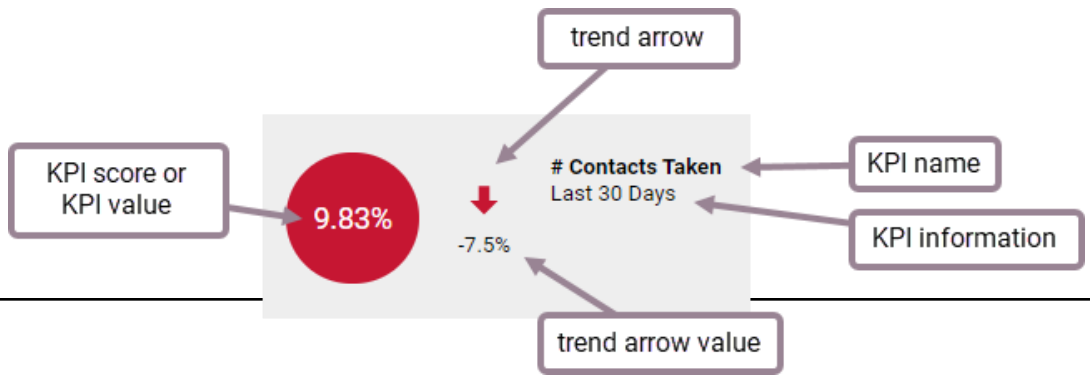
Элемент управления "Параметры заголовка" позволяет настроить внешний вид заголовка, а также при необходимости включить верхнюю и нижнюю границы значения.

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.

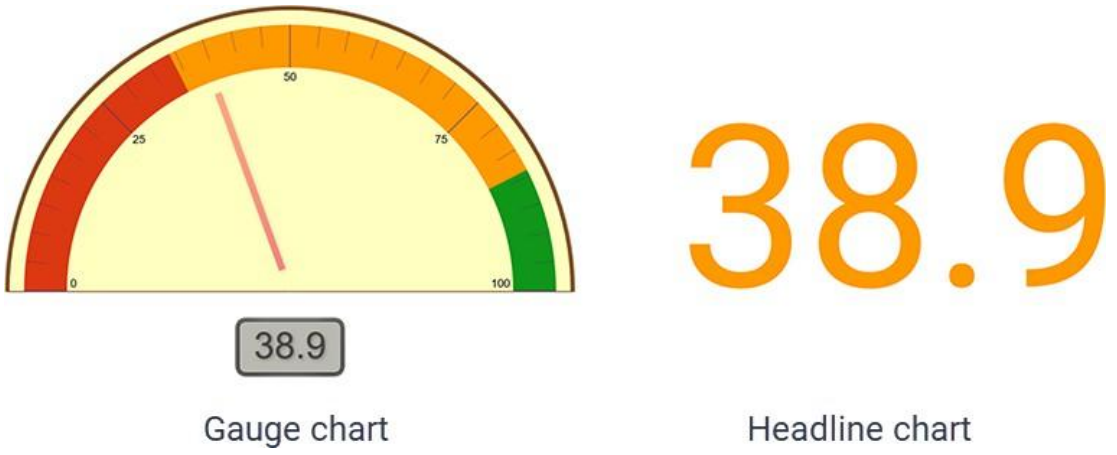
Поле	Описание

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 сортировке **Tab на** панели "Вопросы". Можно сортировать по данным или по категориям, но не по обоим.

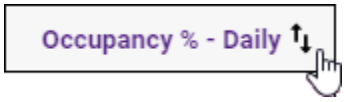
Сортировка данных

Элемент управления "Сортировка данных" позволяет настроить способ сортировки столбцов в таблице по умолчанию. Можно настроить только один столбец.

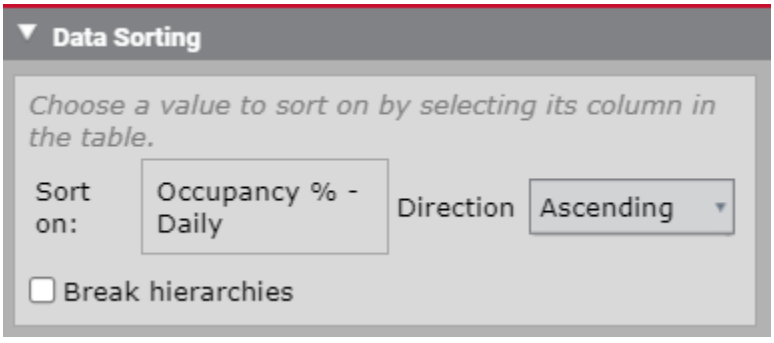
Даже если задано направление сортировки по умолчанию, любой просмотр таблицы может изменить сортировку, щелкнув стрелку сортировки в заголовке столбца. Этот элемент управления задает только направление сортировки по умолчанию.

Настройте направление сортировки столбцов по умолчанию

1. В отчете с типом представления таблицы выберите **Сортировка** Tab 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 **Сортировка** Tab 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, какой контент необходимо PUT 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 выбор Tab 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 > изменение панели > добавление панелей > виджетов WFM или QM виджетов

> ПРИМЕЧАНИЕ Для доступа к проводнику данных Tab требуется разрешение проводника данных. С этим разрешением можно воспользоваться следующим альтернативным способом: В проводнике данных > новая панель или панель отчетов (в списке панелей отчетов) > добавить панели > виджеты WFM или QM виджеты

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 вам требуется разрешение "Просмотр QM панели отчетов".
- Для редактирования панелей вам необходимы разрешения на администрирование панелей отчетов. См. раздел «Управление ролями и разрешениями ».

Расположение страницы

В проводник данных > новая панель или панель (в списке панелей отчетов) > Добавить панели >

QM главная страница виджетов > изменение панели > Добавление панелей > виджетов QM

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 статус ACD в Управление рабочей силой. ПРИМЕЧАНИЕ Это поле отображается только при наличии и 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

ПРИМЕЧАНИЕ Индекс приверженности WFM 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 для отображения: QM оценка качества или WFM индекс 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 вам требуется разрешение «Просмотр панели WFM».
- Необходимы разрешения "Просмотр WFM панель отчетов", "Редактирование расписаний" и "Просмотр расписаний" для просмотра данных операторов в области действия.
- Для редактирования панелей вам необходимы разрешения на администрирование панелей отчетов. См. раздел «Управление ролями и разрешениями ».

Расположение страницы

В проводник данных > новая панель или панель (в списке панелей отчетов) > Добавить панели >

WFM главная страница > изменение панели > Добавление панелей > виджетов WFM

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 состоянии ACD 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 с	Среднее количество времени, в которое оператор находился в состояниях ACD, связанных

Элемент данных	Описание
	обработка вызова. Включенные в это среднее значение состояния ACD зависят от того, какой из следующих доменов ACD используется в вашей системе: ▪ Unified CCE или Unified CCX — среднее количество времени, в котором оператор находился в состояниях «Говорить», «На удержании», «Готов к работе» и «Работа не готов». ▪ Avaya AACC — среднее время разговора, удержания и перерыва (работа). ▪ Avaya CMS — среднее время общения оператора в рабочих состояниях «Говорить», «На удержании» и «После вызова».
Среднее время разговоров	Среднее количество времени, в которое оператор находился во входящих вызовах ACD, 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 вызова ACD.
Среднее время готовности	Среднее время входа оператора в систему и его доступность принимать вызовы ACD.
Среднее время готовности	Среднее время входа оператора, но недоступное для принимать вызовы ACD.

Виджет времени оператора

Виджет «Общее время оператора» отображает общее время, проведенное оператором в определенных состояниях ACD 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 состояниях ACD, 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 состояниях «Говорить», «На удержании», «Готов к работе» и «Не готов». ■ Avaya AACC — общее время общения оператора в состояниях «Говорить», «На удержании» и «Перерыв» (работа). ■ Avaya CMS — общее время общения оператора в рабочих состояниях «Разговор», «На удержании» и «После вызова».
Общее время разговора	Общее время работы оператора с входящие вызовы ACD (с начала) 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 вызова ACD.
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 — для 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 приверженности в реальном 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.

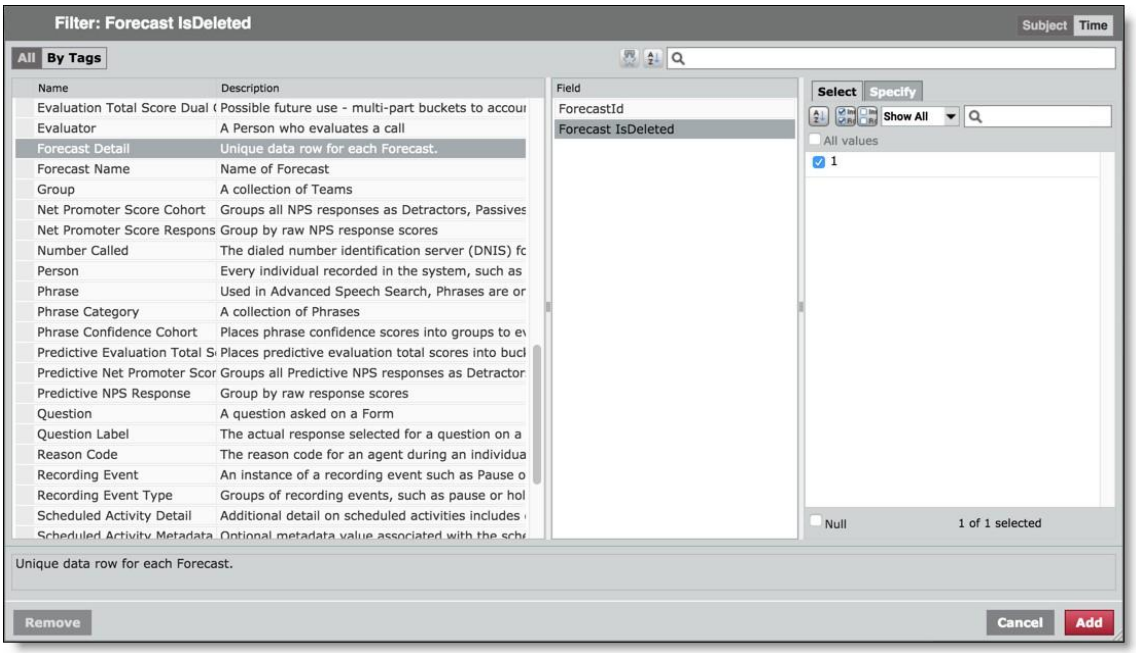
Вместо этого эти файлы помечаются для указания на их состояние удаления. Для обеспечения точных результатов при создании отчетов необходимо применить фильтр для удаления удаленных записей из вопросов. В следующей таблице представлены три типа данных, для которых требуются следующие фильтры, а также соответствующие 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" вопроса Tab 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" вопроса Tab щелкните **раскрывающееся меню "Есть** " в данном фильтре 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 интервалу и очереди службы	Среднее время обработки (контакта, удержания и работы) для контактов, обработанных этот интервал для оператора/очереди.
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 настроение %	Процент идентификаторов контактов с отрицательной оценкой настроения среди контактов с индексом настроения.
Контакты —	положительные настроения %

Процент идентификаторов контактов с положительным индексом настроения среди	актов 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.

- Стандартные отчеты QM предоставляют оценку, обследования и информацию о системе.
- Стандартные отчеты WFM содержат данные, относящиеся к расписаниям, производительности операторов и планированию.

Выполните стандартный отчет QM или WFM

Создание отчетов позволяет выполнять, просматривать и экспортировать информационные отчеты о данных Webex WFO. Администратор определяет, какие отчеты доступны для вас, по продуктам, типу отчета и роли. Панель отчетов предоставляет доступ к стандартным отчетам QM, отчетам WFM и отчетам, 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 отчетах QM 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 для отправки отчетов по электронной почте настроено Webex WFO, 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). Для проверки размера отчета необходимо сначала сформировать его вручную как PDF или 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** или **WFM** на инструментальной панели "Отчеты"
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

Стандартные отчеты QM

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 время по Гринвичу» (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 агентом Чикаго в 3:42 PM CST, отображается как 9:42 PM GMT −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 **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 отчетах QM фильтр дат 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 для отправки отчетов по электронной почте настроено Webex WFO, 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). Для проверки размера отчета сначала сформируйте его вручную как PDF или 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

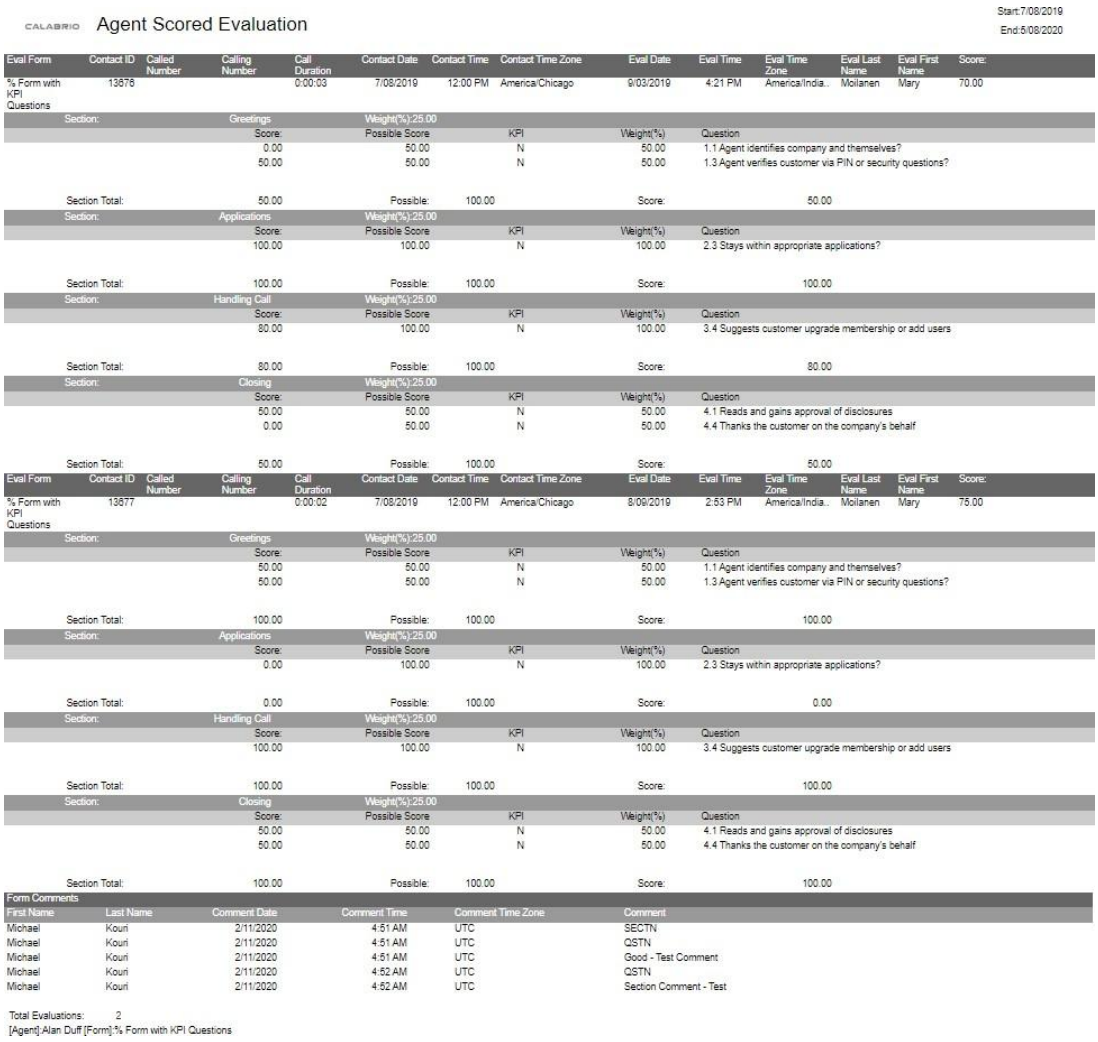
или на всех уровнях. Информация доступна за последние семь дней, в том числе за текущий день.

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	13876			0:00:03	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	9/03/2019	4:21 PM	America/India..	Mollanen	Mary	70.00
Section:			Greetings		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			0.00		50.00		N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?				
			50.00		50.00		N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?				
Section Total:			50.00		Possible:	100.00		Score:	50.00				
Section:			Applications		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			100.00		100.00		N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				
Section:			Handling Call		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			80.00		100.00		N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users				
Section Total:			80.00		Possible:	100.00		Score:	80.00				
Section:			Closing		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			50.00		50.00		N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures				
			0.00		50.00		N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf				
Section Total:			50.00		Possible:	100.00		Score:	50.00				

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13877			0:00:02	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	8/09/2019	2:53 PM	America/India..	Mollanen	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 повторяющийся десятичный номер, 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 ».

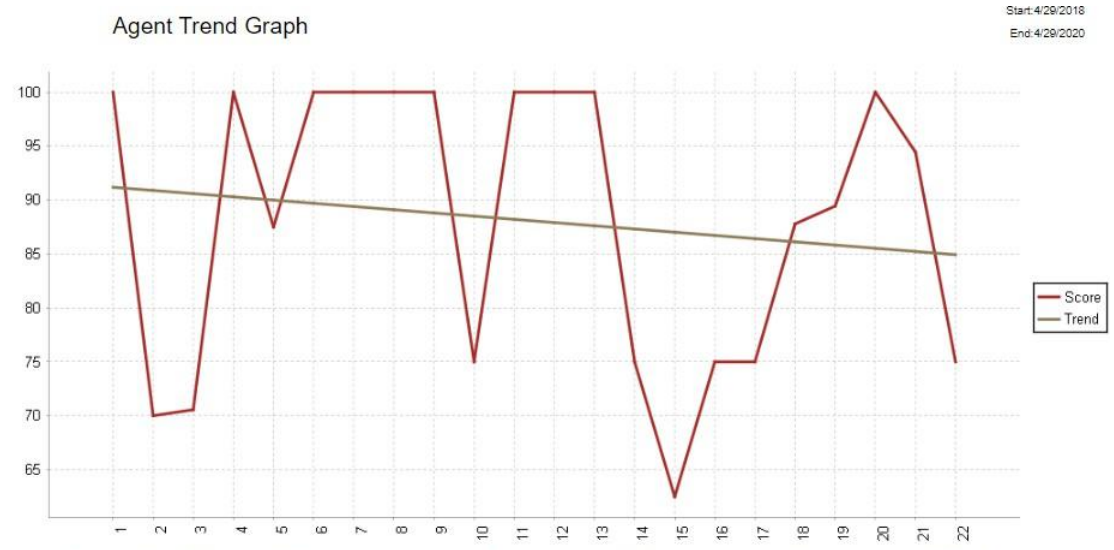
Поля этого отчета

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 (%)	Процентное соотношение, применяемое к разделу или вопросу, данному в форме оценки.
Устройство	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

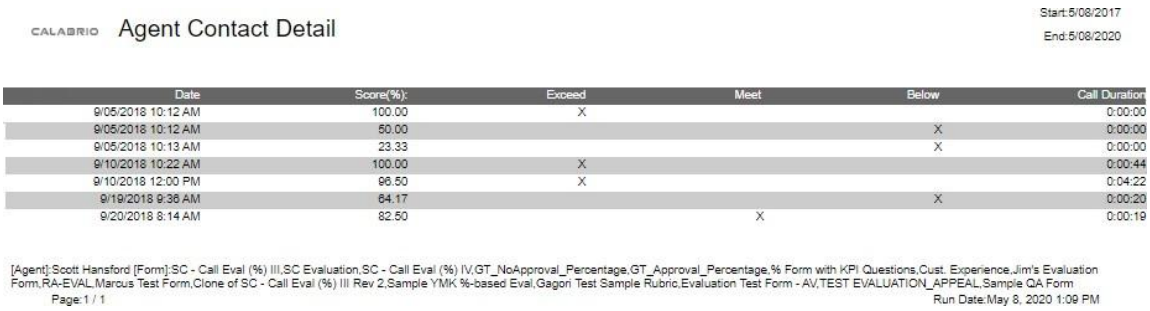
Поле	Описание
Длительность вызова	Время разговора контакта (между ответом на вызов и сбросом вызова)
Дата контакта	Дата контакта.
Идентификатор контакта	Уникальный идентификатор разговора.
Время контакта	Время возникновения контакта.

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

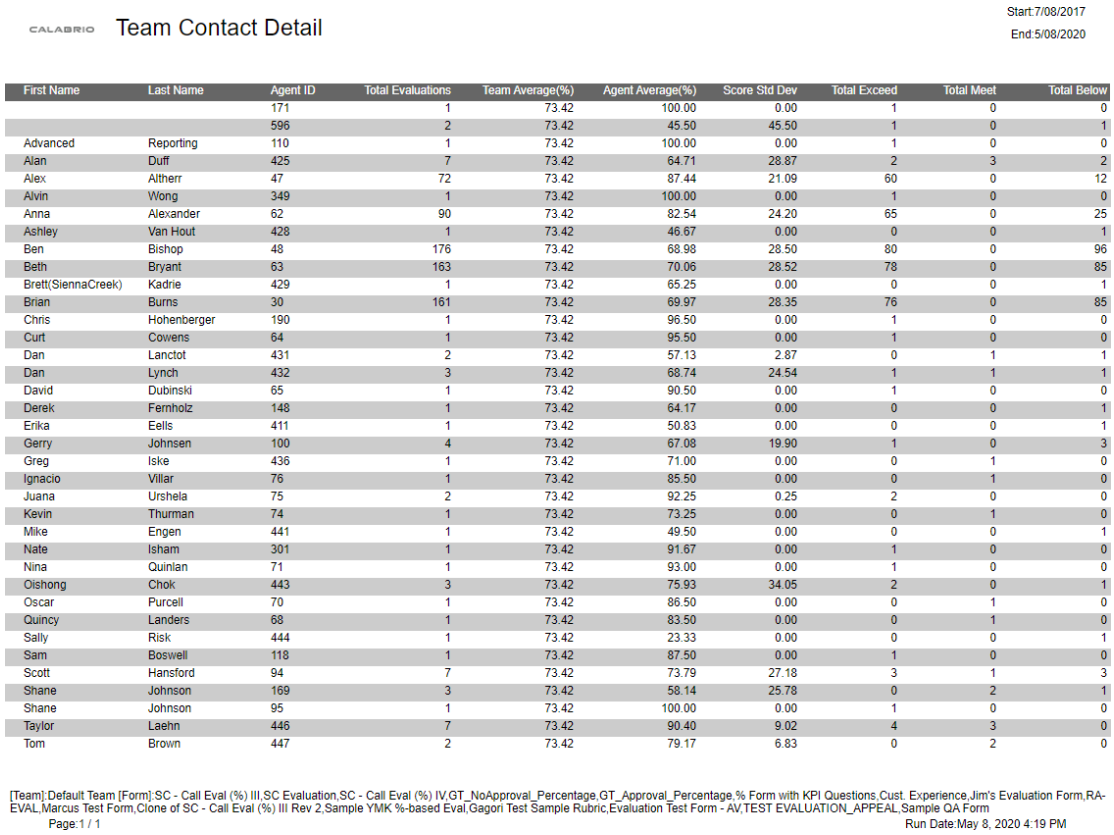
Start:5/08/2017
End:5/08/2020

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, настроенной в очереди контактов Страница администрирования.
Выполненные	Количество целей контакта, которые оценщик выполнил.
Общее количество выполненных	Общее число целей контакта оценщик должен выполнить. ПРИМЕЧАНИЕ . Если оператор деактивирован до начала активации цели (или для повторяющихся целей до Webex WFO назначает следующий повторение), Webex WFO не включает контакты от этого оператора в общее число контактов, с которыми излилитель 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

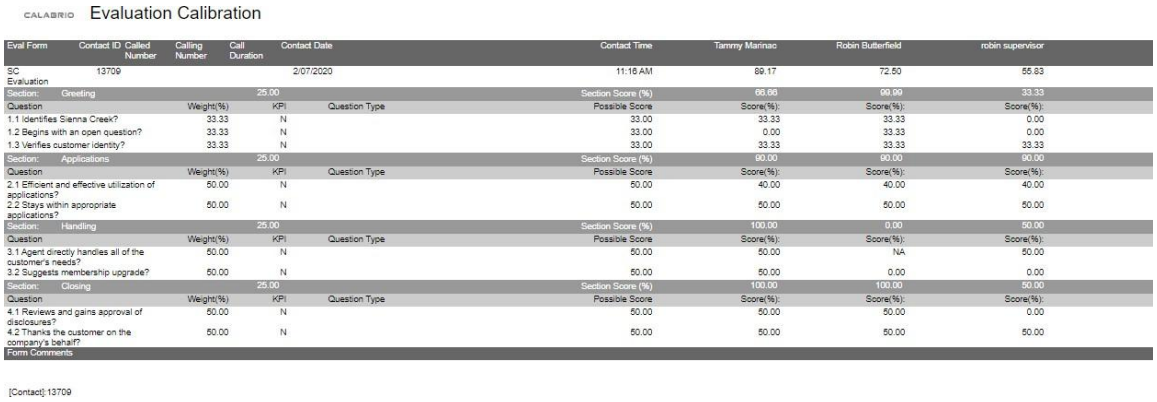
Поле	Определение
Конец	Окончание дня или интервала, или окончания периода, охватываемого отчетом.
Начало	Время начала дня или интервала или начала периода, охватываемого отчетом.
Общее количество оценок	Общее число оценок, выполненных на основе указанной формы оценки в указанный период времени.
Общее 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

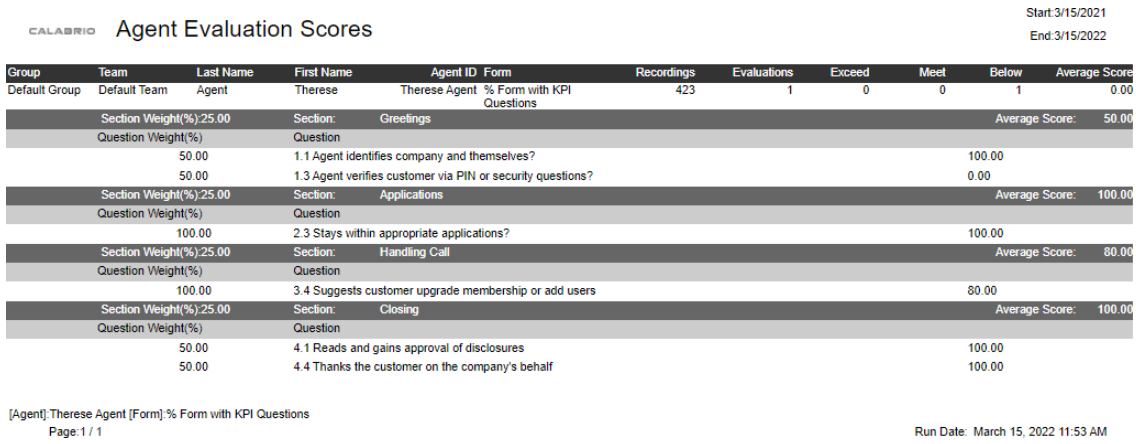
Поля этого отчета

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.



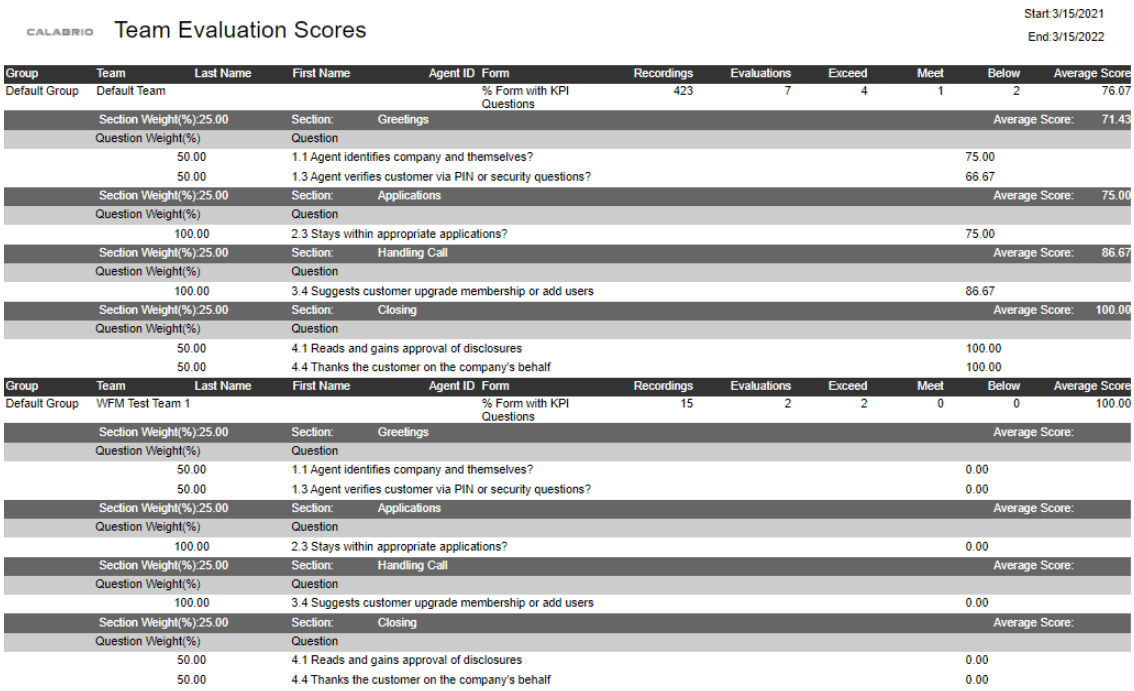
CALABRIO Agent Evaluation Scores

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	

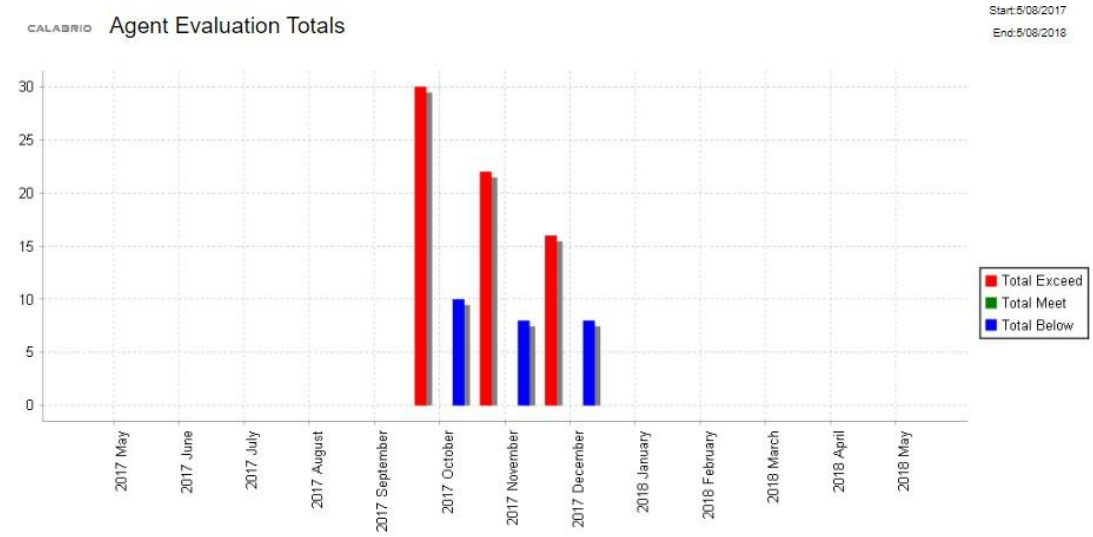
Поля этого отчета

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.

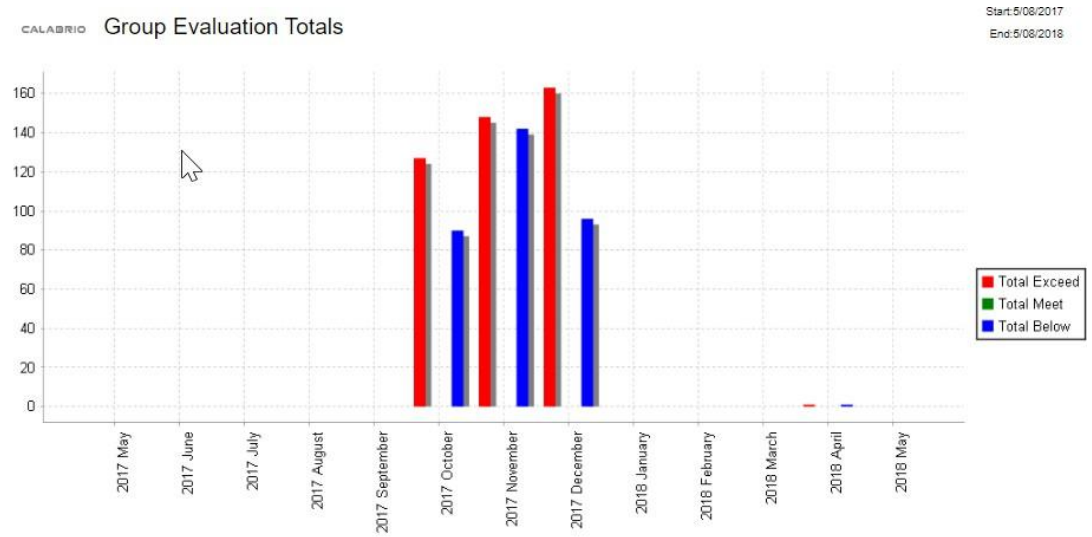
Поле	Описание
Фамилия	Фамилия оценщика. Вы можете просмотреть фамилию оценщика, если у вас есть разрешение На просмотр сведений о преумножите.
Встречает	Количество оцениваемых контактов, которые соответствуют ожиданиям.
Вопрос	Текст вопроса, который содержится в форме оценки.
Вес вопроса	К вопросу в 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

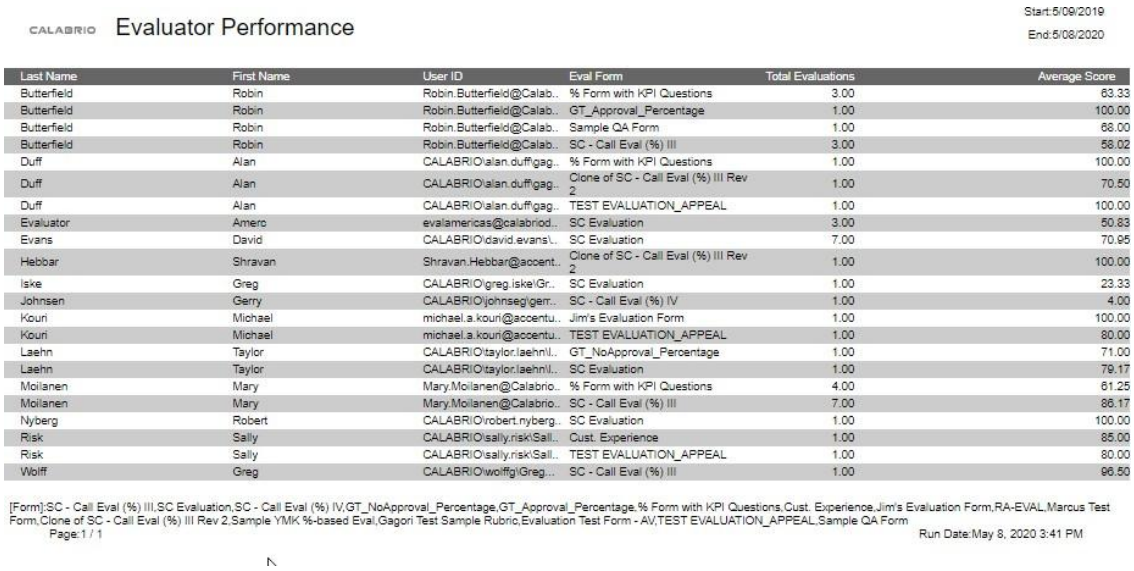
Поле	Описание
Конец	Окончание дня или интервала, или окончания периода, охватываемого отчетом.
Начало	Время начала дня или интервала или начала периода, охватываемого отчетом.
Общее количество ниже	Общее число оцениваемых контактов, оценки которых падают ниже Ожидания. Диапазон оценок по умолчанию: 0–74 %. 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	Amerc	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

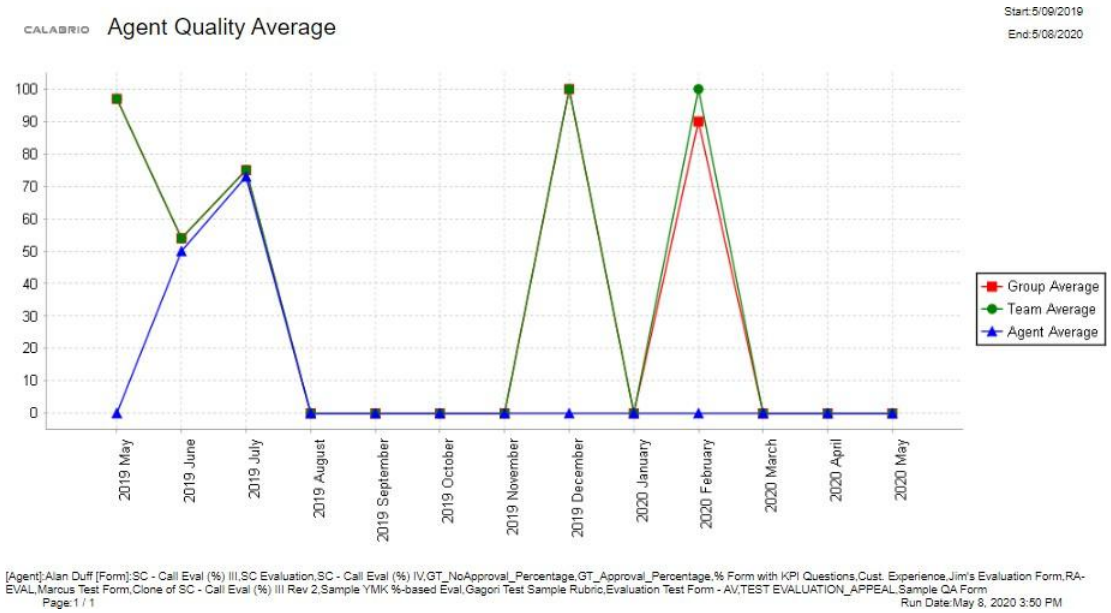
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

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.

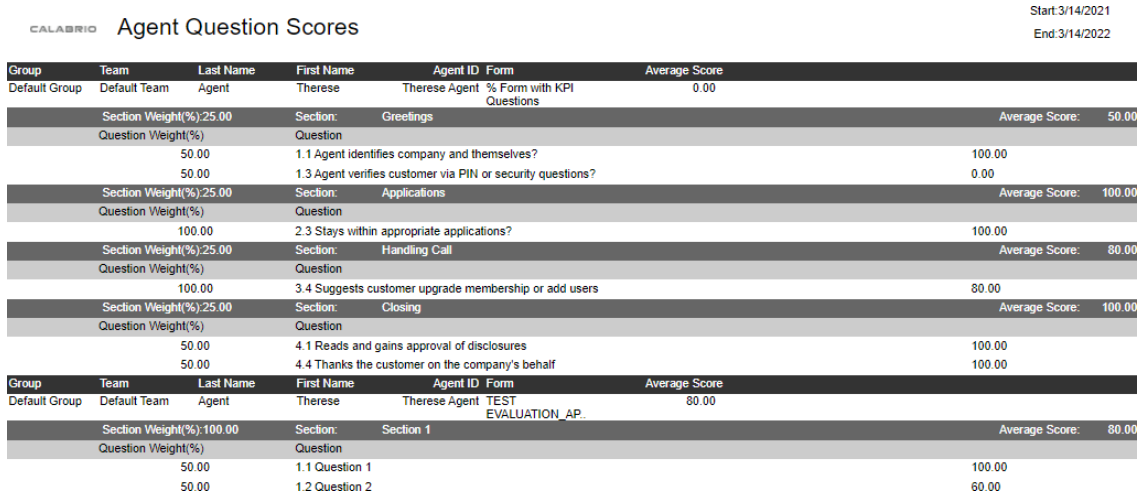


Поля этого отчета

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

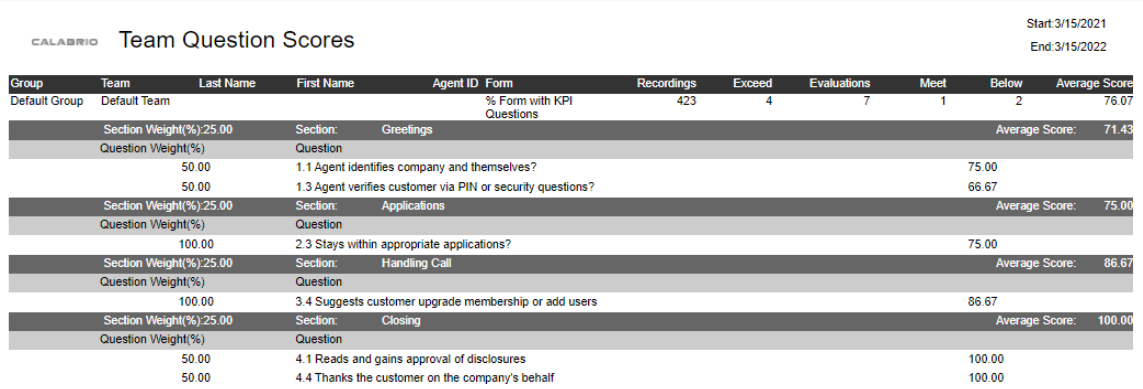
В отчете "Оценки вопросов" отображаются оценки по каждому вопросу на форме оценки. Сюда может относиться одна форма оценки или все точки на основе процентной или процентной формы для отдельного оператора, группы или группы по сервисам.



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

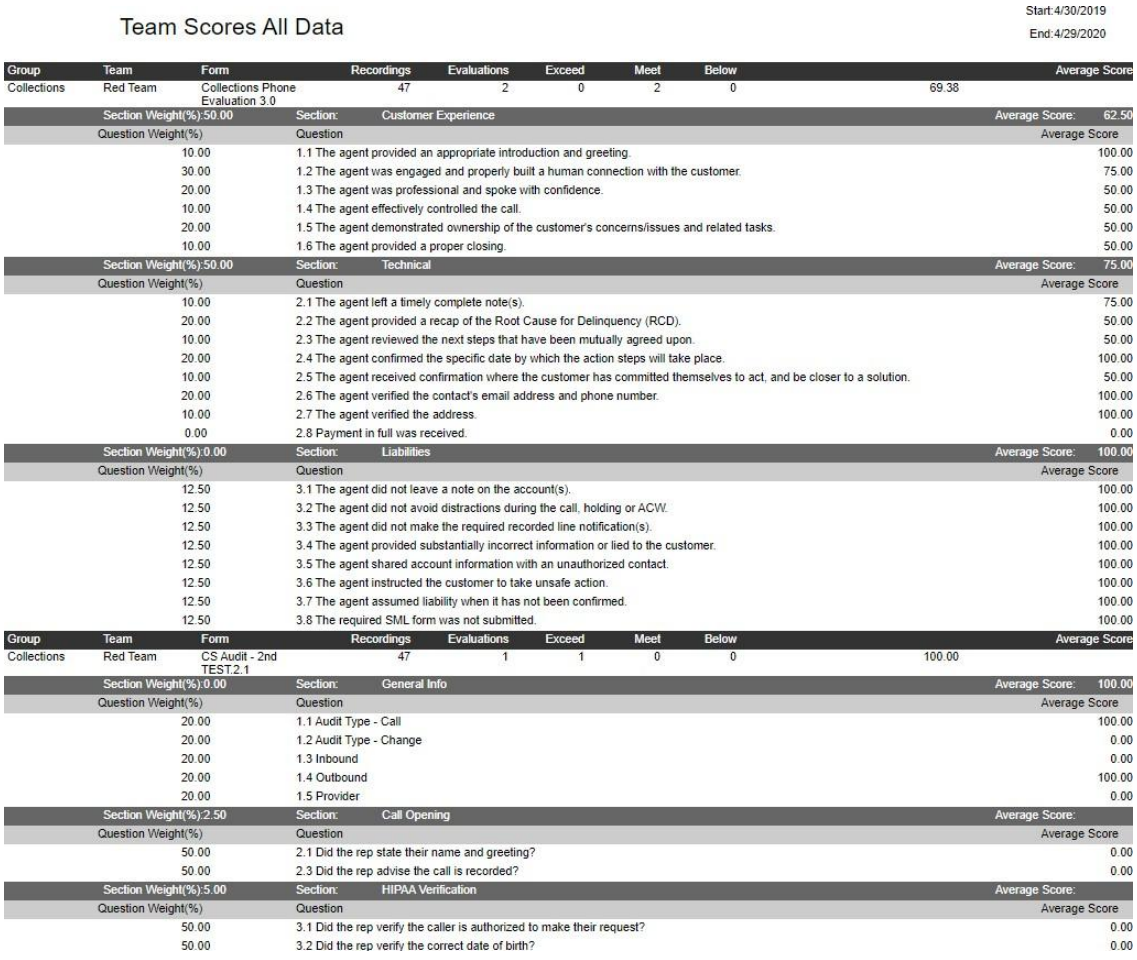
В отчете "Доступ к взаимодействию с пользователем" отображаются пользователи, которые за определенный период времени доступа к записям.

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

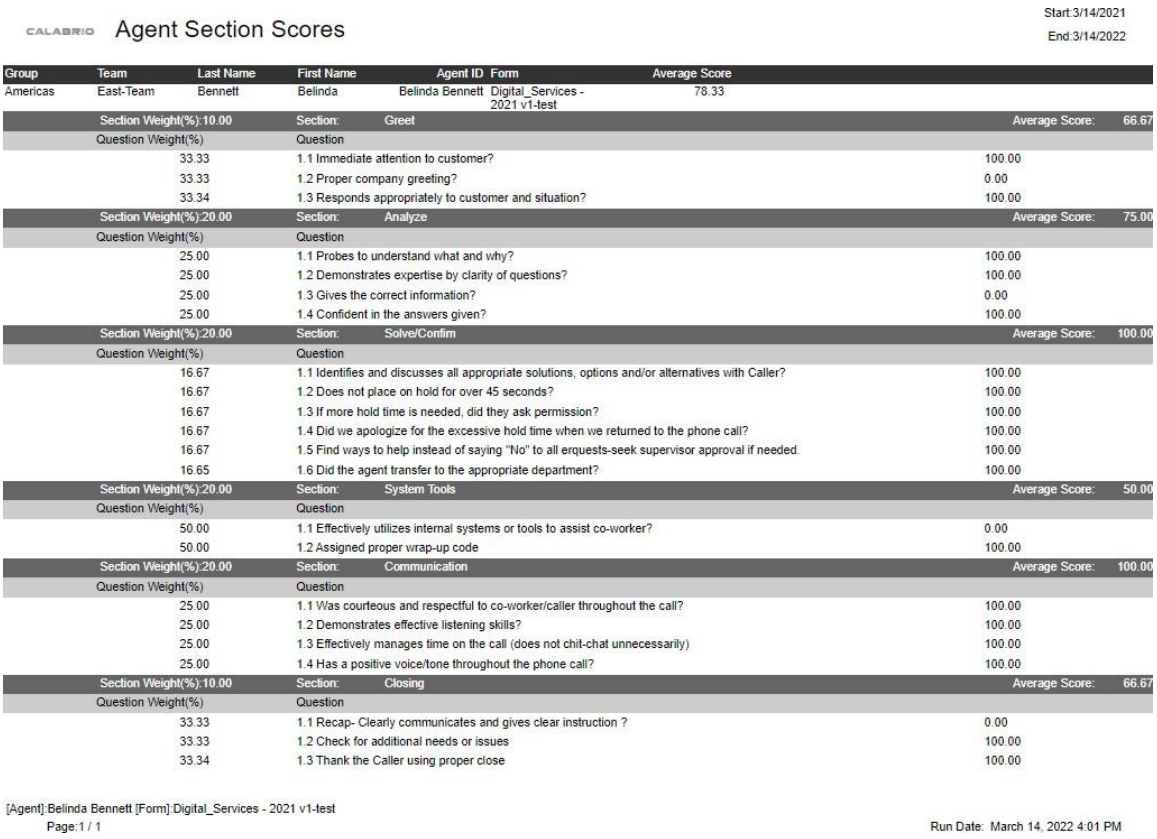
Поля этого отчета

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/Confirm			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.

Media Web App записывает события, предупреждающие о том, что на сервере отправки сайта мало свободного места 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.

стандартные отчеты WFM

Стандартные отчеты, доступные в WFM, приведены ниже.

ПРИМЕЧАНИЕ WFM стандартные отчеты отражают данные в том виде, всколько они отображаются в часовом поясе клиента, настроенном вашим системным администратором. При запросе отчета WFM, когда часовой пояс отображается впереди клиента
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 время обработки контактов ACD #(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 контактов ACD, обработанных в течение интервала B = общее время удержания для контактов ACD, обработанных в течение интервала C = общее время работы контакта для контактов ACD, обработанных в течение интервала D = общее число контактов ACD, 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 контактов ACD, обработанных в течение интервала B = общее время удержания для контактов ACD, обработанных в течение интервала C = общее число контактов ACD, обработанных за этот интервал
Среднее время работы	Среднее время работы контакта (перекрестный интервал) в секундах для параметра ACD обработаны контакты для оператора за 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 контактов ACD, 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 время которого оператор был в состоянии, готовом для принятия ACD контакт или обрабатывал контакт ACD в течение интервала. Сюда входит готовность, разговор, удержание и рабочее время.
Заполненность — % ACD	Процентное отношение времени в интервале, затрачивается оператором на обработку 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 вызов ACD в течение интервала.
Коэффициент использования — %	Процент использования — это процент времени, затрачивается на обработку оператором ACD контакты по отношению к общему времени авторизации оператора в течение интервала. Коэффициент использования % = A ÷ B где: A = Общее время обработки для обработанных контактов (общее количество отчетов ACD) B = общее время входа в сеансе (общее время входа, зарегистрированного 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 установлен QM и настроено на импорт сведений о форме оценки WFM, 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 в секундах для ACD вызовов

Пол	Определе
	завершено в течение интервала
Среднее время обработки	Среднее время ACD 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 контактов ACD, обработанных в течение интервала B = общее время удержания для контактов ACD, обработанных в течение интервала C = общее рабочее время контакта для контактов ACD, обработанных в течение интервала D = общее число контактов ACD, обработанных в течение интервала
Среднее время удержания	Фактическое среднее время удержания (кросс-интервала) для оператора ACD контакты, обработанные 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 контактов ACD, обработанных в течение интервала B = общее время удержания для контактов ACD, обработанных в течение интервала C = общее число контактов ACD, обработанных в течение интервала

Пол	Определе
Среднее время работы	Среднее время работы контакта (перекрестный интервал) в секундах для параметра ACD обработаны 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 8:00 AM до 4:00 PM а вместо этого работает с 10:00 AM до 6:00 PM, 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 — % ACD	Процентное отношение времени в интервале, затрачивается оператором при обработке 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 по отношению к общему времени авторизации оператора в течение интервала. Коэффициент использования % = A ÷ B где: A = общее время обработки для обработанных контактов (общее количество отчетов для ACD) B = общее время в сеансе (время входа) (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 время обработки контакта ACD (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 контактов ACD, обработанных в течение интервала B = общее время удержания для контактов ACD, обработанных в течение интервала C = общее время работы контакта для контактов ACD, обработанных в течение интервала D = общее число контактов ACD, обработанных в течение интервала
Среднее время разговоров	Среднее время разговора (с интервалами) контакта 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 контактов ACD, обработанных в течение интервала B = общее время удержания для контактов ACD, обработанных в течение интервала C = общее число контактов ACD, обработанных за этот интервал
Среднее время работы	Среднее время работы контакта (перекрестный интервал) в секундах для параметра ACD обработаны 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 контактов ACD, 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 которых оператор выполнил вход, или за периоды, когда ACD передает данные.

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 время обработки контакта ACD (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 контактов ACD, обработанных в течение интервала B = общее время удержания для контактов ACD, обработанных в течение интервала C = общее время работы контакта для контактов ACD, обработанных в течение интервала D = общее число контактов ACD, обработанных в течение интервала
Среднее время удержания	Фактическое среднее время удержания (кросс-интервала) для оператора ACD контакты, обработанные за этот интервал. 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 (через интервалы) контакта 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 контактов ACD, обработанных в течение интервала B = общее время удержания для контактов ACD, обработанных в течение интервала C = общее число контактов ACD, обработанных в течение интервала
Среднее время работы	Среднее время работы контакта (перекрестный интервал) в секундах для параметра ACD обработаны 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 контактов ACD, 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 вызовов ACD оператор, выполненных в течение интервала.
Вызовы в час	Количество вызовов ACD, обработанных 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 no 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 8:00 AM до 4:00 PM а вместо этого работает с 10:00 AM до 6:00 PM, 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 — % ACD	Процентное отношение времени в интервале, затрачивается оператором при обработке 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 контактов ACD (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 контакт ACD или обрабатывает контакт ACD 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 контактах ACD.	Фактическое общее время разговора (через интервалы) у оператора находилось в Время идет от ответа оператора на вызов ACD 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 по отношению к общему времени авторизации оператора в течение интервала. Коэффициент использования % = A ÷ B

Поле	Определение
	где: A = общее время обработки для обработанных контактов (общее количество отчетов для ACD) B = общее время в сеансе (время входа) (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, вводимое 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	Число сотрудников, работающих в эквиваленте полного дня (FTE).
Дата начала	Дата начала получения сообщенной информации.

Кроме того, в заголовке отчета содержится следующая сводная информация:

- Цель FTE—The FTE рассчитана для выбранного периода времени вашим стратегическим планом.
- Available FTE — доступный FTE (после изуминия на основе текущего количества), рассчитанный для выбранного периода времени по вашему стратегическому плану.
- Разрыв FTE — 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 сервис	Количество операторов, эквивалентных полному времени (FTE), поддерживающих этот 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 вызовов ACD, 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 контактов ACD, 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 = число 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 % ACD в	Фактический процент времени, затрачивается оператором на обработку контактов 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 — %	Прогнозируемый процент 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 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.
Прогноз уровня обслуживания в % обслуживания	Прогнозируемая доля вызовов, отвеченных в рамках данного уровня время пороговых значений в интервале.
Цель уровня обслуживания — % обслуживания	Цель процентного соотношения вызовов, отвеченных в рамках данного уровня время пороговых значений в интервале.
Уровень обслуживания — % запланированного уровня обслуживания	Ожидаемый процент вызовов, отвеченных в рамках данного

времяторговых 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	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 в 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 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 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 в очереди включает время от того, когда ACD отправляет вызов в очередь службы, 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 время обработки контактов ACD #(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 контактов ACD, обработанных в течение интервала B = общее время удержания для контактов ACD, обработанных в течение интервала C = общее время работы контакта для контактов ACD, обработанных в течение интервала D = общее число контактов ACD, 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 контактов ACD, обработанных в течение интервала B = общее время удержания для контактов ACD, обработанных в течение интервала C = общее число контактов ACD, обработанных за этот интервал
Среднее время работы	Среднее время работы контакта (перекрестный интервал) в секундах для параметра ACD обработаны контакты для оператора за 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 контактов ACD, 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 по отношению к общему времени авторизации оператора в течение интервала. Коэффициент использования % = A ÷ B где: A = общее время обработки контактов (общее время обработки, зарегистрированное ACD) B = общее время входа в сеансе (общее время входа, зарегистрированного 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 время ACD 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 контактов ACD, обработанных в течение интервала B = общее время удержания для контактов ACD, обработанных в течение интервала C = общее время работы контакта для контактов ACD, обработанных в течение интервала D = общее число контактов ACD, обработанных в течение интервала
Среднее время разговоров	Среднее время разговора (через интервалы) контакта 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 контактов ACD, обработанных в течение интервала

Пол	Определе
	B = общее время удержания для контактов ACD, обработанных в течение интервала C = общее число контактов ACD, обработанных в течение интервала
Среднее время работы	Среднее время работы контакта (перекрестный интервал) в секундах для параметра ACD обработаны 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 контактов ACD, 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 время которого оператор был в состоянии, готовом для принятия ACD контакт или обрабатывал контакт ACD в течение интервала. Сюда входит готовность, разговор, удержание и рабочее время.
Заполненность — % ACD	Процентное отношение времени в интервале, затрачивается оператором при обработке 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 вызов ACD в течение интервала.
Группа	Имя команды. Если она связана с оператором, она является текущей группой оператора.
Коэффициент использования — % обработку оператором	Процент использования — это процент времени, затрачивается на ACD контакты по отношению к общему времени авторизации оператора в течение интервала. Коэффициент использования % = A ÷ B где: A = Общее время обработки для обработанных контактов (общее количество отчетов для ACD) B = общее время входа в сеансе (общее время входа, сообщено 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 время ACD 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 контактов с ACD, обработанных в течение интервала B = общее время удержания для контактов ACD, обработанных в течение интервала C = общее время работы контакта для контактов ACD, обработанных в течение интервала D = общее число контактов ACD, 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 контактов ACD, обработанных в течение интервала B = общее время удержания для контактов ACD, обработанных в течение интервала C = общее число контактов ACD, обработанных за этот интервал
Среднее время работы	Среднее время работы контакта (перекрестный интервал) в секундах для параметра ACD обработаны 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 контактов ACD, 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 время которого оператор был в состоянии, готовом для принятия ACD контакт или обрабатывал контакт ACD в течение интервала. Сюда входит готовность, разговор, удержание и рабочее время.
Заполненность — % ACD	Процентное отношение времени в интервале, затрачивается оператором при обработке 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 вызов ACD в течение интервала.
Коэффициент использования — %	Процент использования — это процент времени, затрачивается на обработку оператором ACD контакты по отношению к общему времени авторизации оператора в течение интервала. Коэффициент использования % = A ÷ B

Поле	Определение
	где: A = Общее время обработки для обработанных контактов (общее количество отчетов для ACD) B = общее время входа в сеансе (общее время входа, зарегистрированного 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 течение длительного времени	Сумма оплачиваемого времени после закрытия, запланированного для оператора в 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 действия	Сумма неоплачиваемого времени исключения, запланированного для оператора в течение 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.