Webex WFO Používateľská príručka

Pre nasadenia s klasickou WFM

Prvýkrát publikované:10. júla 2020
Posledná aktualizácia:28. februára 2025

Centrála pre Ameriku
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, Kalifornia
95134-1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-SIETÍ (6387)
Fax: 408 527-0882

ŠPECIFIKÁCIE A INFORMÁCIE TÝKAJÚCE SA PRODUKTOV V TEJTO PRÍRUČKE SA MÔŽU ZMENIŤ BEZ UPOZORNENIA. VŠETKY VYHLÁSENIA, INFORMÁCIE A ODPORÚČANIA V TEJTO PRÍRUČKE SÚ POVAŽOVANÉ ZA PRESNÉ, SÚ VŠAK PREZENTOVANÉ BEZ ZÁRUKY AKÉHOKOĽVEK DRUHU (VÝSLOVNEJ ALEBO IMPLICITNEJ). POUŽÍVATELIA MUSIA PREVZIAŤ PLNÚ ZODPOVEDNOSŤ ZA POUŽÍVANIE AKÝCHKOĽVEK PRODUKTOV. LICENCIA NA SOFTVÉR A OBMEDZENÁ ZÁRUKA NA SÚVISIACI PRODUKT SÚ UVEDENÉ V INFORMAČNOM BALÍKU, KTORÝ SA DODÁVA SPOLU S PRODUKTOM, A SÚ TU ZAHRNUTÉ FORMOU TOHTO ODKAZU. AK NEMÔŽETE NÁJSŤ LICENCIU NA SOFTVÉR ALEBO OBMEDZENÚ ZÁRUKU, POŽIADAJTE O KÓPIU ZÁSTUPCU SPOLOČNOSTI CISCO.

Implementácia kompresie hlavičky TCP spoločnosťou Cisco je adaptácia programu vyvinutého univerzitou University of California, Berkeley (UCB) ako súčasť verzie operačného systému vo verejnej doméne univerzity USB. Všetky práva vyhradené. Autorské práva © 1981, zástupcovia univerzity University of California.

BEZ OHĽADU NA AKÚKOĽVEK INÚ TU UVEDENÚ ZÁRUKU SÚ VŠETKY SÚBORY DOKUMENTOV A SOFTVÉR TÝCHTO DODÁVATEĽOV POSKYTOVANÉ „TAK, AKO SÚ“ SO VŠETKÝMI CHYBAMI. SPOLOČNOSŤ CISCO A VYŠŠIE UVEDENÍ DODÁVATELIA SA ZRIEKAJÚ VŠETKÝCH ZÁRUK (VÝSLOVNÝCH ALEBO IMPLICITNÝCH) VRÁTANE, NIE VŠAK VÝHRADNE, ZÁRUK NA OBCHODOVATEĽNOSŤ, VHODNOSŤ NA KONKRÉTNY ÚČEL A NEPORUŠENIA ALEBO VYPLÝVAJÚCICH Z PRIEBEHU OBCHODOVANIA, POUŽÍVANIA ALEBO OBCHODNEJ PRAXE.

SPOLOČNOSŤ CISCO ANI JEJ DODÁVATELIA V ŽIADNOM PRÍPADE NEZODPOVEDAJÚ ZA ŽIADNE NEPRIAME, ŠPECIÁLNE, NÁSLEDNÉ ANI NÁHODNÉ ŠKODY VRÁTANE, NIE VŠAK VÝHRADNE, UŠLÉHO ZISKU ALEBO STRATY ALEBO POŠKODENIA ÚDAJOV VYPLÝVAJÚCICH Z POUŽÍVANIA ALEBO NEMOŽNOSTI POUŽÍVAŤ TÚTO PRÍRUČKU, A TO AJ V PRÍPADE, ŽE SPOLOČNOSŤ CISCO ALEBO JEJ DODÁVATELIA BOLI UPOZORNENÍ NA MOŽNOSŤ TAKÝCHTO ŠKÔD.

Žiadne adresy internetového protokolu (IP) ani telefónne čísla použité v tomto dokumente nie sú skutočnými adresami alebo telefónnymi číslami. Všetky príklady, výstup zobrazenia príkazov, diagramy topológie siete a ďalšie obrázky zahrnuté v dokumente sa zobrazujú iba na ilustračné účely. Akékoľvek použitie skutočných IP adries alebo telefónnych čísel v ilustračnom obsahu je neúmyselné a náhodné.

Všetky tlačené kópie a duplicitné softvérové kópie tohto dokumentu sa považujú za nekontrolované. Aktuálna verzia online je najnovšou verziou.

Spoločnosť Cisco má po celom svete viac ako 200 pobočiek. Adresy a telefónne čísla sú uvedené na webovej lokalite spoločnosti Cisco # www.cisco.com/go/offices.

Cisco a logo Cisco sú ochranné známky alebo registrované ochranné známky spoločnosti Cisco a/alebo jej dcérskych spoločností v Spojených štátoch a iných krajinách. Ak chcete zobraziť zoznam ochranných známok spoločnosti Cisco, prejdite na túto adresu URL: www.cisco.com/go/trademarks. Ochranné známky tretích strán uvedené v tomto dokumente sú majetkom príslušných vlastníkov. Použitie slova partner nenaznačuje partnerský vzťah medzi spoločnosťou Cisco a žiadnou inou spoločnosťou. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Všetky práva vyhradené.

Obsah

Obsah 3

Konfigurácia Webex WFO 33

Prihláste sa do Webex WFO 33

Zmena hesla 34

Odhlásenie 36

Konfigurácia nájomníka 36

Konfigurácia ACD 37

Nastavenia pripojenia pre Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

Nastavenia pripojenia pre Cisco Unified Contact Center Express 42

Nastavenia pripojenia pre Cisco Webex Contact Center 47

Integrácia základných konfiguračných údajov 49

Nastavenia pripojenia pre Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Nastavenia pripojenia pre Avaya CM s aplikáciou Contact Center Elite 55

Nastavenie pripojenia balíka Avaya IP Office s ACCS 59

Nastavenia pripojenia pre Five9 60

Nastavenia pripojenia pre Genesys Cloud 65

Nastavenia pripojenia pre aplikáciu InContact 67

Nastavenia pripojenia pre všeobecné ACD 67

Nastavenia pripojenia pre Amazon Connect 68

Nastavenia pripojenia pre Serenovu 70

Tabuľka nájomníkov Serenova 71

Synchronizácia základných konfiguračných údajov 73

Nastavenia pripojenia pre Eventide NexLog 77

Zadávanie metaúdajov 79
Nastavenia pripojenia pre Twilio Flex 80
Nastavenia pripojenia pre UJET 86
Konfigurácia globálnych nastavení 87
Stiahnite si inštalátory Smart Desktop a Webex dátového servera WFO 92
Priradenie telefónov agentom, skupinám nahrávania a typom nahrávania 93
Konfigurácia Extension Mobility pre sieťové nahrávanie Cisco 96
Štandardné Extension Mobility 96
Konfigurácia priradení zariadení 96
Ako to funguje 97
Extension Mobility Krížové klastre 97
Konfigurácia priradení zariadení 97
Ako to funguje 98
Zistite viac o Webex WFO s TIP 99
Ako sa synchronizujú údaje medzi ACD a Webex WFO 100
Synchronizácia údajov agenta medzi ACD a Webex WFO 101
Ako sa tímové údaje synchronizujú medzi ACD a Webex WFO 101
Synchronizácia údajov servisného frontu 102
Konfigurácia metódy overenia 103
Povoliť predvolené overenie 107
Konfigurácia overenia SAML 108
Konfigurácia poskytovateľov identít 108
Správa certifikátov poskytovateľov služieb pre Webex WFO 117
Zmena účelu identifikátora ACD 118

Konfigurácia politiky hesiel 119
Obmedzenie prístupu ku konkrétnym IP adresám 121
Tabuľka rozsahov adries IP 122
Lokálne nasadenia 123
Konfigurácia údajového servera 123
Konfigurácia dátového servera v prostrediach s viacerými nájomníkmi 123
Popisy polí 124
Konfigurácia ovládacích prvkov Cisco IP Phone služieb 127
Nastavenia dátového servera pre ACD Serenova 129
Pripojenie k serveru služby Active Directory 129
Konfigurácia služby Active Directory 132
Overovanie 132
Synchronizácia 132
Priradení používatelia 133
Synchronizácia zodpovedajúcich používateľov 136
Nezhoda synchronizovaných používateľov 136
Kontrola výsledkov synchronizácie služby Active Directory 140
Konfigurácia úložiska 141
Konfigurácia profilov ukladacieho priestoru 142
Prehľad ukladacieho priestoru 142
Informácie o profiloch ukladacieho priestoru 142
Vysvetlenie zásad ukladacieho priestoru 142
Pridanie externých úložísk 146
Konfigurácia nastavení archívu QM 151

Konfigurácia riadenia kvality 153
Konfigurácia QM globálnych nastavení 153
O priorite nahrávania obrazovky 154
Konfigurácia QM nahrávania 155
Správa telefónnych serverov 155
Správa vlastných polí metaúdajov 157
Polia metaúdajov spoločnosti Cisco 160
Ako fungujú root hovory a odsúhlasenie 163
Konfigurácia skupín telefónnych služieb 164
Konfigurácia aplikácie Avaya Communication Manager 170
Nastavenie Avaya hesla zariadenia DMCC 170
Konfigurácia ovládača Avaya SBCE na nahrávanie SIPREC 172
Konfigurácia aplikácie Cisco Unified Communication Manager 177
Konfigurácia Genesys 180
Pridanie prieskumov po hovore ku kontaktom 181
Konfigurácia poskytovateľov online prieskumov 181
Označovanie kontaktov pre distribúciu online prieskumov 185
Konfigurácia riadenia pracovnej sily 185
Konfigurácia servisných frontov 186
Správa čísel v adresári 186
Správa čísel v adresári 187
Správa typov servisných frontov 188
Vytváranie, úprava a odstraňovanie typov servisných frontov 188
Správa servisných frontov 189

Synchronizované/nesynchronizované prostredia 189
Fronty virtuálnych služieb 189
Presné fronty 190
Správa skupín servisných frontov 198
Správa mapovania zručností 198
Správa skupín viacerých zručností 199
Správa dátumov uzatvorenia servisného frontu 201
Kopírovanie dátumov uzatvorenia 201
Konfigurácia zmrštenia 203
Správa kategórií zmršťovania 204
Spravujte týždne zmršťovania 204
Správa scenárov zmršťovania 206
Správa plánov agentov 207
Integrácia so systémom riadenia ľudských zdrojov 207
Importovať podrobnosti súboru 208
Exportovať podrobnosti súboru 210
Prispôsobenie vydania plánov 212
Obmedzenie možnosti supervízora upravovať rozvrhy 214
Vytvorenie pracovného postupu 215
Správa pravidiel úpravy plánu 216
Práca s historickými údajmi 216
Zobrazenie a úprava historických údajov 217
Polia tabuľky historických údajov 219
Zlúčenie historických údajov 220

Vypočítajte presnosť minulých prognóz 221
Zachytenie historických údajov 222
Import historických údajov 223
Vytvorenie popisov kódov príčin 225
Prispôsobenie mapovania stavu dodržiavania 227
ACD ID a kódy dôvodov 229
Mapovanie stavu dodržiavania pre neinteraktívne fronty služieb 229
Konfigurácia nastavení WFM v celom systéme 230
Definujte WFM obdobie uchovávania 233
Správa hodnôt metaúdajov aktivity 234
Informácie o metaúdajoch aktivity 237
Priradenie predvolených hodnôt metaúdajov aktivity 237
Prepísanie predvolených hodnôt metaúdajov 237
Konfigurovať Teleopti 238
Konfigurácia služby Analytics 239
Správa a údržba Webex WFO 240
Monitorovanie stavu dátového servera 241
Stiahnutie denníkov dátového servera 242
Konfigurácia riešenia Gamification 243
Zhromažďovanie údajov o výkone pre riešenie Gamification 243
Konfigurácia úrovní gamification 245
Popisy polí 245
Správa kategórií výkonu riešenia Gamification 246
Popisy polí 247

Konfigurácia bodov gamifikácie 247
Popisy polí 249
Konfigurácia kľúčových ukazovateľov výkonu 250
Audit zmien používateľov a systému 252
Monitorovanie pripojení k serveru Webex WFO 256
Monitorovanie plánovaných exportov hromadných kontaktov 258
Konfigurácia oznámení 261
Typy oznámení 263
Oznámenia správcu nájomníka a používateľov 263
Odstránenie alebo aktualizácia viacerých kontaktov naraz 277
Správa používateľov 281
Ako fungujú licencie 281
Licenčný model 281
Licencie, roly a povolenia 281
Dátové licencie 282
Webex licencií na prístup WFO 283
Licencia na analýzu botov 283
Licencie Insights 283
Príklady používateľov s viacerými rolami 283
Príklad 1: QM agent, ktorý je zároveň hodnotiteľom 284
Príklad 2: QM agent, ktorý je tiež naplánovaný na používanie WFM 284
Funkcie dostupné s licenciami na QM a Analytics 284
Vytvorenie a úprava používateľov 287
Vytvorenie používateľa API 297

Import a exportovanie používateľov 298
Názvy časových pásiem 302
Správa viacerých používateľov 311
Správa používateľských profilov 311
ACD používateľské profily 312
Zaznamenávanie používateľských profilov 313
Prepísanie používateľských profilov 313
Príklad používateľských profilov 314
Zlúčenie používateľov 317
Ako funguje zlúčenie používateľov 319
Informácie o používateľovi 319
Údaje používateľa 320
Prepísanie používateľských profilov 321
Správa používateľov hotelov 322
Správa rolí a povolení 322
Licencie Webex WFO 323
Povolenia 325
Priradenie vstupných stránok používateľom 395
Poskytnutie prístupu používateľom k Prieskumníkovi údajov 397
Vypnutie Prieskumníka údajov 399
Správa tímov 400
Import a export tímov 403
Správa skupín 404
Import a export skupín 405

Správa zobrazení 406

Zaznamenávanie a vyhodnocovanie kontaktov 411

Zaznamenajte kontakty 411

Automatizácia QM pracovných postupov 412

Konfigurácia pravidiel 417

Konfiguračné podmienky 417

Konfigurácia akcií 419

Ako funguje správa pracovných postupov 420

Typy udalostí 420

Denné podujatia 420

Koniec udalostí interakcie 420

QM konfliktov pracovných postupov 421

Podmienené vyhlásenia 421

Správa pravidiel uchovávania údajov pre QM a Analytics 422

Konfigurácia nahrávania po fázach 424

Konfigurácia dátového servera postupného nahrávania 426

Vytvorenie ukladacieho priestoru pre nahrávanie po etapách 426

Povolenie komponentu postupného nahrávania 426

Použite IP adresy na priradenie agentov k dátovému serveru postupného nahrávania 427

Použitie tímov na priradenie agentov k dátovému serveru postupného nahrávania 428

Použite adresy IP aj tímy na priradenie agentov k údajovému serveru postupného nahrávania

428 Vytvorenie pravidla pre čiastočné nahrávanie 429

Správa zaznamenaných kontaktov 431

Exportovanie metaúdajov kontaktu 433

Záznam na požiadanie 434
Ako fungujú ovládacie prvky nahrávania 437
Ochranné funkcie pre nahrávky 439
Zobrazenie hlásení nahrávok 440
Vyhľadanie kontaktov 440
Popisy filtrov 443
Ako funguje syntax textového vyhľadávania 452
Prispôsobenie stĺpcov na stránke Interakcie 458
Popisy stĺpcov 459
Odstránenie alebo obnovenie kontaktu 468
Prehranie kontaktov 470
Vypočutie zvukového kontaktu 473
O tichu a rozprávaní o udalostiach 476
Sledovanie snímania obrazovky kontaktu 478
Príklady scenárov kontaktovania 479
Nahrávky hovorov v zátvorkách a prekladané 479
Prenos naslepo 479
Konferenčné hovory 480
Konferencia pod dohľadom 480
Podržanie hovoru na druhej linke 480
Preskakovanie dopredu a dozadu v nahrávke 480
Zobrazenie akcií agenta pre kontakt 481
Zobrazenie údajov priradených ku kontaktu 484
Úprava vlastných metaúdajov priradených ku kontaktu 494

Čítanie e-mailového kontaktu 494
Čítanie textového kontaktu 495
Prečítanie kontaktu v chate 495
Zobrazenie prehľadu chatového kontaktu 497
Prečítajte si zhrnutie kontaktu 498
Prečítajte si prepis zvukovej nahrávky 499
Zobrazenie frázovej analýzy kontaktu 500
Zobrazenie pocitu kontaktu 503
Sentiment pre hovory 503
Sentiment pre e-maily a textové kontakty 505
Stiahnite si kontakty na požiadanie 505
Priradenie a zdieľanie kontaktov 506
Získanie prístupu ku kontaktom, ktoré vám boli priradené 506
Označenie kontaktov pre školenie alebo ľudské zdroje 508
Označenie kontaktu 510
Vytvorenie hypertextových prepojení na nahrávky 511
Exportovanie kontaktu 512
Hromadný export kontaktov 513
Licenčné požiadavky na export hromadných kontaktov 516
Údaje zahrnuté v súbore hromadného exportu kontaktov CSV 516
Vyhodnotenie kontaktov 524
Správa hodnotiacich formulárov 524
Rady pre hodnotiace formuláre 533
Usmernenia pre účinné hodnotenia 533

Pokyny pre otázky hodnotiaceho formulára 533
Otázky týkajúce sa kľúčových ukazovateľov výkonnosti (KPI) 535
Ako sa hodnotia otázky kľúčových ukazovateľov výkonu 536
Percentuálne bodovanie 536
Sekcie založené na percentách 536
Otázky založené na percentách 537
Ako sa hodnotia hodnotenia založené na percentách 539
Možné body 539
Získané body 539
Percentuálne skóre 540
Bodové bodovanie 540
Automatické priradenie revízií, hodnotení a kalibrácií 542
Manuálne priradenie revízií, hodnotení a kalibrácií 546
Označenie kontaktu na kalibráciu 547
548
Vyhodnotenie kontaktu 548
Kalibrácia hodnotiteľov 553
Hodnotiaca správa o kalibrácii 554
Analýza hodnotiacich údajov 554
Zobraziť hodnotiace správy 554
Konfigurácia predpokladaných dopytov 555
Prediktívne čisté skóre promotéra 555
Skóre prediktívneho hodnotenia 556
Osvedčené postupy 557

Všeobecné 557
Prediktívne čisté skóre promotéra 558
Prediktívne hodnotenia 558
Rozdiely medzi prediktívnym skóre a manuálnym skóre 559
Rozdiely medzi ľudskými hodnotiteľmi 559
Rozdiely vo vyhodnotených hovoroch 559
Monitorujte agentov v reálnom čase 560
Vytvorenie kontaktu 564
Plánovanie ľudí 566
Vytvorenie rozvrhov 566
Zatvorené termíny a pevné pracovné zmeny 567
Poradie plánovania 567
Priorita servisného frontu 567
Informácie o procese plánovania 568
Informácie o stránke plánovania 568
Správca pracovných skupín 570
Informácie o typoch rozvrhov 571
Konfigurácia dynamického plánovania 572
Správa pravidiel práce s dynamickým plánovaním 573
Správa priradení dynamického plánovania 575
Správa udalostí dynamického plánovania 576
Vytvorenie novej udalosti 576
Kontrola stavu udalosti 579
Vytvorenie prehľadu plánovacích stimulov 579

Úprava stránky dynamického plánovania agenta 580
Konfigurácia dynamickej dostupnosti 580
Správa pravidiel dynamickej dostupnosti 580
Priradenie pravidiel agentom 581
Správa priradených pravidiel 582
O mojej dostupnosti 583
Moja dostupnosť pre agentov 583
Moja dostupnosť pre administrátorov, plánovačov a supervízorov 586
Vytváranie pracovných zmien 588
Pracovné zmeny a časové pásma 588
Pracovné zmeny a dynamické plánovanie 589
Pevné pracovné zmeny 589
Pracovné zmeny priradených úloh 590
Variabilné pracovné zmeny 590
Vysvetlenie grafu parametrov pracovnej zmeny 590
Zobrazenie priradených pracovných zmien 592
Príklad rotácie pracovných zmien 595
Správa pracovných podmienok 596
Príklad 1: Pracovné podmienky bez neplatených činností 599
Príklad 2: Pracovné podmienky s neplatenými činnosťami 600
Plánovanie a neplatené aktivity 600
Správa profilov pracovných podmienok 605
Plánovanie pomocou profilov pracovných podmienok 605
Spravujte podmienky minimálnej / maximálnej hodiny 606

Pracovné zmeny a plány 606
Definície času 607
Úvahy o konfigurácii plánu 607
Výnimky 608
Prekrývajúce sa pracovné zmeny 608
Priraďte agentom podmienky minimálnej / maximálnej hodiny 610
Obmedzenie počtu plánovaných agentov 611
Vytvorenie distribúcie 613
Usmernenia na vytváranie distribúcie 614
Správa distribúcií 615
Generovanie distribúcie výroby 615
Generovanie pomenovanej distribúcie 616
Zobrazenie distribúcie 616
Práca s distribúciami 617
Vytvorenie prognózy 618
O procese prognózovania 618
Vytvorenie distribúcie 618
Úprava distribúcie 618
Vyberte metódu prognózovania 619
Vyberte referenčné zopakovanie 619
Vygenerujte prognózu 619
Skontrolujte prognózu 620
Vygenerujte prognózu 620
Zobrazenie prognózy 624

Práca s prognózami 624
Import prognózy 625
Import prognózy, keď už poznáte počet predpokladaných agentov 627
Import prognózy, keď chcete vypočítať počet predpokladaných agentov 627
Použitie trendov v prognózach 629
Historické trendy 629
Štandardná metóda prognózovania 629
Pokročilá metóda prognózovania 629
Očakávané trendy 630
Štandardná metóda prognózovania 630
Pokročilá metóda prognózovania 630
Efekt dňa v týždni 630
Príklady: Jednoročná predpoveď pomocou štandardnej metódy prognózovania 631
Príklad 1: Kladná miera rastu 631
Príklad 2: Nulová miera rastu 632
Príklad 3: Záporná miera rastu 632
Príklady: Jednoročná prognóza pomocou pokročilej metódy prognózovania 633
Príklad 1: Kladná miera rastu 633
Príklad 2: Záporná miera rastu 634
Strategické prognózy 635
Príklady strategických prognóz 635
Správa priradení dátumu firmy 635
Kopírovanie asociácií dátumu firmy 635
Zohľadnite dni s abnormálnym objemom kontaktov 636

Vplyv na žiadosti o distribúciu 637
Vplyv na žiadosti o prognózu 637
Obmedzenia špeciálnych udalostí 638
Údaje v súhrne prognózy 639
Úprava distribúcií a prognóz 641
Presúvanie údajových bodov v grafe 642
Úprava údajov v tabuľke 642
Vyplnenie prázdnej tabuľky 642
Úprava súčtov na distribučnej stránke 642
Úprava súčtov na stránke prognózy 643
Úprava súčtov v strategickej prognóze 644
Kopírovanie a prilepovanie údajov do tabuľky 644
Použitie faktora nastavenia v stĺpci 645
Správa plánovaných aktivít 646
Správa výnimiek 646
Pre plány spustené s priradenými výnimkami 646
V prípade schválených žiadostí o výnimku, mentorstvo a voľno 647
Vytváranie, úprava a odstraňovanie výnimiek 648
Priradenie výnimky 648
Príklady konfigurácie frekvencie a výskytu 650
Len raz 650
Raz týždenne 650
Raz mesačne 651
Raz ročne 651

Správa typov výnimiek 651
Riadenie projektov 652
Vytvorenie rozvrhu 655
Pridanie agenta do existujúceho rozvrhu 657
Generovanie ad hoc plánu 658
Zobrazenie požiadaviek servera od používateľov WFM 659
Správa času mimo domova 660
Posielanie správ pre agentov 660
Vyhľadávacie požiadavky 661
Ako filtrovať dátumové polia 661
Kritériá vyhľadávania 662
Odoslanie 662
Práca s poštou na odoslanie 664
Prij. správy 664
Práca s priečinkom doručenej pošty 666
Verejná schránka 666
Práca s verejnou schránkou 668
Žiadosti 668
Úprava alebo odstránenie požiadavky 668
Žiadosť o výnimku 669
Požiadajte o naplánovaný obchod 671
Požiadajte o voľno 674
Prezeranie voľna pridelených 679
Vyžiadajte si ponuku harmonogramu 679

Požiadajte o mentoring 682
Automatické zmeny žiadostí 684
Prípad 1: Obchodný zástupca predloží platenú žiadosť, ktorá sa prekrýva s neplatenou činnosťou 684
Prípad 2: Agent má naplánovanú prácu počas požadovaného času 684
Prípad 3: Agent má naplánovanú prácu iba počas časti žiadosti 685
Odosielanie správ pre schvaľovateľov žiadostí 685
Vyhľadávacie požiadavky 686
Ako konfigurovať dátumové polia 687
Kritériá vyhľadávania 687
Schválenie alebo zamietnutie žiadostí 688
Žiadosti o výnimku 688
Žiadosti o voľno 689
Schváliť žiadosť o obchod alebo ponuku 691
Schváliť žiadosť o mentoring 693
Automatizácia spracovania požiadaviek agentov 694
Príklad pracovného postupu 695
Schváliť pravidlo 695
Pravidlo zamietnutia 696
Predvolené pravidlo 696
Automatické odmietnutie a manuálna manipulácia 696
Automatické odmietnutie 696
Automatická ručná manipulácia 698
Podmienky stavebného pravidla 700
Premenné 702

Zobrazenie a úprava rozvrhov 710
Zobrazenie rozvrhu 710
Prispôsobenie zobrazenia rozvrhu 711
Tlač rozvrhu 713
Informácie o časových pásmach 713
Zobrazenie rozvrhu v inej aplikácii kalendára 714
Prihlásenie na odber informačného kanála iCal 715
Dynamické plánovanie pre agentov 716
Ikony personálneho obsadenia 718
Vytvorenie vlastného rozvrhu 719
Dynamické plánovanie v rámci dňa pre agentov 720
Správa plánov agentov 723
Prispôsobenie stránky Plány agenta 732
Vlastný výber 733
Informácie o časových pásmach 735
Predvolené časové pásmo 735
Zobraziť časové pásmo 735
Časové pásmo plánovania 735
Časové pásmo frontu služieb 735
Časové pásma a plány agentov 736
Informácie o poznámkach o činnosti 736
Zoradenie zoznamu agentov 737
Úprava rozvrhov 738
Úpravy a zoznam priradených výnimiek 740

Vloženie aktivity 740
Upozornenia na konflikt plánu agenta 743
Prideľovanie voľna a úvahy o dovolenkovom pláne 745
Odstránenie aktivity 746
Upravujte rozvrhy pomocou drag and drop 746
Pridávanie a úprava poznámok o aktivite 747
Obchodujte s rozvrhmi dvoch agentov 747
Kopírovanie aktivít plánovania 750
Nájdite najlepší čas na aktivitu 752
Vrátenie zmeny plánu 756
Prehľadávanie histórie rozvrhov 757
Tabuľka výsledkov 758
Obnovenie plánu 758
Príklad: Obnovenie plánu 758
Príklad: Správanie pri obnovovaní existujúceho plánu 759
Informácie o histórii plánovania a obnovení 759
Schválenie alebo zamietnutie zmien harmonogramu vykonaných orgánmi dohľadu 761
Spravujte dnešný rozvrh 762
Ponúknite dobrovoľné nadčasy alebo voľno 762
Prehľadávanie 763
Zobrazenie existujúcich udalostí 763
Vytvorenie novej udalosti dynamického plánovania v rámci dňa 764
Schválenie zmien harmonogramu 767
O zásuvkách 769

Skontrolujte personálne pokrytie 770
Pokrytie: Naplánované zobrazenie 772
Interpretácia grafu 773
Pokrytie: Zobrazenie zmrštenia 774
Pokrytie: zobrazenie Reforecast view 776
Intraday: zobrazenie údajov 777
Mapa pokrytia viacerými zručnosťami 778
Zobraziť dodržiavanie a zhodu agentov 780
Zobrazenie podrobného dodržiavania agenta 783
Optimalizujte prestávky a obedy 785
Obmedzenia optimalizácie 787
Príklady optimalizácie 788
Zobrazenie prehľadov plánovania 789
Robte dlhodobé plány 789
Odhad budúcich požiadaviek 790
Správa strategických zdrojov 790
Spravujte plány prijímania zamestnancov 791
Správa krokov prijímania zamestnancov 791
Analýza nákladov na zmeny v servisnom fronte 792
Správa voľna agenta 793
Správa ekvivalentných profilov na plný úväzok 793
Správa typov dovoleniek 794
Správa plánov dovolenky 796
Príklady dovolenkových plánov 797

Príklad 1: Prekrývajúce sa dovolenkové plány bez spoločných agentov 798
Príklad 2: Presun agentov medzi plánmi dovolenky 799
Spravujte pridelené voľno 800
Použitie prideleného voľna so žiadosťami o voľno 800
Výpočet prideleného voľna so žiadosťami o voľno 801
Žiadosti o voľno s ekvivalentmi plného pracovného času alebo hodinami 801
Žiadosti o celodenné voľno 802
Kopírovanie prideleného voľna 803
Príklad 1: Oba servisné fronty majú pridelené voľno na celý rok 803
Príklad 2: Servisné fronty majú pridelené voľno na rôzne počty mesiacov 803
Prideľovanie voľna a časové pásma 804
Hlásenia o voľne agenta 805
Analýza kontaktov, ľudí a procesov 806
Vytvorenie úloh služby Analytics 806
Úlohy služby Analytics 815
Usporiadanie údajov 817
Vytváranie a správa fráz a kategórií fráz 817
Identifikácia webov a aplikácií, ktoré má Analytics sledovať 824
Vytváranie a správa položiek pracovnej plochy 825
Konfigurácia udalostí položiek na pracovnej ploche 828
Prekrývajúce sa udalosti 836
Použitie nástroja Značka poľa aplikácie 837
Identifikácia polí webových stránok, ktoré má Analytics sledovať 838
Povolenie rozšírenia Desktop Analytics v prehliadači 841

Prehľad informačných panelov Analytics 842
Vytvorenie a správa množiny údajov 843
Zdroje údajov 845
Filtre údajov 848
Vytvorenie a správa informačného panela služby Analytics 852
Vytvorenie a správa miniaplikácie Analytics 854
Zobrazenie podrobností miniaplikácie 860
Upozornenie používateľov na neschválené používanie aplikácie 860
Filtrovanie údajov na informačnom paneli služby Analytics 861
Prispôsobenie informačného panela služby Analytics 862
Panel s nástrojmi služby Analytics 862
Panel s nástrojmi Zarovnanie miniaplikácie 864
Monitorovanie zamerania a aktivity agentov 866
Prehľad programu Prieskumník agentov 869
Analýza údajov analytických nástrojov 872
Informačný panel domovskej stránky 872
Vytvorenie vlastných zostáv pomocou Prieskumníka údajov 873
Správa zoznamu tabúľ a zostáv Prieskumníka údajov 874
Informácie o paneli s nástrojmi DX 874
Zobrazenie štandardných tabúľ Prieskumníka údajov 875
Dostupné vopred vytvorené tabule 876
QM tabúľ 876
WFM tabúľ 877
Palubné dosky pre celý balík 878

Informačné panely Analytics 879
CXI - Informačné panely kontaktného centra 880
Nastavenie domovskej stránky 882
Kopírovanie zostavy alebo tabule 883
Zdieľanie zostáv a tabúľ 883
Nastavenie doručovania správ e-mailov 885
Správa doručovania správ o e-mailoch 887
Označovanie zostáv a tabúľ s rolami 889
Vyhľadajte prehliadač diel podľa značky 890
Export zostavy 891
Vytvorenie zostavy 891
Vytvorenie otázky 892
Vytvorenie nového prehľadu 893
Vyberte mieru 893
Výber zoskupenia 895
Nastavenie filtra 895
Filtrovanie odstránených záznamov prognózy, dodržiavania a rozvrhu agenta 903
Vytvorenie vlastnej mierky 904
Príklad vlastnej mierky 906
Konfigurácia vzhľadu mierky 910
Atribúty obsahu 913
Príklad 1: Nastavenie čísel z 20 na 200 tučným a modrým písmom 914
Príklad 2: Čísla s farebným kódovaním ako nízke, stredné alebo vysoké 915
Príklad 3: Zachovanie formátovania časových polí pri exporte zostavy 916

Syntax atribútov obsahu 917
Kľúčové slová 918
Ďalšie úvahy o syntaxi 921
Atribúty obsahu pre všetky typy údajov 921
Atribúty obsahu pre typy údajov Text 922
Atribúty obsahu pre číselné typy údajov 924
Atribúty obsahu pre typy údajov dátumu a času 930
Atribúty obsahu pre typy údajov boolovského typu 930
Vytvorenie zobrazenia 931
Dostupné typy zobrazení 931
Možnosti stylingu 940
Os X 941
Os Y (primárna, sekundárna, 3 a 4) 942
Konfigurácia predvoleného zoradenia zostavy 954
Zoradenie údajov 954
Objednanie kategórie 955
Nastavenie výnimky 955
Vytvorenie tabule (dashboard) 955
Informácie o ovládacom prvku tabule 956
Pridanie panela 957
Pridanie panela miniaplikácií 958
Prispôsobenie miniaplikácie Prieskumník údajov 958
Dostupné QM widgety 961
Widget Kontaktovať miniaplikáciu Priebeh cieľa 962

Widget Kontakt Súčty 962
Widget Aktuálne najlepšie výsledky 963
Widget Priemery vyhodnocovania 963
Widget Rozsahy vyhodnocovania 963
Widget Skóre gamifikácie 963
Widget Recent Evals Perform 964
Widget Posledné hodnotenia 965
Widget Zaznamenávanie prieskumov 965
Dostupné WFM widgety 965
Widget Objemy hovorov agenta 966
Widget Hovory agenta za hodinu 967
Widget Percentá agenta 967
Widget Rozdelenie času agenta 967
Widget Celkový čas agenta 968
Widget Môj rozvrh 969
Widget dodržiavania v reálnom čase 970
Widget Výkon servisného frontu 970
Pridanie parametra 971
Filtrovanie odstránených záznamov 971
Konfigurácia podnikových kľúčových ukazovateľov výkonu 972
Vlastnosti kľúčových ukazovateľov výkonu 973
Konfigurácia nastavení 974
Implementácia správ 975
Dostupné mierky kľúčových ukazovateľov výkonu 975

Štandardné hlásenia 976

Spustenie štandardného prehľadu QM alebo WFM 976

QM štandardné hlásenia 978

Hodnotenie skóre agenta 983

Graf trendov agentov 986

Detail kontaktu 988

Kontaktovať oddelenie priebehu cieľa 990

Graf celkových súčtov kontaktov 991

Vyhodnocovacia kalibrácia 991

Skóre hodnotenia 993

Graf celkových hodnotení 995

Výkonnosť hodnotiteľa 997

Graf priemerov kvality 999

Skóre otázok 999

Prístup kontaktu k interakcii 1001

Interakčný prístup používateľa 1002

bodov Všetky údaje 1004

Skóre sekcie 1006

Prieskumy Všetky údaje 1007

výsledkov prieskumného formulára 1008

Stav systému Stav

nahrávania používateľa 1009 1010

WFM štandardné správy 1011

Interval agenta 1013
Nadčasy agentov ..... Kart
a hlásenia agenta 1016 1016
Plán agenta denne ..... Týž
denný rozvrh agenta 1021 1022
Interval frontu služieb agenta 1022
Percentá úloh agenta 1024
Produktivita agenta a tímu 1026
Pridelená výnimka 1032
Rozpočtové plánovanie 1033
Plánovanie zariadení (hardvér) 1033
Plán prijímania zamestnancov 1034
Intervalový servisný front ..... Výk
on 1035 denne 1039
Interval výkonu 1042
Interval agenta servisného frontu 1045
Plán servisného frontu podľa agenta 1046
Plán servisného frontu podľa intervalov 1047
Analýza rozpočtu zmeny 1049
Plánovanie zamestnancov ..... Inter
val agentov tímu 1050 1051
Interval tímu 1053
hodín úloh tímového plánu 1056
Stav dovolenky 1057

Konfigurácia Webex WFO

Pomocou týchto sekcií vo Webex WFO môžete nastaviť, ako sa Webex WFO pripája k vášmu ACD a ukladaciemu priestoru a ako aplikácie Webex WFO interagujú s vašimi pracovníkmi.

Prihláste sa do Webex WFO

Prihlasovacia stránka vám umožňuje prihlásiť sa pomocou prihlasovacích údajov Webex WFO. Existujú tri typy poverení, ktoré je možné použiť v závislosti od konfigurácie overenia pre váš systém:

- Webex predvolených poverení WFO
- Poverenia služby Windows Active Directory
- Poverenia jediného prihlásenia (Security Assertion Markup Language alebo SAML)

> **POZNÁMKA:** Správcovia sa môžu prihlásiť pomocou svojich Webex poverení WFO aj v prípade, že Webex overenie WFO bolo zakázané a je povolené iba SAML overovanie. To im umožňuje:
> V prípade potreby nakonfigurujte SAML autentifikáciu.

Nasledujúca tabuľka popisuje polia na prihlasovacej stránke.

Pole	Popis
Jazyk	Vyberte jazyk používaný v rozhraní Webex WFO. Jazyk, ktorý vyberiete, sa používa na celej lokalite a pretrváva od relácie k relácii pre vaše meno používateľa. Ak zmeníte výber jazyka, musíte sa odhlásiť a znova prihlásiť do Webex WFO, aby sa výber jazyka zmenil na celej lokalite.
Meno používateľa	Vaše meno používateľa. Toto je meno používateľa, ktoré vám priradil správca, alebo meno používateľa služby Windows Active Directory. Ak ste dostali upozornenie, použite svoju e-mailovú adresu na prihlásenie pomocou

Pole	Popis
	e-mailová adresa.
Doména	Doména Active Directory. Toto pole sa zobrazuje len v systémoch, ktoré používajú službu Active Directory. Vyberte doménu priradenú k vášmu menu používateľa a heslu služby Active Directory.
Heslo	Vaše heslo. Toto je heslo, ktoré vám pôvodne pridelil správca, alebo heslo služby Windows Active Directory. Toto pole sa nevyžaduje, ak sa prihlasujete prostredníctvom jediného prihlásenia.
Zabudli ste heslo?	Obnovte heslo.

Prihláste sa pomocou poverení Webex WFO alebo Windows (Active Directory)

1. Zadajte meno používateľa a heslo.
2. Kliknite na položku **Log In (Prihlásiť sa**).

Prihlásenie pomocou jediného prihlásenia

1. Zadajte meno používateľa a kliknite na položku **Jediné prihlásenie**. Budete presmerovaní na prihlasovaciu stránku poskytovateľa identity.
2. Zadajte svoje prihlasovacie údaje do poskytovateľa identity. Budete presmerovaní späť na Webex WFO .

> **POZNÁMKA:** Vaše konto sa uzamkne, ak prekročíte počet neúspešných pokusov o prihlásenie určený správcom. Ak je váš účet uzamknutý, nemôžete sa prihlásiť pomocou Webex Poverenia WFO alebo jediné prihlásenie, kým vaše konto neodomkne správca alebo kým sa neobnoví vaše heslo.

Ak zabudnete heslo alebo je váš účet uzamknutý, môžete si ho obnoviť.

Vytvorenie nového hesla

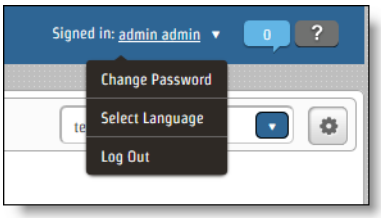
1. Kliknite na Zabudli ste heslo? na stránke Prihlásenie.
2. Zadajte svoju e-mailovú adresu, kliknite na položku E-mailové obnovenie hesla a postupujte podľa pokynov. Na váš e-mailový účet bude odoslaný e-mail s pokynmi na obnovenie hesla.

Zmena hesla

Heslo si môžete kedykoľvek zmeniť.

Zmena hesla

1. V pravom hornom rohu stránky kliknite na šípku rozbaľovacieho zoznamu napravo od mena používateľa a vyberte možnosť **Zmeniť heslo**.



2. V dialógovom okne Zmena hesla potvrďte zadaním aktuálneho hesla, nového hesla a nového hesla. Sila hesla sa zobrazuje pri zadávaní hesla.

   Heslo musí spĺňať minimálne požiadavky na uloženie dobrého alebo silného hesla.

3. Kliknite na položku **Zmeniť heslo**.

Požiadavky na zložitosť hesla

Požiadavky na zložitosť hesla sú založené na politike hesiel spoločnosti Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Nasledujúce pravidlá platia pri vytváraní alebo úprave používateľa, prípadne pri zmene alebo resetovaní hesla.

- Heslá nesmú obsahovať žiadne medzery (prázdne miesta).
- Heslá musia mať aspoň osem znakov. Minimálnu dĺžku môže nakonfigurovať správca.
- Heslá musia obsahovať znaky z troch z nasledujúcich štyroch kategórií:

Kategória	Popis
Veľké písmená	A – Z Veľké písmená Unicode: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Malé písmená	A – Z Malé písmená Unicode:

Kategória	Popis
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Čísla	0–9
Špeciálne znaky	Pre heslo databázy nájomníka sú povolené nasledovné znaky: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Nasledujúce znaky sú povolené pre všetky ostatné heslá: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Tieto pravidlá platia len v prípade, že nakonfigurujete heslo, ktoré riadi Webex WFO. Ak používateľ zadá heslo pre externý systém, ktorý nie je riadený Webex WFO, Webex WFO heslo neoverí (napríklad ACD konfiguráciu).

POZNÁMKA: Používateľa je možné vytvoriť bez hesla (manuálne alebo automaticky prostredníctvom ACD synchronizácie). Používateľ bez hesla sa nemôže prihlásiť. Tento používateľ musí použiť odkaz "Zabudnuté heslo" a nastaviť
heslo.

Odhlásenie

Ak sa chcete odhlásiť z Webex WFO, umiestnite kurzor myši na svoje meno používateľa v pravom hornom rohu stránky a kliknite na položku Odhlásiť sa. Tým sa vrátite na prihlasovaciu stránku.

Ak chcete úplne ukončiť Webex WFO, zatvorte prehliadač.

Konfigurácia nájomníka

Konfigurácia nájomníka zahŕňa nasledovné:

- Nakonfigurujte aspekty systému, ktoré sa vzťahujú na všetkých používateľov a aplikácie.
- Synchronizujte údaje agenta, tímu a servisného frontu zo svojho ACD.
- Vyberte a nakonfigurujte metódu overenia na overenie identity každého, kto sa chce pripojiť k Webex WFO.
- Nakonfigurujte politiku používateľských hesiel tak, aby spĺňala bezpečnostné požiadavky vašej organizácie.
- Zvýšte zabezpečenie svojho nájomníka kontrolou (alebo "bielou listinou"), z ktorých IP adries majú používatelia prístup k Webex WFO.

- Nastavte funkcie údajového servera na základe geografickej polohy kontaktného centra.
- Pripojte sa k serveru Active Directory (AD) vo svojom prostredí na overenie používateľa, synchronizáciu alebo oboje.

Konfigurácia ACD

Stránka ACD Konfigurácia umožňuje nastaviť pripojenie medzi Webex WFO a jedným alebo viacerými ACD. Po úspešnej synchronizácii ACD ho nie je možné odstrániť z Webex WFO.

Predpoklady

- Máte povolenie Spravovať ACD konfiguráciu (pozrite si časť Správa rolí a povolení).
- Služba Data Server je nainštalovaná na serveri s prístupom k systému Webex WFO pred testovaním pripojenia ACD.

> **POZNÁMKA:** Inštalačný súbor služby Data Server sa nachádza na stránke Súbory na prevzatie (pozrite si časť Prevzatie inštalátorov aplikácie Smart Desktop a Webex WFO Data Server). Ak sú údaje
> Serverová služba nie je nainštalovaný Pri testovaní pripojenia sa zobrazí nasledujúce chybové hlásenie: "Chyba: Skontrolujte, či je služba zhromažďovania spustená."

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálna konfigurácia > konfigurácia > ACD konfigurácia systému

Postupy

Pridanie ACD

1. Vyberte nájomníka.
2. Kliknite na tlačidlo **Pridať**. Otvorí sa dialógové okno ACD podrobnosti.
3. Vyberte typ ACD z rozbaľovacieho zoznamu Vybrať **ACD** .
4. Zadajte názov ACD do **poľa Meno** .
5. Kliknite na tlačidlo **OK.** Zatvorí sa dialógové okno ACD Podrobnosti a ACD na stránke Konfigurácia sa zobrazia možnosti konfigurácie.
6. Nakonfigurujte ACD vyplnením polí. Pozrite si nižšie uvedené odkazy, kde nájdete pokyny špecifické pre ACD.

- Nastavenia pripojenia pre Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Nastavenia pripojenia pre Cisco Unified Contact Center Express
- Nastavenia pripojenia pre Cisco Webex Contact Center
- Nastavenia pripojenia pre Cisco Webex Contact Center 2.0
- Nastavenia pripojenia pre Avaya CM s aplikáciou Contact Center Elite
- Nastavenie pripojenia balíka Avaya IP Office s ACCS
- Nastavenia pripojenia pre Five9
- Nastavenia pripojenia pre aplikáciu InContact
- Nastavenia pripojenia pre všeobecné ACD
- Nastavenia pripojenia pre Amazon Connect
- Nastavenia pripojenia pre Serenovu
- Nastavenia pripojenia pre Eventide NexLog
- Nastavenia pripojenia pre Twilio Flex
- Nastavenia pripojenia pre UJET

7. Kliknutím na položku **Testovať pripojenie** skontrolujte, či sú zadania správne a Webex WFO je pripojené k ACD.
8. Po úspešnom testovaní pripojenia kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

Odstránenie alebo úprava ACD

- Ak chcete odstrániť ACD, vyberte ACD, kliknite na tlačidlo **Odstrániť a kliknite na tlačidlo**Áno .
- Ak chcete upraviť ACD, vyberte ACD, upravte polia podľa potreby a kliknite na tlačidlo **Uložiť**.
- Ak chcete zmeniť názov ACD, vyberte ACD, kliknite na položku Upraviť, zmeňte názov v **poli Názov**, kliknite na tlačidlo **OK a kliknite na tlačidlo** Uložiť .

Nastavenia pripojenia pre Cisco Unified Contact Center Enterprise

Nasledujúce polia sa zobrazia, ak je vybratá ACD Cisco Unified Contact Center Enterprise.

> **POZNÁMKA:** Ak agenti vo vašom Unified CCE ACD nie sú nakonfigurovaní na používanie vybranej skupiny zručností ako predvolenej skupiny zručností, automaticky patria do predvolenej skupiny zručností ACD. Historické údaje sú
> Nezaznamenáva sa pre ACD predvolenú skupinu zručností, ale je pre konkrétne predvolené skupiny zručností. V dôsledku toho nie je čas agentov správne priradený servisnému frontu, ktorý podporujú v Webex WFO. Nastavte

Vybratá ACD skupina zručností, ktorú agent primárne podporuje ako predvolenú skupinu zručností s cieľom správne vykazovať svoju produktivitu. Upozorňujeme, že ak spracovávajú hovory pre iné servisné fronty, ich čas nemusí byť správne priradený k príslušnému servisnému frontu.

Sekcia	Popis
Historický interval vykazovania	Interval vykazovania historických údajov, ktorý je nakonfigurovaný vo vašom systéme Unified CCE. Ak je váš ACD nakonfigurovaný na 15-minútový interval, musíte vybrať 15-minútovú možnosť, aby ste sa uistili, že Webex WFO je kompatibilný s vašou ACD a že všetky údaje sú importované do Webex WFO. Ak sa intervaly vykazovania nezhodujú, historické údaje o ACD sa nezachytia správne.
ACD filtrovanie	Pomocou ACD filtra môžete obmedziť počet používateľov synchronizovaných z ACD. Pre Môžete napríklad nakonfigurovať filter Názov tímu, ktorý vám umožní synchronizovať používateľov, ktorí patria do tímu, ktorý zodpovedá určitému vzoru pomenovania. Môžete nakonfigurovať viacero ACD filtrov. **DÔLEŽITÉ** Ak vyberiete **iba názov** služby v **rozbaľovacom zozname Typ** predvoľby, nebudú sa synchronizovať žiadne tímy ani agenti. Všetky tímy alebo agenti, ktorí už boli zosynchronizovaní, sú deaktivovaní. Ak zmeníte filter, ktorý používa **názov** služby v **rozbaľovacom zozname Typ** predvoľby, všetky predtým synchronizované fronty služieb zostanú aktívne, aj keď ich zmenený filter nezachytil. **POZNÁMKA:** Ak v poli Typ predpony vyberiete **iba názov tímu** Rozbaľovací zoznam, súvisiace fronty služieb sa stále synchronizujú. Ak zmeníte filter, ktorý používa **názov** tímu v **rozbaľovacom zozname Typ** predvoľby, všetci agenti alebo tímy, ktoré už filter nezachytil, sa deaktivujú.
Konfigurácia IP	Používa sa na získanie historických údajov. Adresa primárneho IP HDS alebo názov hostiteľa – IP adresa alebo názov hostiteľa primárneho historického databázového servera (HDS). Sekundárna adresa IP HDS alebo názov hostiteľa – (voliteľné) IP

Sekcia	Popis
	Adresa alebo názov hostiteľa sekundárneho historického databázového servera. Primárna adresa IP AWDB alebo názov hostiteľa – IP adresa alebo názov hostiteľa primárneho databázového servera Admin Workstation (AWDB). Sekundárna IP adresa alebo názov hostiteľa AWDB – (voliteľné) IP adresa alebo názov hostiteľa sekundárneho databázového servera Admin Workstation. Unified CC Instance – názov inštancie servera Microsoft SQL Server pre databázu Unified CCE.
Overovanie	Používa sa na získanie historických údajov. Vyberte spôsob overenia Prihlásenie do databázy používa: NT—Ak vyberiete možnosť NT Authentication, zobrazia sa nasledujúce polia: ▪ Meno používateľa ▪ Heslo ▪ Doména ▪ ID periférneho zariadenia – ID periférneho zariadenia ICM pre systém. SQL—Ak vyberiete možnosť SQL Overenie, zobrazia sa nasledujúce polia: ▪ SQL Používateľ – prihlasovacie meno používateľa Webex WFO SQL. ▪ Heslo – heslo používateľa Webex WFO SQL. ▪ ID periférneho zariadenia – ID periférneho zariadenia ICM pre systém.
CTI servery	Používa sa na získanie údajov agenta v reálnom čase. Primárna CTI IP adresa alebo názov hostiteľa – IP adresa alebo názov hostiteľa primárneho CTI servera priradeného k systému. Port primárneho CTI – port priradeného primárneho CTI servera

Sekcia	Popis
	so systémom. Sekundárna CTI IP adresa alebo názov hostiteľa – IP adresa alebo názov hostiteľa sekundárneho CTI servera priradeného k systému. Port sekundárneho CTI – port sekundárneho CTI servera priradeného k systému.
Oddelenia	Názov podniku – názov oddelenia alebo oddelení podľa názov podniku. Názov podniku predstavuje nájomníka v Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).
Konfigurácia odsúhlasenia záznamov CDR	(Iba na čítanie) Základňa CDR (call-detail record) – priečinok na údajovom serveri, do ktorého údajový server importuje súbory CDR z Unified CCE ACD a nahráva ich do Webex WFO. Webex WFO vytvorí adresár s podadresárom špecifickým pre ACD, ktorý obsahuje adresáre cdrBase a uploadDir, keď je na údajovom serveri povolená funkcia Regional Data Server Reconciliation Settings (Nastavenia zosúladenia regionálneho údajového servera) a Unified CCE ACD je priradená k tejto funkcii. Zadaná základná cesta k adresáru spolu s jedinečným identifikátorom ACD sa zobrazí pod poľom. Vytvoria sa nasledujúce podadresáre: ▪ Adresár špecifický pre ACD – tento adresár je pomenovaný jedinečným identifikačným číslom servera ACD. Keďže používatelia môžu nakonfigurovať viacero serverov ACD tak, aby používali rovnaký adresár, je potrebný priečinok s jedinečným identifikátorom, aby sa zabezpečilo, že súbory CDR sa nahrajú do správneho ACD. Adresár špecifický pre ACD obsahuje nasledujúce adresáre: ▪ cdrdir – údajový server umiestni prichádzajúce záznamy CDR z fakturačného servera Unified CM do tohto priečinka. Pri konfigurácii servera Unified CM Billing Application Server musíte pre adresár použiť nasledujúci názov

Sekcia	Popis
	Parameter cesty: /cdr/ ▪ Zlyhania CDR ▪ uploaddir—Údajový server umiestňuje zosúladené údaje CDR a Unified CCE do tohto priečinka, kým sa údaje nenahrajú. ▪ Zlyhania nahrávania **POZNÁMKA:** Toto pole sa používa len na účely riadenia kvality.
Interval synchronizácie	Interval (minúty) – dĺžka intervalu, v ktorom je ACD synchronizované s dátovým serverom. Takto často sa údajový server pokúša synchronizovať frontu používateľa, tímu a služieb s Webex WFO.
Nastavenia snímania	ACD Oneskorenie zachytenia – vyberte čas, ktorý WFM čakajú pred vytiahnutím ACD štatistiky po skončení intervalu. Predvolené oneskorenie je 15 minút. Povoliť opätovné zaznamenávanie údajov – začiarknutím tohto políčka znova zaznamená celý predchádzajúci deň. Ak agent bežne spracováva hovory, ktoré trvajú dlhšie, ako je maximálne predvolené oneskorenie, môžete sa rozhodnúť znova zachytiť všetky údaje z predchádzajúceho dňa od polnoci do polnoci. Znovu zachytené údaje prepíšu to, čo bolo zachytené počas dňa. Tým sa zabezpečí, že vaše štatistiky sú správne a že údaje pre veľmi dlhé hovory sú v správnom intervale. Čas opätovného zaznamenania – vyberte čas opätovného zaznamenania údajov z predchádzajúceho dňa z ACD. Predvolená hodnota je 03:00.

Nastavenia pripojenia pre Cisco Unified Contact Center Express

Nasledujúce polia sa zobrazia, ak vyberiete Cisco Unified Contact Center Express ako ACD.

Sekcia	Popis
ACD filtrovanie	Pomocou ACD filtra môžete obmedziť počet používateľov synchronizovaných z ACD. Pre

Sekcia	Popis
	Môžete napríklad nakonfigurovať filter Názov tímu, ktorý vám umožní synchronizovať používateľov, ktorí patria do tímu, ktorý zodpovedá určitému vzoru pomenovania. Môžete nakonfigurovať viacero ACD filtrov. **DÔLEŽITÉ** Ak vyberiete **iba názov** služby v **rozbaľovacom zozname Typ** predvoľby, nebudú sa synchronizovať žiadne tímy ani agenti. Všetky tímy alebo agenti, ktorí už boli zosynchronizovaní, sú deaktivovaní. Ak zmeníte filter, ktorý používa **názov** služby v **rozbaľovacom zozname Typ** predvoľby, všetky predtým synchronizované fronty služieb zostanú aktívne, aj keď ich zmenený filter nezachytil. **POZNÁMKA:** Ak v poli Typ predpony vyberiete **iba názov tímu** Rozbaľovací zoznam, súvisiace fronty služieb sa stále synchronizujú. Ak zmeníte filter, ktorý používa **názov** tímu v **rozbaľovacom zozname Typ** predvoľby, všetci agenti alebo tímy, ktoré už filter nezachytil, sa deaktivujú.
Konfigurácia IP	Primárna adresa IP alebo názov hostiteľa – IP adresa alebo názov hostiteľa primárny Unified CCX server. Názov primárnej inštancie – názov primárnej databázy pre inštanciu databázy Unified CCX. Sekundárna IP adresa alebo názov hostiteľa – IP adresa alebo názov hostiteľa sekundárneho servera Unified CCX. Názov sekundárnej inštancie – názov sekundárnej databázy pre inštanciu databázy Unified CCX. Názvy primárnej a sekundárnej inštancie sú v nasledujúcom formáte: <názov hostiteľa>_uccx Kde názov hostiteľa je názov databázového servera Unified CCX.

Sekcia	Popis
	DÔLEŽITÝ Musíte vyplniť polia IP Konfigurácia pre nasledujúce funkcie: ▪ WFM – zber a synchronizácia historických údajov ▪ QM – Zosúladenie a synchronizácia
Overovanie	Meno používateľa – meno používateľa používateľa v histórii vykazovania Unified CCX. ▪ Zadajte **uccxhruser**. Toto je historický používateľ prehľadov, ktorý sa nachádza v Unified CCX Administration > Tools > Password Management. Heslo – heslo nastavené v Unified CCX pre používateľa historického prehľadu. **DÔLEŽITÉ** Pred zmenou tohto hesla si uvedomte, že tento účet môžu používať aj iné aplikácie. Miestne nastavenia klienta – miestne nastavenia klienta, ktoré sú nakonfigurované v Unified CCX. Miestne nastavenie pre americkú angličtinu sa predvolene zobrazuje v tomto poli. Ak sa miestne nastavenie klienta zmení v Unified CCX, musíte ho tu zmeniť aj manuálne. Miestne nastavenia servera – miestne nastavenia servera nakonfigurované v Unified CCX. Miestne nastavenie pre americkú angličtinu sa predvolene zobrazuje v tomto poli. Ak sa miestne nastavenie servera zmení v Unified CCX, musíte ho tu zmeniť aj manuálne. **DÔLEŽITÉ:** Musíte vyplniť polia Overenie pre všetky funkcie QM a WFM.
CTI servery	Primárna CTI IP adresa alebo názov hostiteľa – IP adresa alebo hostiteľ Názov primárneho CTI servera priradeného k systému. Port primárneho CTI – port priradeného primárneho CTI servera

Sekcia	Popis
	so systémom. Sekundárna CTI IP adresa alebo názov hostiteľa – IP adresa alebo názov hostiteľa sekundárneho CTI servera priradeného k systému. Port sekundárneho CTI – port sekundárneho CTI servera priradeného k systému. **DÔLEŽITÉ:** Musíte vyplniť polia CTI servery pre WFM dodržiavanie v reálnom čase.
Konfigurácia odsúhlasenia záznamov CDR	Webex WFO vytvorí adresár s podadresárom špecifickým pre ACD, ktorý obsahuje adresáre cdrBase a uploadDir, keď je na údajovom serveri povolená funkcia Regional Data Server Reconciliation Settings a ACD je priradená k tejto funkcii. Zadaná základná cesta adresára spolu s jedinečným identifikátorom ACD sa zobrazí pod poľom. Adresár špecifický pre ACD je pomenovaný jedinečným identifikačným číslom servera ACD. Keďže používatelia môžu nakonfigurovať viacero serverov ACD tak, aby používali rovnaký adresár, je potrebný priečinok s jedinečným identifikátorom, aby sa zabezpečilo, že súbory CDR sa nahrajú do správneho ACD. Adresár špecifický pre ACD obsahuje adresáre cdrBase a uploadDir. (Iba na čítanie) Základňa CDR – cesta k Unified CCX hovoru Adresár s podrobným záznamom (CDR). Zadaná cesta musí byť lokálna pre údajový server. Cesty UNC nie sú podporované. Príklad: Základňa cdr Webex WFO vytvorí adresár s podadresárom špecifickým pre ACD, ktorý obsahuje adresáre cdrBase a uploadDir, keď je funkcia Nastavenia odsúhlasenia regionálneho údajového servera

Sekcia	Popis
	zapnuté na údajovom serveri a Unified CCX ACD je priradený k tejto funkcii. Tým sa vygeneruje nasledujúca cesta pre základný adresár: C:\cdr\<ACD_ID> Adresár CDR – cesta k adresáru CDR (Call Detail Record). Tu sa nachádzajú záznamy CDR prichádzajúce z fakturačnej služby Unified CM. Zadaná cesta musí byť lokálna pre údajový server. Pri konfigurácii servera Unified CM Billing Application Server musíte pre parameter Cesta adresára použiť nasledujúci názov: /cdr/. Cesty UNC nie sú podporované. Príklad: Adresár cdr Adresár na odovzdanie – cesta k adresáru nahrávania. Tu sa odsúhlasené CDR a Unified CCE alebo Unified CCX údaje uchovávajú až do nahrania. Zadaná cesta musí byť lokálna pre údajový server. Cesty UNC nie sú podporované. Príklad: uploadDir **DÔLEŽITÉ** Pre QM odsúhlasenie musíte vyplniť polia Konfigurácia odsúhlasenia záznamov CDR.
Interval synchronizácie	Interval (minúty) – dĺžka intervalu, v ktorom je ACD synchronizovaný s údajovým serverom.
Nastavenia snímania	ACD Oneskorenie zachytenia – vyberte čas, ktorý WFM čakajú pred vytiahnutím ACD štatistiky po skončení intervalu. Predvolené oneskorenie je 15 minút. Povoliť opätovné zaznamenávanie údajov – začiarknutím políčka znova zaznamená údaje za celý predchádzajúci deň. Ak bežne spracovávate hovory, ktoré trvajú dlhšie, než je maximálne predvolené oneskorenie, môžete sa rozhodnúť znova nasnímať

Sekcia	Popis
	celé údaje z predchádzajúceho dňa od polnoci do polnoci. Znovu zachytené údaje prepíšu to, čo bolo zachytené počas dňa. Tým sa zabezpečí, že vaše štatistiky sú správne a že údaje pre veľmi dlhé hovory sú v správnom intervale. Čas opätovného zaznamenania – vyberte čas opätovného zaznamenania údajov z predchádzajúceho dňa z ACD. Predvolená hodnota je nastavená na 03:00. **DÔLEŽITÉ** Na zachytenie WFM historických údajov musíte vyplniť polia Nastavenia snímania.

Nastavenia pripojenia pre Cisco Webex Contact Center

POZNÁMKA Webex WFO v súčasnosti označuje Cisco Webex Contact Center (CWCC) ako platformu Cisco Customer Journey Platform (CJP).

Ak ako ACD vyberiete **platformu Cisco Customer Journey Platform** , zobrazia sa nasledujúce polia.

Sekcia	Popis
ACD filtrovanie	**POZNÁMKA:** Táto integrácia nepodporuje funkciu filtrovania ACD. Pomocou ACD filtra môžete obmedziť počet používateľov synchronizovaných z ACD. Môžete napríklad nakonfigurovať filter názvov tímov, ktorý vám umožní synchronizovať používateľov, ktorí patria do tímu, ktorý zodpovedá určitému vzoru pomenovania. Môžete nakonfigurovať viacero ACD filtrov.
Platforma Cisco Customer Journey Platform API	Cisco Customer Journey Platform API URL – cesta k API CWCC. Uveďte celú webovú adresu. **PRÍKLAD** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api Cisco Customer Journey Platform Media API URL – cesta k API CWCC Media. Uveďte celú webovú adresu. **PRÍKLAD** https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording

Sekcia	Popis
	Meno používateľa – meno používateľa s prístupom k API CWCC a CWCC Media API. API Kľúč – požadujúci API kľúč pre API CWCC a CWCC Media API. Cisco Webex Contact Center 1.0 — Zaškrtnite toto políčko, ak chcete povoliť API požiadavky špecifické pre Webex Contact Center 1.0 alebo novšie. ID nájomníka spoločnosti Cisco – zadajte alfanumerický identifikátor konta nájomníka Webex kontaktného centra.
Interval synchronizácie	Interval (minúty) – dĺžka intervalu, v ktorom je ACD synchronizovaný s údajovým serverom.
Nastavenia snímania	ACD Oneskorenie snímania – čas WFM pred ktorým sa čaká vytiahnutie ACD štatistiky po skončení intervalu. Predvolené oneskorenie je 120 minút. Historické údaje z CWCC nemusia byť k dispozícii až 120 minút po skončení určitého intervalu. **POZNÁMKA** Povoliť opätovné zaznamenávanie údajov – začiarknite toto políčko, ak chcete znova zachytiť údaje za celý predchádzajúci deň. Ak bežne spracovávate hovory, ktoré trvajú dlhšie, než je maximálne predvolené oneskorenie, môžete sa rozhodnúť znova zachytiť celé údaje z predchádzajúceho dňa od polnoci do polnoci. Znovu zachytené údaje prepíšu to, čo bolo zachytené počas dňa. Tým sa zabezpečí, že vaše štatistiky sú správne a že údaje pre veľmi dlhé hovory sú v správnom intervale. Čas opätovného zaznamenania – zadajte čas opätovného zaznamenania údajov z predchádzajúceho dňa z ACD.

Sekcia	Popis
Povoliť RTE Messaging pre nahrávanie obrazovky	Umožňuje aplikácii Smart Desktop zaznamenávať obrazovky hovorov zaznamenaných službou CWCC.

Integrácia základných konfiguračných údajov

Webex WFO synchronizuje nasledujúce základné konfiguračné údaje s ekvivalentmi z CWCC prostredníctvom troch API požiadaviek.

Používatelia

Keď Webex WFO importuje nového používateľa z CWCC, vytvorí nového používateľa Webex WFO, ktorý má používateľský profil CWCC.

Keď niekto zmení používateľské údaje v CWCC, synchronizačná služba to zistí a vykoná niekoľko zmien vo Webex WFO. V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté tieto zmeny.

POZNÁMKA: Používatelia so stavom Neaktívni v CWCC sa neimportujú, pokiaľ nie sú obnovení.

Zmena v CWCC	Výsledná zmena Webex WFO
Pridáva sa nový používateľ	Pridá sa nový používateľ. Konkrétne služba synchronizácie: ▪ Použije meno a priezvisko používateľa CWCC na meno a priezvisko používateľa Webex WFO. ▪ Použije TID používateľa CWCC na ACD ID používateľa Webex WFO. ▪ Nastaví Webex dátumov začatia WFO pre spoločnosť a oddelenie na dátum synchronizácie. ▪ Priradí používateľa Webex WFO predvolenému tímu. **POZNÁMKA** Webex WFO nezachováva vzťah medzi používateľmi CWCC a tímami. Pozrite si tému Teams. ▪ Ak má používateľ CWCC povolené kontaktné centrum, priradí predvolenú rolu agenta používateľovi Webex WFO. Žiadne iné Webex rolí WFO nie sú synchronizované s CWCC. **Poznámka:** Ak odstránite rolu agenta používateľovi Webex WFO, ktorý je synchronizovaný s používateľom CWCC, ktorý je kontaktným používateľom

Zmena v CWCC	Výsledná zmena Webex WFO
	Ak je povolené centrum, rola agenta sa priradí pri najbližšej synchronizácii Webex WFO s CWCC.
Meno alebo priezvisko používateľa je zmenené	Meno alebo priezvisko používateľa sa zmení.
Používateľ bol odstránený	Používateľ je deaktivovaný.

Tímy

Webex WFO sa synchronizuje s tímami CWCC akéhokoľvek typu (založené na kapacite alebo založené na agentoch), pokiaľ sú aktívne. Nezachováva vzťah medzi používateľmi CWCC a tímami CWCC. Musíte manuálne preradiť používateľov do tímov v Webex WFO.

Keď sa v CWCC zmenia tímové údaje, služba synchronizácie ich zistí a vykoná niekoľko zmien vo Webex WFO. V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté tieto zmeny.

Zmena v CWCC	Výsledná zmena Webex WFO
Pribudol nový tím	Pribudne nový tím s rovnakým názvom. Tento názov je určený iba na čítanie.
Názov tímu sa zmenil	Názov tímu sa zmení.
Do tímu sa pridá nový používateľ	Žiadna zmena. Webex WFO nezachováva vzťah medzi používateľmi CWCC a tímami CWCC.
Používateľ bol odstránený z tímu	Žiadna zmena. Webex WFO nezachováva vzťah medzi používateľmi CWCC a tímami CWCC.
Tím je vymazaný	Žiadna zmena.

Môžete vytvoriť nové tímy vo Webex WFO a priradiť im používateľov, ale tieto nové tímy sa nepridajú do CWCC.

Používateľ Webex WFO môže patriť iba do jedného tímu.

Servisné fronty

Webex WFO synchronizuje nasledujúce vstupné body/fronty z CWCC so servisnými frontami:

- Fronty
- Fronty vytáčania

Keď sa v CWCC zmenia údaje frontu alebo frontu, synchronizačná služba to zistí a vykoná niekoľko zmien vo Webex WFO. V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté tieto zmeny.

Zmena v CWCC	Výsledná zmena Webex WFO
Nový front je pridaný	Najprv sa pridá nový servisný front. Konkrétne služba synchronizácie Vykonáva nasledovné: ▪ Použije názov frontu CWCC na názov frontu služby WFO Webex ▪ Použije TID frontu na ID frontu služby WFO na Webex WFO ▪ (Iba na čítanie) Poskytne frontu Webex WFO typ frontu služieb Hlas [Interaktívny] ▪ (Iba na čítanie) Poskytuje frontu služieb Webex WFO zdrojový ACD CWCC Po druhé, pridáva sa nové mapovanie zručností. Služba synchronizácie konkrétne vykonáva nasledovné: ▪ Použije názov frontu CWCC na názov mapovania zručností ▪ Priradí Webex frontu služieb WFO, ktorý je priradený k frontu CWCC, k mapovaniu schopností a priradí mu prioritu 1
Názov frontu sa zmenil	Použije nový názov frontu CWCC na službu Webex WFO Iba názov frontu. Webex WFO nepoužíva nový názov frontu CWCC na priradené mapovanie zručností WFO Webex.
Front sa odstráni	Žiadna zmena. Ani servisný front, ani mapovanie zručností nie sú Odstránené.

Nastavenia pripojenia pre Cisco Webex Contact Center 2.0

Nasledujúce polia sa zobrazia, ak ako ACD vyberiete Cisco Webex Contact Center 2.0.

Pole	Popis
ACD Názov	Jedinečný názov pre ACD.
Meno používateľa	Vaše Cisco Webex Contact Center používateľské meno. Toto je e-mailová adresa používateľa priradená k povereniam správcu v Cisco Webex Contact Center.
API URL adresa	Úplná základná adresa URL Cisco Webex Contact Center API vrátane identifikátora protokolu.
ID nájomníka	Alfanumerický identifikátor konta nájomníka Cisco Webex Contact Center.
Povolené produkty - riadenie kvality	Manažment kvality bol zakúpený ako produkt Webex WFO. Webex WFO ponúka podporu pre Webex viackanálové systémy Contact Center 2.0. Podporované sú Webex hlasové, chatové a SMS kanály Contact Center 2.0. To znamená, že nahrávky hovorov, prepisy SMS a prepisy chatov je možné prijímať do Webex WFO.
Hlasové úlohy	Povolí hlasové kanály Webex Contact Center 2.0.
Digitálne (chat, SMS, e-mail, sociálne siete)	Povolí Webex digitálne kanály (chat, SMS) Contact Center 2.0.
Mapovanie metaúdajov	(Voliteľné) Umožňuje priradiť metaúdaje CWCC k vlastným označeniam metaúdajov V Webex WFO. Ďalšie podrobnosti nájdete v téme Synchronizácia metaúdajov na Webex WFO . Hodnoty metaúdajov CWCC sa synchronizujú s kontaktmi CWCC do Webex WFO. Hodnoty metaúdajov CWCC sú priradené k označeniam metaúdajov vytvoreným v Správcovi metaúdajov (nachádza sa na lokalite Správa aplikácií > QM > QM konfigurácia > Správca metaúdajov). Po úspešnom zmapovaní môžu byť metaúdaje použité na pridanie rôznych sledovateľných informácií ku kontaktu v Webex WFO. Polia metaúdajov nájdete na paneli Podrobnosti na stránke prehrávača médií (Interakcie > otvorenie kontaktu). Pole metaúdajov môžete zobraziť, upraviť alebo odstrániť zo systému.

Pole	Popis
Interval synchronizácie (minúty)	Označuje, ako často (v minútach) chcete synchronizovať používateľov, tímy a fronty služieb vo Webex WFO s ich ekvivalentmi v Cisco Webex Contact Center. Ďalšie informácie o synchronizácii s aplikáciou Webex Contact Center nájdete v téme Základné konfiguračné údaje.
Zachytenie oneskorenia (minúty)	Nastavuje čas, ktorý má WFM čakať na import ACD štatistiky po skončení intervalu.
Povoliť opätovný zber údajov	(Voliteľné) Toto políčko začiarknite, ak chcete znova získať údaje z celý predchádzajúci deň
Povoliť RTE Messaging pre nahrávanie obrazovky	(Voliteľné) Umožňuje zaznamenávať obrazovky agentov CWCC, ktorí sú nakonfigurovaní na nahrávanie obrazovky v Webex WFO. Ďalšie informácie o nahrávaní obrazovky nájdete v téme QM Údaje.
Mapovanie jazyka metaúdajov	**POZNÁMKA:** Táto časť je k dispozícii iba pre cloudové nasadenia. Táto časť sa zobrazí, keď vyberiete možnosť **Digitálne** v **časti Povolené** produkty. Tu môžete nastaviť vlastné metaúdaje, ktoré priradia jazyk textovému kontaktu, ako je e-mail alebo chatová správa. Dostupné možnosti metaúdajov pochádzajú zo sekcie **Mapovanie** metaúdajov. Webex WFO používa jazyk textového kontaktu na vyhľadanie výsledkov, keď použijete filter textového vyhľadávania na stránke Interakcie. Webex WFO priradí jazyk textovému kontaktu pomocou nasledujúcich informácií v tomto poradí: A. Jazyk, ktorý je kontaktu priradený už pri importe do Webex WFO. B. Jazyk priradený k vlastnému poľu metaúdajov, ktoré tu nakonfigurujete (časť Mapovanie jazyka metaúdajov). C. Núdzový jazyk, ktorý nakonfigurujete v časti Núdzový textový **jazyk** nižšie. D. Predvolený jazyk (angličtina).

Pole	Popis
Záložný textový jazyk	**POZNÁMKA:** Táto časť je k dispozícii iba pre cloudové nasadenia. Táto časť sa zobrazí, keď vyberiete možnosť **Digitálne** v **časti Povolené** produkty. Vyberte jazyk, ktorý chcete priradiť textovým kontaktom, ak nemajú priradený jazyk pri importe do Webex WFO a nemajú hodnotu metaúdajov, ako je definované v **časti Mapovanie** jazyka metaúdajov vyššie. Webex WFO používa jazyk textového kontaktu na vyhľadanie výsledkov, keď použijete filter textového vyhľadávania na stránke Interakcie. Webex WFO priradí jazyk textovému kontaktu pomocou nasledujúcich informácií v tomto poradí: A. Jazyk, ktorý je kontaktu priradený už pri importe do Webex WFO. B. Jazyk priradený k vlastnému poľu metaúdajov, ktoré nakonfigurujete v časti Priradenie **jazyka** metaúdajov vyššie. C. Núdzový jazyk, ktorý tu nakonfigurujete (časť Núdzový textový jazyk). D. Predvolený jazyk (angličtina).
Adresa URL pre autorizáciu	**POZNÁMKA:** Táto časť sa zobrazí iba pri úprave existujúceho ACD. Pri vytváraní nového ACD sa nezobrazí. Údajové servery Webex WFO sa pripájajú k Webex kontaktnému centru a každých dvanásť hodín získavajú prístupový token. Ak dôjde k zlyhaniu obnovenia tokenu, proces OAuth sa preruší. Konfigurácia tohto nastavenia umožňuje systému obnoviť overenie OAuth v prípade zlyhania obnovenia tokenu maximálne na šesťdesiat dní. Zlyhanie obnovenia tokenu sa môže vyskytnúť z niekoľkých dôvodov, ako sú napríklad nasledujúce. ▪ Zmena e-mailovej adresy účtu správcu.

Pole	Popis
	▪ Deaktivácia účtu v službe Active Directory. ▪ Zmena hesla v službe Active Directory. ▪ Prepnutie zo synchronizácie služby Active Directory na jediné prihlásenie v konte Cisco. ▪ Zmena domény.

Nastavenia pripojenia pre Avaya CM s aplikáciou Contact Center Elite

Predpoklady

Nasledujúce konfigurácie sú potrebné na to, aby Webex WFO QM zosúladil hovory s vaším Avaya systémom.

- Povoľte špeciálnu aplikáciu: SA8702 - Vylepšenia CDR pre sieť. Ak chcete získať licenciu, obráťte sa na oprávneného zástupcu účtu Avaya. Táto funkcia spôsobí, že UCID bude sledovať hovor.
- Povoľte špeciálnu aplikáciu: SA8201 - Počiatočný čas a 4-miestne vlastné polia CDR roka.
- Prihláste sa Avaya CM s prístupom CDR.
- Disk CDR je nakonfigurovaný na ukladanie záznamov CDR na disk.
- Prenosové spoje nakonfigurované na generovanie záznamov CDR.
- Jednotlivé rozšírenia nakonfigurované na generovanie záznamov CDR, Intra-switch CDR. Rozdelenie hovorov musí byť povolené, aby sa dosiahli presné časy pre účastníkov, ktorí prestali hovorovať viacerými účastníkmi. Ak nie, čas ukončenia sa zaregistruje ako čas ukončenia hovoru, čo znamená, že všetky strany od hovoru odišli.
- Vo vašom systéme Avaya musia byť nakonfigurované nasledujúce parametre CDR.
    - UCID
    - Počiatočný čas
    - Čas ukončenia
    - počiatočný dátum(4) alebo počiatočný dátum (4d)
    - koncový dátum(4) alebo koncový dátum(4d)
    - Sek-dur
    - vytočené číslo

- Číslo volania
- in-crt-id

  DÔLEŽITÉ UPOZORNENIE: Tento parameter musíte nastaviť ako tri znaky. Ak tento parameter obsahuje iné znaky ako tri znaky, hovory sa nezosúladia.

- Vonkajšie ID CRT

  DÔLEŽITÉ UPOZORNENIE: Tento parameter musíte nastaviť ako tri znaky. Ak tento parameter obsahuje iné znaky ako tri znaky, hovory sa nezosúladia.

- vrátiť
- podávanie riadku

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálna konfigurácia > ACD konfigurácia > systému > vyberte Avaya CM s aplikáciou Contact Center Elite ako ACD

Nasledujúce polia sa zobrazia, ak ako ACD vyberiete Avaya CM s aplikáciou Contact Center Elite.

Pole	Popis
ACD filtrovanie	Pomocou ACD filtra môžete obmedziť počet používateľov synchronizovaných z ACD. Môžete napríklad nakonfigurovať filter názvov tímov, ktorý vám umožní synchronizovať používateľov, ktorí patria do tímu, ktorý zodpovedá určitému vzoru pomenovania. Môžete nakonfigurovať viacero ACD filtrov.
Avaya CM s konfiguráciou Contact Center Elite	SMS Server URL – URL servera SMS. **DÔLEŽITÉ:** Toto pole musíte vyplniť na synchronizáciu QM a WFM.
Avaya Informácie o manažérovi komunikácie	Adresa IP správcu komunikácie – adresa alebo názov hostiteľa Avaya IP Communications Manager. Prihlásenie do aplikácie Communication Manager – meno používateľa s prístupom k databáze Avaya. Heslo správcu komunikácie – heslo používateľa

Pole	Popis
	prístup k databáze Avaya. Virtuálna predpona klapky – predpona používaná na identifikáciu virtuálnych staníc v Avaya CM. Webex WFO synchronizuje každú stanicu, ktorej názov začína touto predponou, ako virtuálne rozširujúce zariadenie. **PRÍKLAD** Názvy všetkých virtuálnych staníc vo vašom Avaya CM začínajú na "DMCC" a chcete tieto stanice synchronizovať s Webex WFO ako virtuálne rozširujúce zariadenia. Do poľa Virtuálna predpona rozšírenia zadajte **DMCC.** Ak nechcete synchronizovať žiadne stanice ako virtuálne rozširujúce zariadenia, nechajte pole Virtuálna predpona rozšírenia prázdne. ID ACD CMS – identifikátor ACD CMS. Formát mena agenta – vyberte spôsob analýzy mien agentov počas synchronizácie ACD. **DÔLEŽITÝ** Polia Avaya Informácie o manažérovi komunikácie musíte vyplniť v nasledujúcich funkciách: ▪ WFM – synchronizácia ▪ QM – synchronizácia a synchronizácia Avaya údajov
Port RTA (Real Time Adherence)	Číslo portu pre port Avaya RTA. **DÔLEŽITÉ:** Ak chcete WFM dodržiavanie v reálnom čase, musíte vyplniť pole Port RTA (Real Time Adherence).
Interval synchronizácie	Interval (minúty) – zadajte, ako často je ACD v minútach synchronizované s dátovým serverom.
Konfigurácia GIS Avaya	Adresár – zadajte cestu k adresáru, z ktorej chce dátový server importovať Avaya údaje GIS.

Pole	Popis
	POZNÁMKA: Bez ohľadu na to, akú cestu sem zadáte, Webex WFO vytvorí podpriečinok s názvom vašej firmy. Číslo portu pre port Avaya RTA. **DÔLEŽITÉ:** Musíte vyplniť Avaya polia Konfigurácia GISu na WFM zachytenie historických údajov.
Konfigurácia pripojenia Avaya systému správy hovorov (CMS)	Adresa servera CMS – názov hostiteľa alebo IP adresa servera CMS. Používateľské meno CMS – meno používateľa účtu používaného na prístup k údajom CMS. Heslo CMS – heslo účtu používané na prístup k údajom CMS. Prevádzkové časové pásmo CMS – časové pásmo, v ktorom sú údaje systému CMS nahlásené. **DÔLEŽITÉ Na** QM ACD synchronizáciu údajov musíte vyplniť polia Avaya Konfigurácia pripojenia CMS.
Konfigurácia pripojenia CDR	Formát dátumu CDR – formát dátumu CDR. Metóda zhromažďovania záznamov CDR – metóda používaná na zhromažďovanie Avaya záznamov CDR: ▪ FTP (predvolené) ▪ Streamovanie (spoľahlivý protokol relácie) Adresa servera CDR — IP adresa servera Avaya CM CDR. Meno používateľa prístupu k záznamom CDR – meno používateľa konta používaného na prístup k údajom na serveri CDR Avaya CM. Prístupové heslo CDR – heslo konta používaného na prístup

Pole	Popis
	údaje na serveri CDR Avaya CM. Port streamovania CDR – port na počúvanie Avaya záznamov CDR. Prevádzkové časové pásmo CDR – časové pásmo servera CDR Avaya CM. Uchovávanie údajov (dni) – počet dní, počas ktorých budú údaje uložené na Avaya CM serveri CDR. **DÔLEŽITÉ Polia** Konfigurácia pripojenia CDR musíte vyplniť na QM odsúhlasenie a zaznamenanie brány.
Rozloženie parametrov CDR	Rozloženie štruktúry údajov pre server Avaya CM CDR. **OSVEDČENÉ POSTUPY** Do tohto poľa skopírujte druhú stranu nastavení konfigurácie CDR.

Nastavenie pripojenia balíka Avaya IP Office s ACCS

Nasledujúce polia sa zobrazia, ak Avaya IP Office s ACCS ako ACD.

Pole	Popis
ACD filtrovanie	Pomocou ACD filtra môžete obmedziť počet používateľov synchronizovaných z ACD. Môžete napríklad nakonfigurovať filter názvov tímov, ktorý vám umožní synchronizovať používateľov, ktorí patria do tímu, ktorý zodpovedá určitému vzoru pomenovania. Môžete nakonfigurovať viacero ACD filtrov.
Avaya IP Office s konfiguráciou ACCS	Adresa IP servera – IP adresa servera ACCS. Port servera – číslo portu servera ACCS. Prihlasovacie meno používateľa – meno používateľa s prístupom do databázy ACCS. Heslo – heslo používateľa s prístupom do databázy ACCS.

Pole	Popis
Interval synchronizácie	Interval (minúty) – dĺžka intervalu, v ktorom je ACD synchronizovaný s údajovým serverom.
Nastavenia snímania	ACD Oneskorenie zachytenia – vyberte čas, ktorý WFM čakajú pred vytiahnutím ACD štatistiky po skončení intervalu. Predvolené oneskorenie je 15 minút. Povoliť opätovné zaznamenávanie údajov – začiarknutím tohto políčka znova zachytíte údaje za celý predchádzajúci deň. Ak bežne spracovávate hovory, ktoré trvajú dlhšie, než je maximálne predvolené oneskorenie, môžete sa rozhodnúť znova zachytiť celé údaje z predchádzajúceho dňa od polnoci do polnoci. Znovu zachytené údaje prepíšu to, čo bolo zachytené počas dňa. Tým sa zabezpečí, že vaše štatistiky sú správne a že údaje pre veľmi dlhé hovory sú v správnom intervale. Čas opätovného zaznamenania – zadajte čas opätovného zaznamenania údajov z predchádzajúceho dňa z ACD. Predvolená hodnota je 03:00.

Nastavenia pripojenia pre Five9

Pred konfiguráciou nastavení pripojenia pre Five9 sa musíte prihlásiť do Five9 a vytvoriť nový priečinok vo vlastných prehľadoch. Potom musíte nakonfigurovať päť vlastných zostáv Five9 na zachytávanie historických údajov a každú z nich uložiť do tohto priečinka.

Správcovia systému môžu Webex WFO nakonfigurovať tak, aby importovala nahrávky hovorov z Five9 VCC alebo nahrávala hovory pomocou služby Smart Desktop. Ak Webex WFO importuje nahrávky hovorov z Five9 VCC, importuje každý segment prepojeného hovoru ako samostatný kontakt, ktorý prepojí s ostatnými segmentmi s priradeným ID kontaktu.

Popisy polí

Nasledujúce polia sa zobrazia, ak ako ACD vyberiete možnosť Five9.

ACD filtrovanie

Pomocou ACD filtra môžete obmedziť počet používateľov synchronizovaných z ACD. Môžete napríklad nakonfigurovať filter názvov tímov, ktorý vám umožní synchronizovať používateľov, ktorí patria do tímu, ktorý zodpovedá určitému vzoru pomenovania. Môžete nakonfigurovať viacero ACD filtrov.

Five9 webových služieb API

Pole	Popis
Správcovská služba	Cesta k webovým službám správcu API. Predvolená cesta je nasledujúci: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Kvalifikovaný názov správcovskej služby	Kvalifikovaný názov pre správcovské webové služby API. Predvolený názov je nasledujúci: https://service.admin.ws.five9.com
Služba dohľadu	Cesta k Supervízorovi Web Services API. Predvolená cesta je tieto: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/Webová služba supervízora
Kvalifikované meno služby supervízora	Kvalifikovaný názov pre Supervisor Web Services API. Predvolený názov je nasledujúci: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Meno používateľa – prihlasovacie meno API webových služieb správcu. Používateľovi musia byť priradené úplné povolenia správcu na karte Roly v správcovi VCC spoločnosti Five9, aby API požiadavka getUsersInfo vrátila ostatných používateľov, ktorým bola priradená rola správcu. **POZNÁMKA:** Potrebujete vyhradené meno používateľa a heslo pre údajový server. Ak sa používateľ pokúsi prihlásiť do softvérového telefónu alebo Správa pomocou týchto poverení bude používateľ vyradený, keď správca webových služieb API použije tieto poverenia na overenie na údajovom serveri.
Meno používateľa	Meno používateľa s prístupom k webovým službám správcu API.

Pole	Popis
Heslo	Heslo používateľa, ktorý má prístup k webovým službám správcu, API. **POZNÁMKA** (Len správcovia systému) Pole Heslo je prázdne aj v prípade, že správca nájomníka zadal heslo pre Správca webovej služby API. Ak zadáte heslo, prepíšete akékoľvek existujúce heslo nájomníka.
ID domény	(Iba správy RTE) (Len správcovia systému) Päťka9 ID domény.
Zistiť doménu	(Iba správy RTE) (Len správcovia systému) Tlačidlo automatické načítanie ID domény Five9. Aby toto tlačidlo fungovalo, musíte použiť Five9 Web Services API verziu 9.5.
ID premennej hovoru Five9	(Len správcovia systému) Variabilné číslo pre päťku9 ID hovoru vyžadované službou Smart Desktop na nahrávanie hovorov. ▪ Pre nájomníkov v USA a Kanade sa táto hodnota nachádza predvolene. Pole môže zostať prázdne. ▪ V prípade nájomníkov mimo USA a Kanady musíte zadať hodnotu.

Interval synchronizácie

Pole	Popis
Interval (minúty)	Dĺžka intervalu, v ktorom je ACD synchronizovaný dátový server.

Zber historických údajov

Pole	Popis
Priečinok hlásení	Názov priečinka Five9, ktorý ste vytvorili na uloženie piatich priečinkov vlastné zostavy Five9 potrebné na zber historických údajov.

Pole	Popis
Zostava počtu zručností frontu ACD	Názov vlastného prehľadu Five9, ktorý ste vytvorili pre toto pole.
ACD Správa o trvaní zručností frontu	Názov vlastného prehľadu Five9, ktorý ste vytvorili pre toto pole.
ACD Správa o trvaní agenta frontu	Názov vlastného prehľadu Five9, ktorý ste vytvorili pre toto pole.
Hlásenie o počte agentov frontu ACD	Názov vlastného prehľadu Five9, ktorý ste vytvorili pre toto pole.
Správa o trvaní agenta	Názov vlastného prehľadu Five9, ktorý ste vytvorili pre toto pole.

Preberanie médií (len správcovia systému)

Pole	Popis
Vyberte región	Oblasť sektora S3, kde Five9 ukladá váš hovor Nahrávky. Ak použijete aktuálnu cestu z Five9, táto oblasť je USA západ (severná Kalifornia).
Vedro S3	Adresa URL sektora S3, do ktorého služba Five9 ukladá nahrávky hovorov. V súčasnosti je táto cesta nasledovná: http://s3gwfive9.com
Prístupový kľúč IAM	ID prístupového kľúča pre váš účet AWS.
Som tajný kľúč	Tajný prístupový kľúč pre váš účet AWS.
Priečinok médií	Názov priečinka, do ktorého služba Five9 ukladá nahrávky hovorov pre nájomníka, ktorého ste vybrali. Ak chcete získať názov tohto priečinka, kontaktujte zákaznícky servis Five9. **PRÍKLAD:** D123/hovor

Nastavenia snímania

Pole	Popis
ACD Oneskorenie snímania	Vyberte čas WFM ktorý čaká kým vytiahnete ACD štatistika po skončení intervalu. Predvolená hodnota je 15 minút.
Obdobie vykazovania údajov	Doba (v minútach), za ktorú požadujete údaje z piatich9. Dlhšie obdobia vykazovania údajov majú za následok menej žiadostí s väčším množstvom údajov. Príliš dlhé intervaly majú za následok vrátenie veľkého množstva údajov. Zadaný čas musí byť 30 – 1 440 minút. Five9 obmedzuje počet žiadostí o záznam, ktoré je možné podať za deň, a obmedzuje počet záznamov v správe na 10 000. Jeden agent predstavuje jeden záznam za každé obdobie vykazovania údajov. Mali by ste upraviť veľkosť obdobia vykazovania údajov, aby ste vyvážili počet žiadostí a výslednú veľkosť súboru zostavy. **PRÍKLAD** Ak má nájomník obdobie vykazovania údajov 60 minút, môže zhromaždiť 416 jednohodinových období (10 000 ÷ 24). Ak je Nájomca má jednu skupinu zručností s 10 agentmi, mal by údaje za 41 dní. Ak by mal 10 skupín zručností, mal by údaje za 4 dni.
Povoliť opätovný zber údajov	Toto políčko začiarknite, ak chcete znova zachytiť údaje z celej predchádzajúcej deň. Ak bežne spracovávate hovory, ktoré trvajú dlhšie, než je maximálne predvolené oneskorenie, môžete sa rozhodnúť znova zachytiť celé údaje z predchádzajúceho dňa od polnoci do polnoci. Znovu zachytené údaje prepíšu to, čo bolo zachytené počas dňa. Tým sa zabezpečí, že vaše štatistiky sú správne a že údaje pre veľmi dlhé hovory sú v správnom intervale.
Čas opätovného získania	Zadajte čas opätovného zaznamenania údajov z predchádzajúceho dňa z ACD. Predvolená hodnota je 03:00.

Nastavenia správ (len správcovia systému)

Pole	Popis
Odosielanie správ RTE	Architektúra nahrávania hovorov je zasielanie správ o udalostiach v reálnom čase. Dedičstvo Architektúra nahrávania hovorov je založená na prehliadači.

Nastavenia pripojenia pre Genesys Cloud

Stránka konfigurácie ACD služby Genesys Cloud umožňuje správcovi nájomníka vytvoriť, upraviť alebo odstrániť ACD Genesys Cloud. Konfigurácia Genesys Cloud ako ACD v Webex WFO spája dva systémy na backende, čím umožňuje tok údajov z Genesys Cloud do Webex WFO. Nasledujúce polia sa zobrazia, ak ako ACD vyberiete Genesys Cloud.

Pole	Popis
Úprava ACD Genesys	Upravte existujúci ACD služby Genesys Cloud.
Vytvorenie ACD	Vytvorte nový ACD Genesys
Odstránenie ACD	Odstráňte existujúci ACD Genesys
ACD Názov	
ACD	Názov vášho Genesys Cloud ACD.
Konfigurácia ACD Genesys	
ID klienta	ID vygenerované pri vytváraní klienta Genesys Cloud OAuth.
Tajomstvo klienta	Tajomstvo generované pri vytváraní Genesys Cloud OAuth klient.
Adresa URL	Názov domény vášho klienta Genesys Cloud.
Konfigurácia Calabrio	
Calabrio API používateľské meno	Používateľské meno konta služby WFO Webex. Toto konto služby je tiež Označuje sa ako konto správcu nájomníka alebo API používateľské konto. Je to potrebné na odovzdanie údajov správnemu nájomníkovi. Tento účet musí:

Pole	Popis
	Byť vytvorený správcom systému a konto sa nachádza vo vašom nájomníkovom systéme. Toto konto správcu nájomníka musí mať tiež správne povolenia na nahrávanie údajov. Požiadajte o pomoc s vytvorením tohto konta správcu nájomníka podporu spoločnosti Cisco. Ďalšie informácie nájdete v témach Vytvorenie používateľa API a Správa rolí a povolení.
Calabrio API Heslo používateľa	Heslo konta služby WFO Webex.
Fronty Genesys	
Pridať	ID frontu frontu služby Genesys Cloud, z ktorého chcete importovať hovory. Musíte pridať aspoň jeden front.
Mapovanie metaúdajov	
Pridať mapovanie	Táto časť vám umožňuje definovať, ktoré hodnoty metaúdajov Genesys Cloud Sú synchronizované s kontaktmi Genesys Cloud do Webex WFO. Hodnoty metaúdajov Genesys Cloud sú mapované na štítky metaúdajov vytvorené v Správcovi metaúdajov (nachádza sa na adrese Správa aplikácií > QM > QM konfigurácia > Správcu metaúdajov). Polia metaúdajov musia byť najprv vytvorené v Správcovi metaúdajov v Webex WFO (ďalšie informácie nájdete v časti Správa polí metaúdajov). Podľa pokynov Sync Genesys Cloud Metadata Webex postup WFO v príručke integrácie RingCentral Engage a zmapujte svoje metaúdaje Genesys Cloud. Po zmapovaní metaúdajov služby Genesys Cloud môže kontakt vo Webex WFO pridať rôzne sledovateľné informácie. Polia metaúdajov nájdete na paneli Podrobnosti v prehrávači médií (interakcie > otvorenie kontaktu). Pole metaúdajov môžete zobraziť, upraviť alebo odstrániť zo systému.

Pole	Popis
Povoliť RTE Messaging pre nahrávanie obrazovky	
Povoliť RTE Messaging pre nahrávanie obrazovky	(Voliteľné) Umožňuje zaznamenávať obrazovky používateľov Genesys Cloud, ktorí sú nakonfigurovaní na nahrávanie obrazovky v Webex WFO. Ďalšie informácie nájdete v časti Nahrávanie obrazovky. **POZNÁMKA:** Zapnutie tohto začiarkavacieho políčka je potrebné na pozastavenie nahrávania obrazovky a nahrávanie obrazovky a obnovenie funkčnosti.

Nastavenia pripojenia pre aplikáciu InContact

Webex WFO sa synchronizuje s aplikáciou InContact a prináša údaje o používateľoch, tímoch a zručnostiach. Tieto údaje sa uchovávajú v aplikácii InContact. Ak zmeníte ktorúkoľvek z možností vo Webex WFO, tieto zmeny sa nesynchronizujú späť s aplikáciou InContact.

Nasledujúce polia sa zobrazia, ak ako ACD vyberiete možnosť InContact.

DÔLEŽITÉ UPOZORNENIE: Tieto polia musíte vyplniť pre všetky funkcie QM a klasickej WFM.

Pole	Popis
Názov dodávateľa	Názov dodávateľa, ktorý poskytla spoločnosť
InContact. Názov aplikácie	Názov aplikácie, ktorý poskytla spoločnosť
InContact.	**POZNÁMKA:** Žiadosť musí obsahovať nasledujúce API rozsahu: AdminAPI, RealtimeDataAPI a Reporting API.
ID aplikácie	ID aplikácie, ktoré poskytla spoločnosť InContact.
Meno používateľa	Vaše meno používateľa, ako je nakonfigurované v aplikácii InContact.
Heslo	Vaše heslo, ako je nakonfigurované v aplikácii InContact.

Nastavenia pripojenia pre všeobecné ACD

Môžete pridať jeden alebo viac všeobecných ACD. Pridaním všeobecného ACD sa automaticky vytvorí ACD ID servera, ktoré sa použije ako zdroj historických údajov v importovanom súbore CSV (ďalšie informácie nájdete v Webex príručke WFO o importe údajov).

POZNÁMKA: ID ACD servera sa nezobrazí, kým neopustíte stránku a potom ju znova neotvoríte.

Nastavenia pripojenia pre Amazon Connect

Nasledujúce polia sa zobrazia, ak je ACD, ktorú vyberiete, Amazon Connect.

Sekcia	Popis
ACD filtrovanie	(Voliteľné) Filter ACD obmedzuje používateľov, ktorí sú synchronizovaní z Amazon Connect. Môžete napríklad nakonfigurovať filter Názov tímu, ktorý umožňuje synchronizáciu používateľov patriacich do tímu, ktorý zodpovedá určitému vzoru pomenovania. Môžete nakonfigurovať viacero ACD filtrov. **NOTA** Tímy v Amazon Connect sú štruktúrované v hierarchii, ktorá môže mať až päť úrovní. V tejto hierarchii sú tímy nižšej úrovne vnorené do tímov vyššej úrovne: I. Hlavný tím A. Prvý podtím B. Druhý vedľajší tím To, ktorých agentov filter zachytí, závisí od hierarchickej úrovne, na ktorej filtrujete. Ak filtrujete v tíme vyššej úrovne, nezachytíte len agentov v tíme vyššej úrovne. Zachytíte tiež každého agenta v každom tíme, ktorý je pod ním vnorený. Ak napríklad filtrujete na úrovni prvého podtímu, zachytíte iba agentov v danom tíme. Ak však filtrujete na úrovni hlavného tímu, zachytíte agentov v hlavnom tíme aj agentov v prvom a druhom podtíme.
Interval synchronizácie	Interval (minúty) – dĺžka intervalu Webex v ktorom WFO kontroluje priečinok Hlásenie o prihlásení/odhlásení v segmente S3 pre hlásenie prihlásenie/odhlásenie. Priečinok správy o odhlásení prihlásenia - Cesta k priečinku v segmente S3, ktorý obsahuje správu o prihlásení / odhlásení, ktorá sa používa na synchronizáciu služby Amazon Connect s Webex WFO. Pri zadávaní tejto cesty vylúčte predponu sektora S3. Pozrite si časť Integrácia základných konfiguračných údajov Amazon Connect.
Amazon Connect	Vyberte Región – oblasť vašej inštancie Amazon Connect. S3 Bucket - URL sektora S3, ktorý inštancia Amazon Connect

Sekcia	Popis
	Používa sa na ukladanie údajov a ako cieľ na streamovanie údajov. Pozrite si časť Konfigurácia vedra S3 pre inštanciu Amazon Connect. Som prístupový kľúč – ID prístupového kľúča používateľa Som priradený k politike, ktorá udeľuje prístup na čítanie, zápis a odstraňovanie k sektoru S3, ktorý používa Webex WFO. Tajný kľúč IAM – tajný prístupový kľúč používateľa Som priradený k politike, ktorá udeľuje prístup na čítanie, zápis a odstraňovanie k sektoru S3, ktorý používa Webex WFO.
Zber historických údajov	Historická zostava služby Priečinok S3 – cesta k priečinku v segmente S3, ktorý obsahuje zostavu o histórii služby. Pri zadávaní tejto cesty vylúčte predponu sektora S3. Pozrite si časť Konfigurácia správ Amazon Connect na zachytávanie historických údajov. **PRÍKLAD** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical Priečinok S3 Správy o produktivite agenta – cesta k priečinku v segmente S3, ktorý obsahuje správu o produktivite agenta. Pri zadávaní tejto cesty vylúčte predponu sektora S3. Pozrite si časť Konfigurácia správ Amazon Connect na zachytávanie historických údajov. **PRÍKLAD** NázovSlužby/NázovInštancie/ExportedReportsPrefix/Produktivita agenta Produktivita agenta podľa frontu Priečinok S3 – cesta k priečinku S3, ktorý obsahuje hlásenie Produktivita agenta podľa frontu. Pri zadávaní tejto cesty vylúčte predponu sektora S3. Pozrite si časť Konfigurácia správ Amazon Connect na zachytávanie historických údajov. **PRÍKLAD** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQue ue Priečinok Agent Real Time Report S3 – zadajte cestu k priečinku, ktorý obsahuje údaje agenta v reálnom čase. Vylúčte predponu sektora S3. Pri tejto ceste sa rozlišujú veľké a malé písmená. **PRÍKLAD** pripojenia/AcmeCo/RealTime Prahová hodnota úrovne služby – vybratá metrika sekúnd úrovne služby

Sekcia	Popis
	Keď ste vytvorili zostavu pre pole Priečinok S3 historickej zostavy služby.
Zber údajov v reálnom čase	Názov toku Kinesis v reálnom čase – názov dátového toku, ktorý ste nakonfigurovali na tabuli Amazon Kinesis. Používa sa na aktualizáciu stavu vašich agentov v reálnom čase. Pri zadávaní tohto názvu neuvádzajte celé ARN. Zahrňte iba meno, ktoré ste zadali pri vytváraní prenosu.
Nahrávky	Priečinok S3 pre nahrávky – cesta k priečinku v segmente S3, ktorý obsahuje nahrávky hovorov. Pri zadávaní tejto cesty vylúčte predponu sektora S3. **PRÍKLAD** NázovSlužby/NázovInštancie/Nahrávky Priečinok S3 pre záznamy kontaktov – cesta k priečinku v segmente S3, do ktorého Kinesis Firehose umiestňuje záznamy sledovania kontaktov (CTR). Pri zadávaní tejto cesty vylúčte predponu sektora S3. **PRÍKLAD** NázovSlužby/NázovInštancie/CTR
Povoliť RTE Messaging pre nahrávanie obrazovky	Umožňuje inteligentnej pracovnej ploche nahrávať obrazovky pre hovory zaznamenané službou Amazon Connect.

Nastavenia pripojenia pre Serenovu

Nasledujúce polia sa zobrazia, ak vyberiete Serenovu ako ACD.

Sekcia	Popis
ACD filtrovanie	(Voliteľné) Použitie ACD filtra na obmedzenie počtu synchronizovaných používateľov z ACD. Môžete napríklad nakonfigurovať filter názvov tímov, ktorý vám umožní synchronizovať používateľov, ktorí patria do tímu, ktorý zodpovedá určitému vzoru pomenovania. Môžete nakonfigurovať viacero ACD filtrov.
Serenova API	Základná adresa URL Serenova – základná API adresa URL pre vašu Serenovu nájomca. **PRÍKLAD** https://api.cxengage.net

Sekcia	Popis
	Serenova Tenants – hlavný nájomník a podnájomníci, ktorých pridávate prostredníctvom tejto ACD Konfigurácie. Pozrite si tabuľku Nájomníci Serenova.
Nastavenia snímania	ACD Oneskorenie snímania – čas, ktorý Classic WFM čaká pred vytiahnutím ACD štatistiky po skončení intervalu. Predvolená hodnota je 15 minút.
Povoliť RTE Messaging pre nahrávanie obrazovky	Povoliť RTE Messaging pre nahrávanie obrazovky – umožňuje aplikácii Smart Desktop zaznamenávať obrazovky.

Tabuľka nájomníkov Serenova

Systém Serenova môže obsahovať iba hlavného nájomníka alebo hlavného nájomníka ("nadradený" nájomník), ktorý má jedného alebo viacerých podnájomníkov ("podradených" nájomníkov). Tabuľka Serenova Tenants umožňuje integrovať obe systémové nastavenia prostredníctvom jednej ACD konfigurácie. Môžete pridať len hlavného nájomníka alebo môžete pridať hlavného nájomníka a ľubovoľný počet jeho podnájomníkov po jednom.

Pridanie nájomníka Serenova

Pred pridaním nájomníka Serenova zhromaždite nasledujúce identifikačné informácie o každom nájomníkovi, ktorého plánujete pridať, a uložte ho na ľahko prístupné miesto:

- ID nájomníka
- Kľúč API
- API Kľúčové tajomstvo

Pozrite si časť Zhromažďovanie identifikačných informácií nájomníka Serenova.

Pridanie nájomníka do tabuľky Serenova Tenants:

1. Kliknite na tlačidlo **Pridať**. Zobrazí sa dialógové okno Serenova Tenants (Nájomníci Serenova).
2. Vyplňte polia podľa popisu v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
Názov	Meno hlavného nájomníka alebo podnájomníka.

Pole	Popis
	OSVEDČENÉ POSTUPY Zadajte rovnaké meno, aké má nájomník vo vašom systéme Serenova.
ID	ID nájomníka nájomníka Serenova. Skopírujte a prilepte tento identifikátor z nájomníka Serenova. Pozrite si časť Kopírovanie ID nájomníkaSerenova:
Kľúč API	Kľúč API, ktorý sa vytvorí pre nájomníka pri konfigurácii kľúča API v Serenova. Skopírujte a prilepte tento kľúč z nájomníka Serenova. Pozrite si časť Vytvorenie kľúča API a API kľúča pre nájomníka Serenova:
API tajomstvo	Kľúč API, ktorý sa vytvorí pre nájomníka, keď nakonfigurujte kláves API v Serenova. Skopírujte a prilepte tento kľúč z nájomníka Serenova. Pozrite si časť Vytvorenie kľúča API a kľúča API kľúča pre nájomníka Serenova:

3. Kliknite na tlačidlo **OK**.

   Ak pridávate hlavného nájomníka a jeho podnájomníkov prostredníctvom tejto ACD konfigurácie, zopakujte vyššie uvedené kroky pre hlavného nájomníka a každého z jeho podnájomníkov.

Zhromažďovanie identifikačných informácií nájomníka Serenova

Nasledujúce postupy vysvetľujú, ako zhromaždiť ID nájomníka, kľúč API kľúč a API kľúč kľúča, ktoré potrebujete na pridanie každého nájomníka do tabuľky nájomníkov Serenova.

Kopírovanie ID nájomníka Serenova:

1. Prihláste sa do Serenova.
2. Prejdite na položku Konfigurácia > nájomníkov.
3. V tabuľke Správa nájomníka dvakrát kliknite na meno nájomníka. Zobrazí sa tabla Nájomník.
4. Na table Nájomník prejdite na položku Podrobnosti > ID nájomníka.
5. Skopírujte ID nájomníka.
6. Keď nakonfigurujete nájomníka Serenova vo Webex WFO, prilepte ID nájomníka do poľa ID.

Ak chcete vytvoriť kľúč API a tajný kľúč API pre nájomníka Serenova:

1. Prihláste sa do Serenova.
2. Prejdite do časti Konfigurácia > API Správa kľúčov.
3. Kliknite na položku **Vytvoriť**.
4. Nakonfigurujte nasledujúce polia pre kľúč API:
   - Názov – jedinečný identifikátor kľúča.
   - Rola – správca.
5. Kliknite na tlačidlo **Odoslať**. Zobrazí sa dialógové okno API Poverenia.
6. Skopírujte kľúč API a tajný kľúč API.

   POZNÁMKA: Po kliknutí na tlačidlo OK sa API kľúč znova nezobrazí.

7. Keď pridáte nájomníka Serenova do Webex WFO, postupujte takto:
   - Prilepte API kľúč do poľa API Key.
   - Prilepte API kľúčový kľúč do poľa API Tajné.

Synchronizácia základných konfiguračných údajov

Webex WFO integruje nasledujúce základné konfiguračné údaje s ekvivalentmi od spoločnosti Serenova:

- Používatelia
- Tímy
- Fronty služieb a mapovanie zručností

Používatelia

V systémoch Serenova, ktoré obsahujú hlavného nájomníka a podnájomníkov, môžu používatelia Serenovy patriť k ktorémukoľvek alebo všetkým nájomníkom v systéme. Pokiaľ integrujete hlavného nájomníka a jeho podnájomníkov prostredníctvom rovnakej konfigurácie ACD, Webex WFO vytvorí iba jedného používateľa Webex WFO pre každého používateľa Serenova.

Ak pridáte hlavného nájomníka a jeho podnájomníkov prostredníctvom samostatných konfigurácií ACD, Webex WFO vytvorí nového používateľa Webex WFO pre každého hlavného nájomníka a každého podnájomníka, kde sa používateľ Serenova zobrazí. To môže mať za následok, že Webex WFO vytvorí viac Webex používateľov WFO pre jedného používateľa Serenova.

Keď Webex WFO importuje nového používateľa z nájomníka Serenova, vytvorí nového používateľa Webex WFO, ktorý má používateľský profil Serenova. Nasledujúca tabuľka obsahuje súhrn používateľského profilu Serenova a spôsob priradenia hodnôt z tohto používateľského profilu k novému používateľovi Webex WFO.

Pole	Definícia
Meno	Krstné meno používateľa v systéme Serenova.
Priezvisko	Priezvisko používateľa v systéme Serenova.
E-mailová adresa	Nie je zmapované.
Názov tímu	Predvolený Webex tím WFO.
Aktivovaný	Dátum, kedy bol používateľ pridaný do Webex WFO zo Serenova.
Deaktivovaný	Nie je zmapované. Toto pole sa aktualizuje, ak je používateľ Serenova zakázaný po pridaní do Webex WFO.
ID externého používateľa	Jedinečný identifikátor používateľa v Serenova.
Zdroj	Pôvod používateľského profilu: ACD - <názov ACD konfigurácie>.

Keď niekto zmení používateľské údaje v Serenova, synchronizačná služba to zistí a vykoná niekoľko zmien v Webex WFO. V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté tieto zmeny.

Zmena v Serenove	Výsledná zmena Webex WFO
Pridáva sa nový používateľ	Pridá sa nový používateľ. Konkrétne služba synchronizácie: ▪ Použije meno a priezvisko používateľa Serenova na meno a priezvisko používateľa Webex WFO. ▪ Použije jedinečný identifikátor používateľa Serenova (ID externého používateľa v profile používateľa) na ACD ID používateľa Webex WFO. ▪ Nastaví Webex dátumov začatia WFO pre spoločnosť a oddelenie na dátum synchronizácie. ▪ Priradí používateľa Webex WFO predvolenému tímu. **POZNÁMKA** Webex WFO nezachováva vzťah medzi používateľmi Serenova a skupinami Serenova, ktoré sú Serenova ekvivalent Webex tímov WFO. Pozrite Tímy.

Zmena v Serenove	Výsledná zmena Webex WFO
	▪ Ak má používateľ Serenova rolu agenta, priradí predvolenú rolu agenta používateľovi Webex WFO. ▪ Ak má používateľ Serenova rolu supervízora, priradí predvolenú rolu supervízora používateľovi Webex WFO. **POZNÁMKA:** Používateľom Serenova, ktorí majú rolu správcu alebo podriadeného, nie je priradená žiadna rola vo Webex WFO Služba synchronizácie.
Meno alebo priezvisko používateľa je	Meno alebo priezvisko používateľa sa zmenilo, zmenilo sa
Používateľ je zakázaný	Používateľ je deaktivovaný

Tímy

Webex tímov WFO sú synchronizované so skupinami Serenova. Webex tímy WFO nezachovávajú vzťah medzi používateľmi Serenovy a skupinami Serenova.

Keď sa v Serenove zmenia skupinové údaje, služba synchronizácie ich zistí a vykoná niekoľko zmien vo Webex WFO. V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté tieto zmeny.

Zmena v Serenove	Výsledná zmena Webex WFO
Pridáva sa nová skupina	Pribudne nový tím s rovnakým názvom ako skupina Serenova. Tento názov je určený iba na čítanie.
Názov skupiny sa zmenil	Názov tímu sa zmení.
Do skupiny sa pridá nový používateľ	Žiadna zmena. Webex WFO nezachováva vzťah medzi používateľmi Serenova a skupinami Serenova.
Používateľ je odstránený zo skupiny	Žiadna zmena. Webex WFO nezachováva vzťah medzi používateľmi Serenova a skupinami Serenova.
Skupina je zakázaná	Žiadna zmena.

Môžete vytvoriť nové tímy vo Webex WFO a priradiť im používateľov, ale tieto nové tímy nie sú synchronizované späť so Serenovou.

Fronty služieb a mapovanie zručností

Webex fronty služieb WFO sa synchronizujú s frontami Serenova.

Keď sa v Serenove zmení front, synchronizačná služba ho zistí a vykoná niekoľko zmien vo Webex WFO. V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté tieto zmeny.

Zmena v Serenove	Výsledná zmena Webex WFO
Nový front je pridaný	Najprv sa pridá nový servisný front. Konkrétne služba synchronizácie Vykonáva nasledovné: ▪ Použije názov frontu Serenova na Webex názov frontu služieb WFO ▪ Použije jedinečný identifikátor frontu Serenova na ID frontu služieb Webex WFO ▪ (Iba na čítanie) Poskytne frontu Webex WFO typ frontu služieb Hlas [Interaktívny] ▪ (Iba na čítanie) Poskytuje frontu služieb Webex WFO zdrojovú ACD Serenova. Po druhé, pridáva sa nové mapovanie zručností. Služba synchronizácie konkrétne vykonáva nasledovné: ▪ Použije názov frontu Serenova na názov mapovania zručností Webex WFO ▪ Priradí Webex frontu služieb WFO priradený k frontu Serenova k mapovaniu zručností Webex WFO a priradí mu prioritu 1
Názov frontu sa zmenil	Použije nový názov frontu Serenova na službu Webex WFO Názov frontu. **POZNÁMKA** Webex WFO nepoužíva nový názov frontu Serenova na priradené mapovanie zručností WFO Webex.

Zmena v Serenove	Výsledná zmena Webex WFO
Front je vypnutý	Žiadna zmena. Ani servisný front, ani mapovanie zručností nie sú Odstránené.

Nastavenia pripojenia pre Eventide NexLog

Nasledujúce polia sa zobrazia, ak vyberiete Eventide NexLog ako ACD.

Pole	Popis
Odovzdanie kontaktu Oneskorenie	Dĺžka oneskorenia, ktoré sa uskutoční pred každým intervalom vývozu. V každom Interval exportu Webex WFO nahrá všetky kontakty, ktoré dokončia nahrávanie pred týmto oneskorením. Všetky kontakty, ktoré dokončia nahrávanie po tomto oneskorení, sa nahrajú v nasledujúcom intervale exportu. **PRÍKLAD** Pole Interval exportu je nastavené na 00:30 a pole Oneskorenie odovzdania kontaktu je nastavené na 5 minút. O 12:30 sa údaje Server importuje a nahrá všetky kontakty, ktoré dokončili nahrávanie o 12:25 alebo skôr. Tým sa zabezpečí, že Webex WFO nahrá zvukové nahrávky všetkých kontaktov.
API URL adresa	Základná adresa URL (vrátane protokolu) API Eventide NexLog. **PRÍKLAD** http://1.1.1.1 V príručke *NexLog API Manual* v2.8 je táto základná adresa URL identifikovaná nasledujúcou premennou: <PROTOKOL><ADRESA>
Meno používateľa	Prihlasovacie meno používateľa Eventide. V tomto prihlasovacom mene sa rozlišujú veľké a malé písmená. **POZNÁMKA:** Príručka *NexLog API Manual* v2.8 hovorí, že na overenie musí mať tento používateľ "príslušné povolenia kanála/zdroja na prístup k požadovaným nahrávkam. V predvolenom nastavení bude mať správca povolenia na všetky kanály alebo zdroje."
Heslo	Heslo používateľa Eventide.

Pole	Popis
Interval exportu	Frekvencia, z ktorej Webex WFO získava dokončené nahrávky hovorov Eventide. Formát = HH:MM. Minimum = 00:15. Maximálne = 23:45. **PRÍKLAD** Vyberiete 01:00. To znamená, že Webex WFO importuje všetky dokončené nahrávky hovorov každú hodinu. Ak vyberiete možnosť Zoskupené pre položku Typ zapisovania do denníka, nastavenie Interval exportu musí byť väčšie ako nastavenie Dĺžka skupiny kontaktov. Webex WFO prečiarkne nastavenia intervalu exportu, ktoré sú kratšie ako nastavenie Dĺžka skupiny kontaktov.
Typ zapisovania do denníka	či Webex WFO priraďuje k hovoru priradené ID kontaktov, nahrávky, ktoré importuje z Eventide: ▪ Predvolené – Webex WFO neprirаďuje priradené ID kontaktov k žiadnej nahrávke hovoru. ▪ Zoskupenie – Webex WFO priradí rovnaké priradené ID kontaktu všetkým nahrávkam hovorov, ktoré spĺňajú konfigurácie dĺžky skupiny kontaktov a metaúdajov skupiny kontaktov.
Dĺžka skupiny kontaktov	Interval (1 – 30 minút), ktorý chcete použiť na priradenie Eventide nahrávky hovorov v Webex WFO. Webex WFO priradí rovnaké priradené ID kontaktu všetkým nahrávkam hovorov, ktoré začínajú v rovnakom intervale, aj keď Webex WFO importuje nahrávky na konci rôznych intervalov exportu. Nastavenie Dĺžka skupiny kontaktov musí byť menšie ako nastavenie Interval exportu. Toto pole je k dispozícii iba v prípade, že vyberiete možnosť Zoskupené pre položku Typ zapisovania do denníka, a potom je povinné.
Metaúdaje skupiny kontaktov	Pole metaúdajov z API Eventide, ktoré chcete použiť na priraďovať nahrávky hovorov do Webex WFO.

Pole	Popis
	Keď zadáte pole metaúdajov do poľa Metaúdaje skupiny kontaktov, Webex WFO prehľadá všetky záznamy hovorov v každom intervale dĺžky skupiny kontaktov pre toto pole metaúdajov. Ak majú niektoré záznamy hovorov v rovnakom intervale dĺžky skupiny kontaktov rovnakú hodnotu v tomto poli metaúdajov, Webex WFO priradí týmto nahrávkam hovorov rovnaké priradené ID kontaktu. **POZNÁMKA:** Keď sú nakonfigurované metaúdaje skupiny kontaktov, Webex WFO poskytuje priradené ID kontaktov iba na nahrávanie hovorov, ktoré obidve Začínajú v rovnakom intervale dĺžky skupiny kontaktov a majú rovnakú hodnotu v poli Metaúdaje skupiny kontaktov. Ďalšie informácie o poliach metaúdajov, ktoré môžete zadať, nájdete v téme Zadávanie metaúdajov. Toto pole sa zobrazí iba v prípade, že vyberiete možnosť Zoskupené pre položku Typ zapisovania do denníka, a potom je voliteľné.

Zadávanie metaúdajov

Webex WFO môže zoskupiť nahrávky hovorov s ľubovoľným štandardným alebo vlastným poľom metadát z Eventide. Pole metaúdajov, ktoré zadáte do Webex WFO, však musí byť formátované tak, ako sa zobrazuje v odpovedi Eventide API.

Vo všeobecnosti to znamená, že pole metaúdajov musí byť malé písmená a bez úvodzoviek. Pozri stĺpec Názov stĺpca v 4.5.1. V_RECORD časti *príručky NexLog API Manual* , kde nájdete úplný zoznam štandardných polí metaúdajov Eventide.

Nasledujúca tabuľka obsahuje niekoľko príkladov polí metaúdajov Eventide a spôsobu, akým musia byť tieto polia formátované v Webex WFO.

Pole	Popis
Názov kanála	Názov kanála, na ktorom bol hovor zaznamenaný. ID
kanála	Číslo kanála, na ktorom bol hovor zaznamenaný.
caller_id	Telefónne číslo osoby, ktorá uskutočnila hovor.

Nastavenia pripojenia pre Twilio Flex

Nasledujúce polia sa zobrazia, ak vyberiete Twilio ako ACD.

Kliknutím na **tlačidlo Konfigurácia** Twilio otvoríte stránku Konfigurácia Twilio.

> **POZNÁMKA:** Dostupné polia sa líšia v závislosti od toho, či je ako povolený produkt vybratý Riadenie kvality (QM) a/alebo Klasické riadenie pracovníkov (WFM).

Pole	Popis
Upraviť Twilio ACD	Upravte existujúci ACD Twilio Flex.
Vytvorenie ACD Twilio	Vytvorte nový ACD Twilio Flex.
Odstránenie ACD Twilio	Odstráňte existujúci ACD Twilio
Flex. ACD Názov	Rozbaľovací zoznam dostupných
ACD.	

Informácie o konfigurácii Twilio Flex

Pole	Popis
SID účtu Twilio	ID systému, v ktorom je Twilio Flex nakonfigurovaný. Toto je podobné ID nájomníka Webex WFO. Hodnota reťazca musí začínať reťazcom "AC".
Twilio Auth Token	(Voliteľné) Autentifikačný token vygenerovaný v Twilio, ktorý Webex WFO používa na overenie SID účtu Twilio.
Twilio Flex Workspace SID	Špecifický pracovný priestor Webex WFO ťahá. Môže existovať iba jedna inštancia flex pracovného priestoru. Vedľajšie pracovné priestory nie sú podporované.
Používateľské meno Twilio Flex Insights	(Iba klasická WFM) Používateľské meno Twilio Flex Insights, ktoré sa používa na získavanie historických údajov pre klasické WFM.
Heslo Twilio Flex Insights	(Voliteľné) (Iba klasická WFM) Heslo používateľského účtu Twilio Flex Inisights, ktoré sa používa na získavanie historických údajov pre Classic WFM.

Pole	Popis
Časové pásmo	Časové pásmo, ktoré sa zhoduje s časovým pásmom nakonfigurovaným vo Flex Insights. V predvolenom nastavení je nastavené časové pásmo nájomníka.
Formát mena agenta	Formát mena a priezviska všetkých agentov.

Informácie o konfigurácii Calabrio

Pole	Popis
Calabrio API používateľské meno	Používateľské meno konta služby WFO Webex. Toto konto služby je tiež Označuje sa ako konto správcu nájomníka alebo API používateľské konto. Je to potrebné na odovzdanie údajov správnemu nájomníkovi. Toto konto musí byť vytvorené správcom systému a konto sa nachádza vo vašom nájomníkovom systéme. Toto konto správcu nájomníka musí mať tiež správne povolenia na nahrávanie údajov. Požiadajte o pomoc s vytvorením tohto konta správcu nájomníka podporu spoločnosti Cisco. Ďalšie informácie nájdete v témach Vytvorenie používateľa API a Správa rolí a povolení. Toto je potrebné pre QM aj Classic WFM.
Calabrio API Heslo používateľa	Heslo konta služby WFO Webex.

Produkty sú povolené

Pole	Popis
Riadenie kvality	Manažment kvality bol zakúpený ako Webex WFO výrobok. Webex WFO ponúka podporu pre viackanálové systémy Twilio Flex. Podporované sú hlasové a chatovacie kanály Twilio Flex. To znamená, že nahrávky hovorov aj prepisy chatov sa prijímajú do

Pole	Popis
	Webex WFO.
Hlasové úlohy	Povolí hlasové kanály Twilio Flex.
Digitálne (chat, SMS, e-mail, sociálne siete)	Povolí digitálne kanály Twilio Flex (chat, SMS). Ďalšie informácie nájdete v časti Informácie o podpore digitálnych kanálov Webex WFO.
Riadenie pracovnej sily	Klasický manažment pracovnej sily bol zakúpený ako Webex Produkt WFO.

Mapovanie metaúdajov

(Iba riadenie kvality) Táto časť vám umožní definovať, ktoré atribúty úloh Twilio, vrátane komplexných atribútov založených na objektoch, sa synchronizujú s kontaktmi Twilio, ak máte ako produkt povolené riadenie kvality. Je to potrebné na mapovanie ďalších atribútov úloh Twilio Flex ako vlastných metadát v Webex WFO. Zadajte názov atribútu úlohy Twilio presne tak, ako sa zobrazuje v atribútoch vašich úloh Twilio. V prípade objektových atribútov ich zadajte vo formátoch <Názov objektu> a <Názov atribútu> . Pomocou rozbaľovacieho zoznamu môžete vybrať, do ktorého poľa vlastných metaúdajov sa má priradiť konkrétny atribút úlohy vo Webex WFO.

Vlastné polia metaúdajov musia byť najprv vytvorené v správcovi metaúdajov (nachádza sa na adrese Správa aplikácií > QM > QM konfigurácia > Správca metaúdajov).

Poznámka Mapovanie metaúdajov nie je podporované pre atribúty vnorené viac ako jednu úroveň pod objektom.

Povoliť RTE Messaging pre nahrávanie obrazovky

(Iba riadenie kvality) Začiarknutím tohto políčka povolíte nahrávanie obrazovky pre nakonfigurované ACD.

Mapovanie jazyka metaúdajov

(Iba riadenie kvality) Táto časť sa zobrazí, keď vyberiete možnosť **Digitálne** v **časti Povolené** produkty. Tu môžete nastaviť vlastné metaúdaje, ktoré priradia jazyk textovému kontaktu, ako je e-mail alebo chatová správa. Dostupné možnosti metaúdajov pochádzajú zo sekcie **Mapovanie** metaúdajov.

Webex WFO používa jazyk textového kontaktu na vyhľadanie výsledkov, keď použijete filter textového vyhľadávania na stránke Interakcie.

Webex WFO priradí jazyk textovému kontaktu pomocou nasledujúcich informácií v tomto poradí:

A. Jazyk, ktorý je kontaktu priradený už pri importe do Webex WFO.

B. Jazyk priradený k vlastnému poľu metaúdajov, ktoré tu nakonfigurujete (časť Mapovanie jazyka metaúdajov).

C. Núdzový jazyk, ktorý nakonfigurujete v časti Núdzový textový **jazyk** nižšie.

D. Predvolený jazyk (angličtina).

Záložný textový jazyk

(Iba riadenie kvality) Táto časť sa zobrazí, keď vyberiete možnosť **Digitálne** v **časti Povolené** produkty. Vyberte jazyk, ktorý chcete priradiť textovým kontaktom, ak nemajú priradený jazyk pri importe do Webex WFO a nemajú hodnotu metaúdajov, ako je definované v **časti Mapovanie** jazyka metaúdajov vyššie.

Webex WFO používa jazyk textového kontaktu na vyhľadanie výsledkov, keď použijete filter textového vyhľadávania na stránke Interakcie.

Webex WFO priradí jazyk textovému kontaktu pomocou nasledujúcich informácií v tomto poradí:

A. Jazyk, ktorý je kontaktu priradený už pri importe do Webex WFO.

B. Jazyk priradený k vlastnému poľu metaúdajov, ktoré nakonfigurujete v časti Priradenie **jazyka** metaúdajov vyššie.

C. Núdzový jazyk, ktorý tu nakonfigurujete (časť Núdzový textový jazyk).

D. Predvolený jazyk (angličtina).

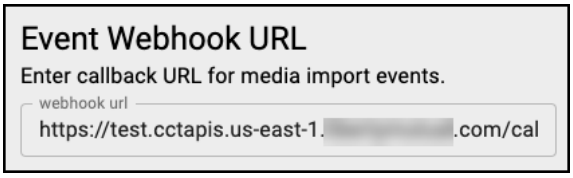
Šifrovanie hlasového záznamu Twilio

Povolenie šifrovania hlasových záznamov Twilio umožňuje WFO Webex importovať šifrované hlasové nahrávky z Twilia. Na spracovanie musíte zadať svoj Twilio SID a súkromný kľúč v Webex WFO. Po spracovaní Webex WFO znova zašifruje všetky nahrávky. Vo vašom systéme Twilio nájdete svoj identifikátor SID na stránke Prihlasovacie údaje. Spoločnosť Cisco uchováva kľúčové informácie v Správcovi tajomstiev webových služieb Amazon.

POZNÁMKA: Táto funkcia nie je predvolene povolená. Ak chcete požiadať o túto funkciu, kontaktujte zástupcu svojho účtu.

Webová adresa udalosti Webhook

Adresa URL webhook udalosti je cieľová adresa URL, Webex na ktorú WFO odosiela správy o stave kontaktu a udalostí. Adresa URL musí byť úplným absolútnym názvom domény. Konfigurácia tohto poľa umožňuje nájomníkovi prijímať oznámenia o objeme dát, keď bol kontakt úspešne nahraný a spracovaný v Webex WFO. To znamená, že kontaktné údaje a médiá boli stiahnuté, zvukové udalosti spracované a úlohy šifrovania a kódovania boli dokončené.



Telo užitočného zaťaženia udalosti webhook stavu kontaktu je nasledovné.

```
{
    "ccrId":0, // (int)
    "sessionId": "", // (reťazec)
    "legId": "", // (reťazec) - rovnaká hodnota ako callId
    "tenantId": 0, // (int)
    "stav": "", // (reťazec) – napríklad "DOKONČENÉ" alebo "ZLYHALO"
    "failureReason": "" // (voliteľný reťazec) - ľudským okom čitateľný dôvod zlyhania, nejde o chybu alebo výnimku pri prechode API
}
```

OSVEDČENÉ POSTUPY Ak má vaša organizácia požiadavky na dodržiavanie bezpečnostných požiadaviek týkajúcich sa nahrávok, môžete odstrániť zdrojové nahrávky v Twilio Flex hneď, ako dostanete upozornenie, že nahrávka je šifrovaná

A zabezpečené v Webex WFO.

Zber historických údajov

(Iba klasické riadenie pracovnej sily) Konfigurácia tejto sekcie umožňuje WFO Webex vyhľadať Twilio Flex Insights Classic WFM Historical Data Report na pridanie frontov úloh a údajov o dodržiavaní v reálnom čase do procesu synchronizácie. Informácie o vašom účte Twilio Flex, ktoré ste získali ako predpoklad pre riadenie pracovnej sily, sa zadávajú do polí tejto časti.

Pole	Popis
ID projektu Twilio Flex Insights	(Iba klasická WFM) ID projektu Flex Insights pre projekt Twilio Flex Insights spojený s identifikátorom SID účtu Twilio.

Pole	Popis
ID zostavy údajov o produktivite agenta	(Iba klasická WFM) Jedinečné ID zostavy údajov o produktivite agenta.
ID hlásenia historických údajov frontu	(Iba klasická WFM) Jedinečný identifikátor zostavy historických údajov frontu.
Servisný front	(Iba klasická WFM) (Voliteľné) Webex frontu služieb WFO, kde Uložia sa údaje o produktivite agenta, ktoré nie sú priradené k frontu úloh Twilio.

Mapovanie stavu agenta

(Iba klasické riadenie pracovnej sily) Táto sekcia vám umožňuje priradiť konkrétne aktivity Twilio ku konkrétnym Webex stavom WFO na dodržiavanie, ak máte ako produkt povolený klasický WFM. Stav "Hold" je predkonfigurovaný a nie je potrebné ho mapovať. Priradenia je možné upraviť alebo odstrániť výberom **ikon Upraviť priradenie** alebo **Odstrániť** napravo od **jazdcov Povoliť kód** dôvodu stavu. Prepnite posuvník **Povoliť kód** dôvodu stavu tak, aby sa zobrazili názvy aktivít Twilio v zásuvke Dodržiavanie plánu.

POZNÁMKA: Jazdec je k dispozícii iba pre aktivity priradené k stavom Nepripravené, Nepripravené a Pripravené na prácu v Webex WFO.

Pole	Popis
Podržať hovor	Agent kontakt podržal. Toto je predkonfigurované a nedá sa zmeniť.
Odhlásiť sa	Agent sa odhlásil z ACD. V mnohých ACD môže tento stav sprevádzať číselný kód dôvodu, ktorý označuje dôvod zmeny stavu.
NEPRIPRAVENÝ	Agent neprijíma kontakty od ACD. V mnohých ACD Tento stav môže sprevádzať číselný kód dôvodu, ktorý označuje dôvod zmeny stavu.
PRIPRAVENÝ	Agent je pripravený prijať kontakty z ACD.
Práve volá	Agent je v kontakte. Toto je predkonfigurované.

Pole	Popis
Práca nie je pripravená	Agent vykonáva následnú kontaktnú prácu a vstúpi do nepripravenosti stav po dokončení.
Práca pripravená	Agent vykonáva prácu po kontakte a prejde do stavu pripravenosti po dokončení.

Nastavenia pripojenia pre UJET

Nasledujúce polia sa zobrazia, ak ako ACD vyberiete UJET.

Konfigurácia Ujet

Pole	Popis
Používateľské meno UJET	Kľúč spoločnosti nájdený v časti Kľúč spoločnosti a tajný kód v Nastavenia vývojára UJET systému UJET.
Heslo UJET	Tajný kód nájdený v časti Firemný kľúč a tajný kód v Nastavenia vývojára UJET systému UJET.
Vedro S3	(Iba na čítanie) Vedro Amazon S3, kde sa exportujú údaje o
hovoroch. Rola zabezpečenia S3	(Iba na čítanie) Bezpečnostná úloha vášho vedra Amazon S3.
Doména	Informácie o doméne vášho systému UJET.

Konfigurácia Webex WFO

Pole	Popis
Cisco API používateľské meno	Používateľské meno konta služby WFO Webex. Toto konto služby je tiež označuje sa ako konto správcu nájomníka alebo API používateľské konto. Je to potrebné na odovzdanie údajov správnemu nájomníkovi. Toto konto musí byť vytvorené správcom systému a konto sa nachádza vo vašom nájomníkovom systéme. Toto konto správcu nájomníka musí mať tiež správne povolenia na nahrávanie údajov.

Pole	Popis
	Požiadajte o pomoc s vytvorením tohto konta správcu nájomníka podporu spoločnosti Cisco. Ďalšie informácie nájdete v témach Vytvorenie používateľa API a Správa rolí a povolení.
Heslo používateľa API spoločnosti Cisco	Heslo konta služby WFO Webex.

Povoliť RTE Messaging pre nahrávanie obrazovky

Pole	Popis
Povoliť RTE Messaging pre nahrávanie obrazovky	Začiarknite toto políčko, ak chcete povoliť Webex WFO Smart Desktop pre nahrávanie obrazovky. Ďalšie podrobnosti o konfigurácii nájdete v časti Nahrávanie obrazovky.

Konfigurácia globálnych nastavení

Na stránke Globálne nastavenia môžete nakonfigurovať aspekty systému, ktoré sa vzťahujú na všetkých používateľov a aplikácie.

Predpoklady

- Máte povolenie spravovať nájomníka

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálna správa > > globálne nastavenia

Časový limit relácie (v minútach)

Používatelia sú automaticky odhlásení po určitom čase nečinnosti. Pole Časový limit relácie umožňuje zadať dĺžku času v minútach, počas ktorého má byť relácia nečinná, kým sa používateľ automaticky neodhlási. Predvolená hodnota = 60 minút. Maximálna hodnota = 120 minút, čo sú 2 hodiny. Iba číselné znaky. Písmená a špeciálne znaky nie sú povolené. Akákoľvek zmena tohto nastavenia sa uskutoční pri ďalšom prihlásení alebo obnovení stránky používateľom.

Automatické vytváranie používateľov

Začiarkavacie políčko Automatické vytváranie používateľov určuje, či sa noví používatelia Webex WFO vytvoria, keď sa zamestnanci vo vašom kontaktnom centre prihlásia do počítača, v ktorom je nainštalovaná služba Smart Desktop.

- Zrušené – (predvolené) Noví používatelia sa nevytvárajú
- Vybraté – vytvoria sa noví používatelia

OSVEDČENÉ POSTUPY Väčšina organizácií by mala ponechať **možnosť Povoliť automatické vytváranie** používateľov vypnutú. Ak povolíte toto nastavenie, riskujete duplicitu používateľov a následné manuálne zlúčenie alebo odstránenie duplicitných používateľov. Automatické vytváranie používateľov odporúčame iba pre organizácie, ktoré používajú koncový bod nahrávanie.

Nasledujúca tabuľka popisuje, čo sa stane, keď sa používateľ systému Windows prihlási do počítača, v ktorom je nainštalovaná služba Smart Desktop v závislosti od toho, či je začiarknuté alebo zrušené začiarknutie políčka Automatické vytváranie používateľov.

Automatické vytváranie používateľov Konfigurácia začiarkavacích políčok	**Prihlásenie je spojené s aktívny Webex používateľ WFO**	**Výsledok v PC a Webex WFO**
Vymazané	Áno	Webex Používateľ WFO je zaznamenaný službou Smart Desktop podľa konfigurácie.
Vymazané	Nie	Nie je pridaný žiadny nový používateľ Webex WFO. Inteligentná pracovná plocha nič nezaznamenáva.
Vybraté	Áno	Webex Používateľ WFO je zaznamenaný službou Smart Desktop podľa konfigurácie.
Vybraté	Nie	Pridá sa nový používateľ Webex WFO s používateľským profilom Záznam. Nový používateľ Webex WFO je zaznamenaný službou Smart Desktop ako nakonfigurovaný.

Automatická aktualizácia klienta

Začiarknite políčko Automatická aktualizácia klienta, ak chcete povoliť automatické aktualizácie služby Smart Desktop. Keď je táto funkcia povolená, pri prihlásení a v náhodných časoch medzi polnocou a 1:00

AM porovná Smart Desktop verzie s verziou na serveri a ak sú odlišné, stiahne novšiu verziu a nainštaluje ju, aby sa zachovala kompatibilita. Táto funkcia nie je podporovaná, ak je klient Smart Desktop Client (SDC) spustený na

Serverová verzia systému Windows. Patria sem riešenia VDI, ktoré používajú operačný systém servera na emuláciu prostredia agenta, ako je napríklad Citrix, Amazon Workspace atď.

Vybrať formát nahrávania

Vyberte formát nahrávania, ktorý sa má použiť na nahrávanie zvukových kontaktov.

Kódovanie videa kodeku VP8

Internet Explorer je zastarané, preto môžete toto políčko ponechať nezačiarknuté.

Generovať šifrovací kľúč nahrávania

Táto možnosť sa zobrazuje len vtedy, keď má vaša rola povolené povolenie spravovať šifrovacie kľúče.

Všetky uložené nahrávky sú šifrované. Nový šifrovací kľúč nahrávky môžete kedykoľvek vygenerovať pomocou tlačidla Generovať. Existujúce nahrávky sa pri generovaní nového kľúča znova nezašifrujú. Nový kľúč sa prejaví pri najbližšej aktualizácii alebo preinštalovaní klientov.

Nový šifrovací kľúč sa zobrazí pri jeho generovaní. Tento kľúč dokáže šifrovať a dešifrovať súbory záznamov, preto ho uchovávajte na bezpečnom mieste.

V cloudových nasadeniach je dostupná metóda šifrovania RSA-2048 (s asymetrickými kľúčmi) a AES-256 pre médiá zaznamenané Webex WFO.

Časové pásmo

Vyberte časové pásmo, ktoré sa má použiť ako predvolené časové pásmo pre zákazníka. Toto časové pásmo môže byť prepísané jednotlivým používateľom, ktorý si na stránke Plány agenta vyberie vlastné časové pásmo.

Predvolený jazyk

Vyberte jazyk, ktorý sa má používať ako predvolený jazyk pre zákazníka. Tento jazyk môže byť prepísaný individuálnym používateľom, ktorý si pri prihlasovaní zvolí vlastný jazyk.

Priorita používateľského profilu

Prioritu používateľských profilov z externých zdrojov (ACD a Záznamy) môžete zmeniť ich usporiadaním v tabuľke Priorita používateľského profilu.

> **POZNÁMKA:** Prepísať používateľské profily majú predvolene najvyššiu prioritu. Tento precedens nemôžete znížiť. Ak chcete identifikovať používateľa pomocou hodnôt uložených v používateľskom profile ACD alebo Zaznamenávanie
>
> Namiesto hodnôt uložených v profile používania prepísania musíte manuálne odstrániť používateľský profil prepísania daného používateľa.

Táto zmena poradia vykoná nasledovné:

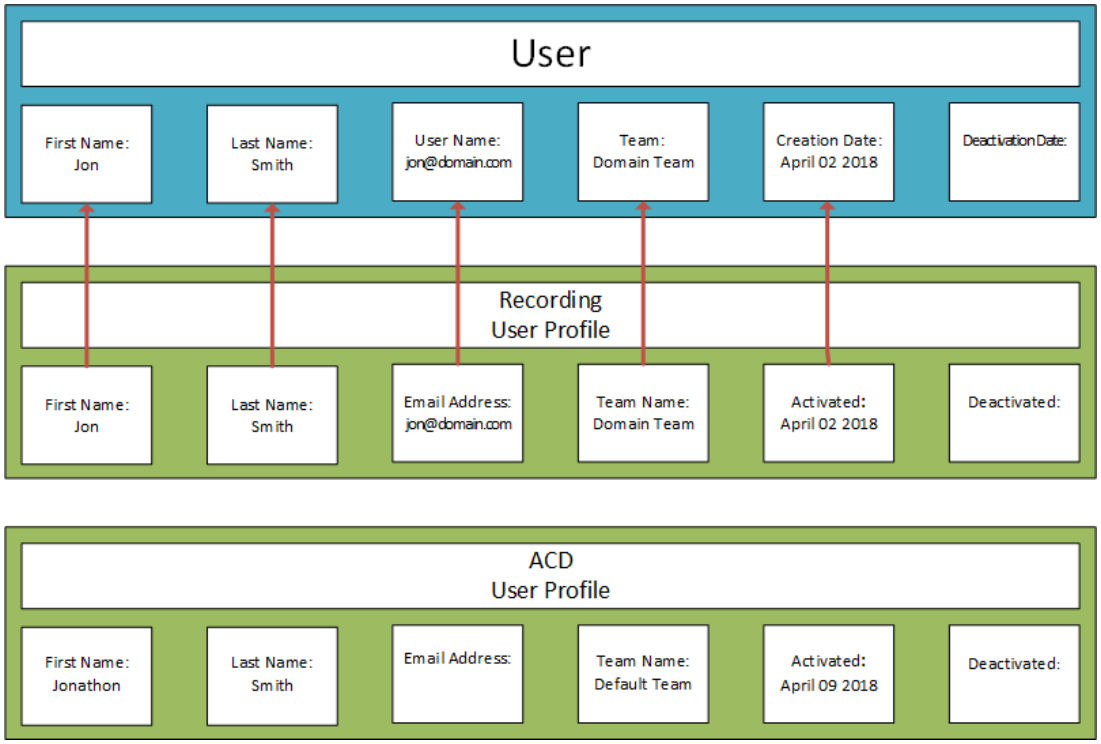
- Zmení poradie používateľských profilov v tabuľke Používateľské profily na stránke Používatelia.
- Ak má používateľ dva používateľské profily s rôznymi hodnotami v ľubovoľnom poli, môže tiež zmeniť, ktorú Webex WFO vyberie na identifikáciu tohto používateľa.

OSVEDČENÉ POSTUPY Zmena poradia používateľských profilov ovplyvňuje každého používateľa, ktorý má tieto používateľské profily. Nastavte prioritu používateľských profilov raz, pri prvej konfigurácii Webex WFO.

Príklad zmeny poradia priorít používateľského profilu

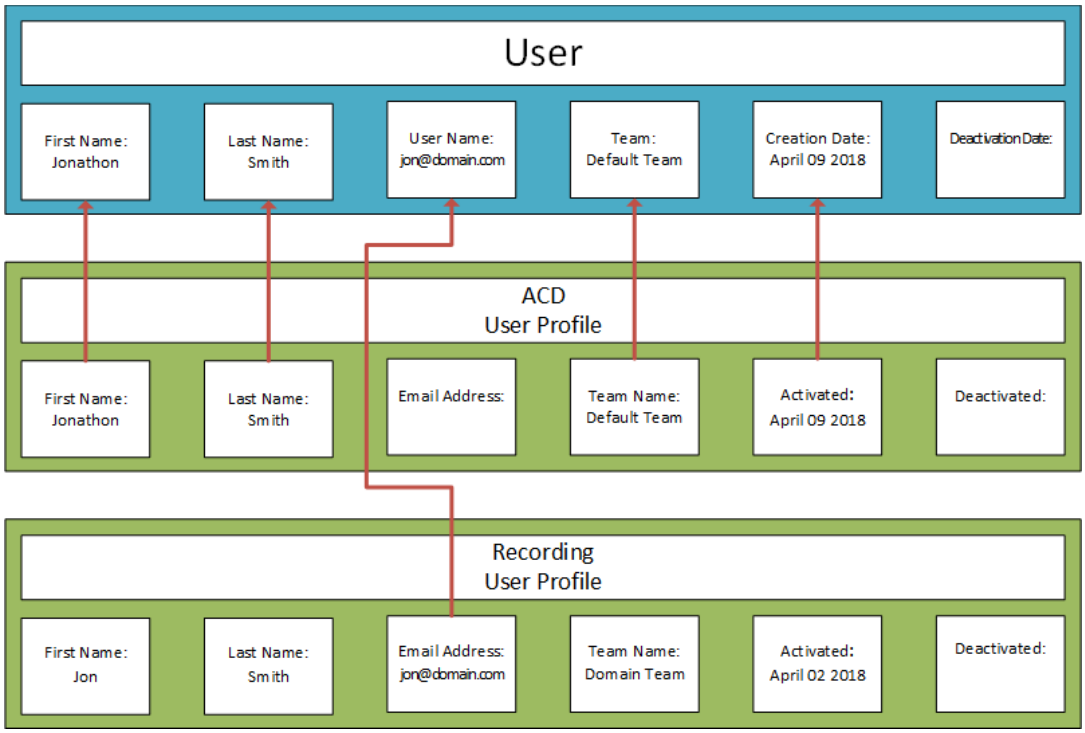
Nasledujúce obrázky znázorňujú, ako sa zmení identita používateľa Webex WFO pri zmene poradia nadradenosti používateľských profilov tohto používateľa.

Na prvom obrázku má používateľský profil Nahrávanie vyššiu prioritu ako profil používateľa ACD, takže Webex WFO vyberie hodnoty pre väčšinu polí z používateľského profilu Nahrávanie.



Na druhom obrázku boli používateľské profily zoradené tak, aby mal ACD používateľský profil vyššiu prioritu ako používateľský profil Záznam. Teraz Webex WFO vyberie hodnoty pre väčšinu polí z ACD používateľského profilu. Táto zmena poradia zmení krstné meno, tím a dátum vytvorenia používateľa.

Nadradenosť používateľských profilov nemá vplyv na to, ktorá hodnota sa vyberie z poľa ID externého používateľa, a to ani v prípade, že používateľ má používateľský profil Zaznamenávanie aj profil používateľa ACD. Webex WFO priradí ID externého používateľa z profilu používateľa záznamu k prihlasovaciemu menu používateľa do systému Windows a priradí identifikáciu externého používateľa z profilu ACD používateľa k ID používateľa ACD.



Správa tabule

Funkcia Správa tabule vám umožňuje ovládať, ktoré tabule sa používateľom tabule zobrazia, na základe ich rolí, keď vaše kontaktné centrum prechádza z verzie 10.4 na verziu 11.0. V predvolenom nastavení všetci používatelia vidia klasický informačný panel, ktorý obsahuje rovnaké widgety, aké videli vo verzii 10.4. Keď presuniete rolu z tably Klasická tabuľa na tablu Prieskumník údajov, používateľom s touto rolou sa zobrazí aktualizovaná tabuľa, ktorá obsahuje novú verziu ich miniaplikácií, alebo konkrétna tabuľa zdieľaná a označená tak, aby bola viditeľná pre danú rolu.

Súvisiace témy

- Konfigurácia QM globálnych nastavení
- Aktualizácia zabezpečenia: TLS 1.1 a slabé šifry SSL/TLS 1.2 budú zastarané

Stiahnite si inštalátory Smart Desktop a Webex dátového servera WFO

Pomocou stránky Prevzatia získate prístup k inštalátorom Webex WFO Smart Desktop a Webex WFO Data Server, ktoré sú k dispozícii pre vášho nájomníka.

Ak chcete prevziať požadovaný inštalátor, kliknite na príslušné prepojenie.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálna správa > > sťahovanie

Stiahnuť	Popis
Webex WFO Data Server Webex WFO Smart Desktop	Údajový server (CalabrioONEDataServerSetup_ Inštalátory <Menonájomníka>.exe) a Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<Menonájomníka>.exe) pre tohto nájomníka. Tieto inštalátory sú nakonfigurované tak, aby sa pripojili iba k nájomníkovi, z ktorého boli stiahnuté. V prostrediach s viacerými nájomníkmi to znamená, že ich nemožno stiahnuť a preniesť na iného nájomníka. Ďalšie informácie o inštalácii služby Smart Desktop a Webex údajového servera WFO nájdete v *Inštalačnej príručke pre nasadenia v cloude* .

Súvisiace témy

- Konfigurácia údajového servera
- Stiahnutie denníkov dátového servera
- Monitorovanie stavu dátového servera
- Monitorujte agentov v reálnom čase

Priradenie telefónov agentom, skupinám nahrávania a typom nahrávania

Po synchronizácii zariadení prostredníctvom údajového servera (pozrite si časť Konfigurácia údajového servera) použite stránku Priradenia zariadení na priradenie zariadení z vášho ACD k Webex používateľom WFO, skupinám nahrávania a typom záznamov.

Na túto stránku nemôžete pridávať nové zariadenia. Ak chcete pridať nové zariadenia, musíte ich synchronizovať prostredníctvom údajového servera.

Predpoklady

- Zariadenia boli synchronizované prostredníctvom údajového servera.
- Máte povolenie Konfigurovať priradenia zariadení.
- Máte rozsah nad celou organizáciou kontaktného centra.
- Ak chcete priradiť agenta k viacerým zariadeniam, musíte mať ACD Cisco UCCE verzie 12 alebo 12.5 a zariadenia musia zdieľať rovnakú ACD linku (DN). Je potrebná ďalšia konfigurácia v rámci ACD spoločnosti Cisco.

Umiestnenie stránky

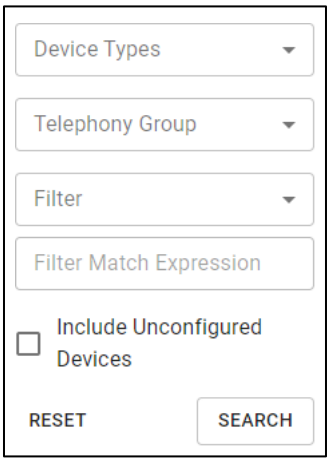
Správa aplikácií > QM > QM konfigurácia > priradenia zariadení

Postupy

Vyhľadanie zariadenia

- Pomocou ponuky vyhľadávania vyhľadajte zariadenia, ktorých priradenia chcete nakonfigurovať alebo upraviť. Zástupný znak hviezdičky (*) v poli Výraz zhody filtra môžete použiť na vyjadrenie ľubovoľného počtu

Znaky.



Priradenie agenta k viacerým zariadeniam

1. Po lokalizácii zariadení (pozrite si časť Vyhľadanie zariadenia) vyberte agenta z roletového **menu Agent** pre obe zariadenia.
2. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Hromadná úprava priradení zariadení

Upraviť môžete iba priradenia existujúcich zariadení. Prostredníctvom CSV importu nemôžete pridávať nové zariadenia.

1. Kliknite na ikonu možností (tri bodky) a vyberte položku **Exportovať zariadenia**. Do zariadenia sa stiahne CSV súbor.
2. Upravte súbor CSV a podľa potreby priraďte zariadenia používateľom, skupinám nahrávania a typom nahrávania.

   NOTA

   Ak chcete priradiť zariadenie k agentovi, musí byť vyplnené aspoň jedno z týchto polí:

   - Meno používateľa
   - Názov domény
   - Priezvisko
   - Krstné meno

   Ak chcete zrušiť priradenie zariadenia k agentovi, odstráňte hodnoty vo všetkých štyroch poliach.

3. Kliknite na ikonu možností a vyberte položku **Importovať zariadenia**.

4. Importujte súbor CSV.
5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Nasledujúca tabuľka popisuje, ktoré polia v exportovanom súbore CSV môžete a nemôžete upravovať, aby ste priradili zariadenia.

Pole	Upraviteľné?	Popis
Názov zariadenia	N	Názov zariadenia v prostredí hovoru.
Typ zariadenia	N	Typ zariadenia vo vašom prostredí hovoru.
Linky	N	Klapka priradená k zariadeniu vo vašom prostredí hovoru.
Virtuálny názov zariadenia	N	Nefyzické zariadenie priradené k fyzickému zaznamenanému zariadeniu vo vašom prostredí nahrávania.
Telefónna skupina	N	Telefónna skupina priradená k zariadeniu v prostredí hovoru.
ID displeja	N	ID zariadenia v prostredí hovoru.
IsRecordingTones	Á	Ak je to pravda, zariadenie používa tóny nahrávania (nie sú bežné).
Meno používateľa	Á	Meno používateľa (e-mailová adresa) používateľa Webex WFO, ktorý je priradený k zariadeniu. Toto pole je povinné.
Názov domény	Á	Prihlásenie používateľa priradeného k zariadeniu do systému Windows. Toto pole je voliteľné.
Priezvisko	Á	Priezvisko používateľa priradeného k zariadeniu. Toto pole je voliteľné.
Krstné meno	Á	Krstné meno používateľa priradeného k zariadeniu. Toto pole je voliteľné.
Monitorovací server	Á	Nepoužíva sa.

Pole	Upraviteľné?	Popis
Klaster nahrávania	Á	Skupina nahrávania priradená k zariadeniu. V tejto hodnote sa nerozlišujú veľké a malé písmená. Záznamová skupina už musí existovať v Webex WFO.
Typ nahrávania	Á	Typ nahrávania priradený k zariadeniu. Pre toto pole sú povolené nasledovné hodnoty: ▪ Upozornenie na udalosť ▪ Nahrávanie viacnásobnej registrácie ▪ Nahrávanie siete ▪ Žiadne ▪ Zmierenie ▪ Konferencia s jedným krokom

Súvisiace témy

- Nakonfigurujte údajový server – synchronizujte zariadenia do Webex WFO.

Konfigurácia Extension Mobility pre sieťové nahrávanie Cisco

Webex WFO podporuje dva spôsoby konfigurácie Extension Mobility (EM) pre Cisco Network Recording. Pojmy použité v tejto téme sú výrazy použité v aktuálnom produkte. Použité podmienky sa môžu líšiť v závislosti od verzie vášho produktu. Pri konfigurácii agentov pre Extension Mobility upozorňujeme, že ak používateľ telefonuje a odhlási sa zo zariadenia, nahrávanie sa zastaví.

Štandardné Extension Mobility

Toto je pôvodný spôsob konfigurácie EM vo Webex WFO. Funguje pre systémy s jedným klastrom a je to odporúčaný spôsob konfigurácie EM pre tieto prostredia.

Konfigurácia priradení zariadení

Konfigurácia profilu používateľa

- Priradenie používateľa k používateľskému profilu v priečinku Kontaktné zariadenia
- Nekonfigurujte skupinu záznamov pre používateľský profil

- Používateľský profil nemusí byť priradený k JTAPI používateľovi v Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Konfigurácia zariadenia

- Priraďte zariadenia k predvolenému hotelovému agentovi alebo ich ponechajte nepriradené k žiadnemu používateľovi
- Konfigurácia skupiny nahrávania a typu nahrávania (sieť) pre zariadenie
- Zariadenie musí byť priradené k JTAPI používateľovi v Unified CM

Ako to funguje

Zistenie EM prihlásenia a odhlásenia závisí od množiny rozšírení, ktoré sa v zariadení menia. Znamená to, že Webex WFO má dve požiadavky na konfiguráciu rozšírení používateľského profilu:

- Množina rozšírení v používateľskom profile musí jednoznačne identifikovať daný používateľský profil
- Množina rozšírení v používateľskom profile sa musí líšiť od rozšírení nakonfigurovaných pre akékoľvek zariadenie, do ktorého sa môže používateľský profil prihlásiť

Keď sa profil funkcie Extension Mobility prihlási k zariadeniu alebo sa z neho prihlási, skupina rozšírení v danom zariadení sa zmení. Takto sa zisťujú prihlásenia a odhlásenia a Webex tiež spôsob, akým WFO určuje, ktorý používateľský profil (ak existuje) je prihlásený do zariadenia. Pri každej zmene množiny rozšírení v zariadení Webex WFO skontroluje, či sa množina rozšírení zhoduje s profilom používateľa známym Webex WFO. Ak áno, Webex WFO priradí používateľa v profile používateľa k zariadeniu. Ak sa množina rozšírení v zariadení nezhoduje so žiadnym používateľským profilom a v zariadení je momentálne prihlásený používateľský profil, Webex WFO zruší priradenie používateľského profilu k zariadeniu.

Extension Mobility Krížové klastre

Tento štýl konfigurácie EM bol zavedený na podporu funkcie Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC) spoločnosti Cisco. Aby bolo možné používať funkciu EMCC, v každom z Unified CM klastrov je potrebná značná konfigurácia. To tu nie je zahrnuté. Informácie o konfigurácii EMCC nájdete v príručke *konfigurácie funkcií pre Cisco Unified CM* pre vašu verziu.

POZNÁMKA: Ovládacie prvky nahrávania IP telefónnej služby nie sú podporované vo funkcii EMCC spoločnosti Cisco.

Konfigurácia priradení zariadení

Konfigurácia používateľského profilu pre používateľské profily, ktoré sa prihlasujú do telefónov umiestnených v iných klastroch

- Priradenie používateľa k používateľskému profilu v priečinku Kontaktné zariadenia
- Konfigurácia profilu používateľa so skupinou záznamov a typom nahrávania (sieť)
- Používateľský profil musí byť priradený k JTAPI používateľovi v Unified CM

Konfigurácia zariadenia pre zariadenia, do ktorých sa prihlásia používateľské profily z tohto klastra

- Priraďte zariadenia k predvolenému hotelovému agentovi alebo ich ponechajte nepriradené k žiadnemu používateľovi
- Konfigurácia skupiny nahrávania a typu nahrávania (sieť) pre zariadenie
- Zariadenie musí byť priradené k JTAPI používateľovi v Unified CM

Ako to funguje

Podobne ako pri štandardnej konfigurácii, správne zistenie EM prihlásenia a odhlásenia závisí od aktuálnej sady rozšírení v zariadení. Platia rovnaké požiadavky na konfiguráciu:

- Skupina rozšírení v používateľskom profile musí jednoznačne identifikovať daný používateľský profil.
- Množina rozšírení v používateľskom profile sa musí líšiť od rozšírení nakonfigurovaných pre všetky zariadenia, do ktorých sa používateľský profil môže prihlásiť.

Prihlásenie do zariadenia domáceho klastra

- Keď sa používateľský profil prihlási do zariadenia na svojom domovskom klastri (ako v rovnakom Unified CM klastri, na ktorom je nakonfigurovaný používateľský profil), EM funguje rovnako ako v štandardnej konfigurácii.
- Hovory sa nahrávajú pomocou nahrávacej skupiny nakonfigurovanej na zariadení, do ktorého je profil prihlásený.

Prihlásenie do vzdialeného klastrového zariadenia

POZNÁMKA: Pred konfiguráciou EMCC musí byť na hosťujúcom klastri v parametroch služby callManager povolená funkcia Build in Bridge (BIB).

- Keď sa používateľský profil prihlási do zariadenia, ktoré sa nachádza na vzdialenom klastri (napríklad v Unified CM klastri odlišnom od klastra, na ktorom je nakonfigurovaný používateľský profil), klaster domovskej Unified CM vytvorí dočasné fantómové návštevné zariadenie.
- Služba Cisco CTI zistila vytvorenie tohto zariadenia. Keď je fantómové zariadenie uvedené do prevádzky, Webex WFO skontroluje množinu rozšírení, aby zistila, či sa zhoduje s používateľským profilom, ku ktorému je priradený používateľ a skupina záznamov.
- Ak áno, CTI zaregistruje fantómové zariadenie na nahrávanie s používateľom a skupinou záznamov nakonfigurovanou v zodpovedajúcom profile používateľa.
- Keď sa používateľský profil odhlási zo vzdialeného zariadenia, klaster domovskej Unified CM odstráni fantómové zariadenie a služba Cisco CTI Service ho zlikviduje.

Súvisiace témy

- Priraďujte telefóny k agentom, skupinám nahrávania a typom nahrávania – zistite, ako priradiť zariadenia z ACD k Webex používateľom WFO, skupinám nahrávania a typom nahrávania.

Zistite viac o Webex WFO s TIP

S TIP dostávajú používatelia včasnú kontextovú pomoc na základe svojich potrieb. Tento obsah sa nachádza v aplikácii a poskytuje používateľom rady, ktoré potrebujú, keď ich potrebujú. Použite TIP na uľahčenie registrácie.

Informácie v TIP sa líšia v závislosti od Webex povolení WFO, ktoré máte. Agenti nevidia toľko obsahu ako administrátori.

TIP nie je možné vypnúť pre jednotlivých používateľov alebo roly.

Predpoklady

- Vaša organizácia používa Webex WFO Cloud.

Umiestnenie stránky

Všetky stránky > ikonu hviezdičky (pravý dolný roh stránky)

Postupy

Prístup k TIP

- Kliknite na ikonu hviezdičky (pravý dolný roh stránky). Otvorí sa položka TIP.

Ak to chcete urobiť:	Prejdite do tejto sekcie v TIP
Absolvujte orientačnú prehliadku	Začať

Táto sekcia je určená pre ľudí, ktorí Webex WFO ešte len začínajú. Prehliadky sa líšia v závislosti od stránky a sú viazané na povolenia používateľov.

Orientačné prehliadky sú k dispozícii v niekoľkých jazykoch na základe nastavení prehliadača používateľa. Zoznam dostupných jazykov nájdete v časti Lokalizácia a podporované jazyky v príručke WFO Installation Guide for Cloud Deployments Webex(*Lokalizácia a podporované jazyky*).

Ako sa synchronizujú údaje medzi ACD a Webex WFO

Webex WFO dokáže synchronizovať údaje s niektorými ACD. Informácie o synchronizácii konkrétnych diskov ACD nájdete v sprievodcovi integráciou daného ACD. Služba synchronizácie automaticky extrahuje z ACD nasledujúce informácie a načíta ich do Webex WFO:

- Agenti
- Tímy
- Vzťahy medzi agentmi a tímami
- Servisné fronty

Po načítaní týchto informácií do Webex WFO môžete Webex WFO nakonfigurovať na generovanie prognóz a plánov pre servisné fronty.

POZNÁMKA: Keď ACD synchronizuje nové údaje, napríklad nových agentov alebo tímy, a už ste prihlásení, nemôžete ich zobraziť. Váš rozsah sa určí pri prihlásení. Keďže tieto tímy a používatelia boli
Vytvorené po prihlásení, nebudete mať nad nimi rozsah, kým sa neodhlásite a potom znova neprihlásite.

POZNÁMKA: Tímy, agenti, vzťahy alebo fronty služieb, ktoré vytvoríte v Webex WFO, sa nesynchronizujú späť s ACD. Udržiavajú sa iba v Webex WFO.

Synchronizácia údajov agenta medzi ACD a Webex WFO

Webex WFO predpokladá, že každý používateľ importovaný z ACD do Webex WFO je agentom. V dôsledku toho vytvorí záznam používateľa a používateľský profil a používateľovi priradí rolu agenta. Niektoré ACD môžu používateľom priradiť rolu supervízora a táto rola je priradená používateľovi v Webex WFO.

Keď niekto zmení používateľské údaje v ACD, služba synchronizácie to zistí a vykoná niekoľko zmien vo Webex WFO. V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté tieto zmeny.

Zmena v ACD	Výsledná zmena Webex WFO
Pridáva sa nový agent	Pridá sa nový agent. Konkrétne služba synchronizácie: ▪ Použije meno a priezvisko agenta ACD na meno a priezvisko agenta Webex WFO. ▪ Použije ACD prihlasovacie ID na Webex WFO Employee ID a ACD ID. Môžete zmeniť ID zamestnanca, ale nie ID ACD. Zmena ID zamestnanca nemá žiadny vplyv na ACD prihlasovacie ID. ▪ Nastaví Webex dátumov začatia WFO pre spoločnosť a oddelenie na aktuálny dátum. ▪ Priradí zodpovedajúci tím agentovi ako tím agenta. **POZNÁMKA:** Ak ACD nemá k agentovi priradený tím, môžete manuálne priradiť tím k agentovi v Webex WFO.
Meno alebo priezvisko agenta je zmení.	Meno alebo priezvisko agenta sa zmenený
Agent je vymazaný	Stav agenta je nastavený na hodnotu Neaktívny.

Ako sa tímové údaje synchronizujú medzi ACD a Webex WFO

Keď sa v ACD zmenia tímové údaje, služba synchronizácie ich zistí a vykoná niekoľko zmien vo Webex WFO. V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté tieto zmeny.

Zmena v ACD	Výsledná zmena Webex WFO
Pribudol nový tím	Pribudne nový tím s rovnakým názvom.

Zmena v ACD	Výsledná zmena Webex WFO
	Robí každého agenta, ktorý je členom tímu v ACD, členom tímu v Webex WFO.
Názov tímu sa zmenil	Názov tímu sa zmení.
Do tímu je pridaný nový agent	Do tímu je pridaný nový agent.
Tím je zmenený	Žiadna zmena.
Agent je odstránený z tímu	Žiadna zmena.

Môžete vytvoriť nové tímy vo Webex WFO a priradiť im agentov, ale tieto nové tímy nie sú synchronizované späť do ACD.

Agent môže patriť len do jedného tímu. Ak presuniete agenta z jedného tímu do druhého v Webex WFO, neovplyvníte pridelenie tímu tohto agenta v ACD.

Synchronizácia údajov servisného frontu

Keď sa v ACD zmenia údaje servisného frontu, služba synchronizácie ich zistí a vykoná niekoľko zmien vo Webex WFO. V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté tieto zmeny.

Zmena v ACD	Výsledná zmena Webex WFO
Pridáva sa nový servisný front	Pridá sa nový servisný front. Služba synchronizácie konkrétne vykonáva nasledujúci: ▪ Použije názov frontu služby ACD na popis frontu služby WFO Webex ▪ Použije ID frontu ACD na ID frontu Webex WFO ▪ Poskytne novému frontu služieb typ frontu služieb Interaktívny/hlasový Pridáva sa nové mapovanie zručností. Služba synchronizácie konkrétne vykonáva nasledovné:

Zmena v ACD	Výsledná zmena Webex WFO
	▪ Použije názov frontu služieb ACD na názov mapovania schopností Webex WFO ▪ Použije ID frontu ACD služby na číslo mapovania zručností Webex WFO Vytvorí individuálne mapovanie medzi mapovaním zručností ACD a mapovaním zručností Webex WFO.
Názov servisného frontu sa zmenil	▪ Použije nový názov frontu služby ACD na popis (názov) frontu služby WFO Webex ▪ Použije nový názov frontu služieb ACD na názov mapovania schopností Webex WFO
Servisný front sa odstráni	Žiadna zmena.

Konfigurácia metódy overenia

Na stránke Overenie vyberte a nakonfigurujte metódu overenia na overenie totožnosti každého, kto sa chce pripojiť k Webex WFO. Webex WFO podporuje tri spôsoby autentifikácie: predvolené overenie Webex WFO, SAML overenie a overenie Active Directory. Na stránke Overenie môžete nakonfigurovať a povoliť predvolenú metódu overovania (pozrite si časť Povolenie predvoleného overenia a metódy SAML overenia (pozrite si časť Konfigurácia SAML overenia). Metódu overovania služby Active Directory môžete povoliť a nakonfigurovať iba pre lokálne nasadenia Webex WFO na stránke Konfigurácia služby Active Directory, ktorá sa nachádza v časti Správa aplikácií > globálne > Konfigurácia systému > Konfigurácia služby Active Directory (pozrite si časť Pripojenie k serveru Active Directory).

> **POZNÁMKA:** Správca systému aj správca nájomníka môžu nakonfigurovať SAML overenie pre konkrétneho nájomníka. Ak obaja správcovia nakonfigurujú SAML na úrovni nájomníka Overenie pre konkrétneho nájomníka, Webex WFO používa najnovšiu konfiguráciu.
> Ak správca systému povolí overovanie SAML v celom systéme, nastavenia overovania na úrovni nájomníka SAML sa prepíšu.

Webex WFO umožňuje autentifikáciu v zmiešanom režime. To znamená, že môžete povoliť viacero metód overovania používateľa súčasne.

Predpoklady

Na konfiguráciu a povolenie overenia musíte mať povolenia nájomníka.

Pred konfiguráciou SAML overenia nakonfigurujte poskytovateľa identity (IdP), ktorý podporuje SAML 2.0 (pozrite si tému Konfigurácia poskytovateľov identity. Pri konfigurácii IDP nezabudnite zaznamenať ID vydavateľa, adresu URL jediného prihlásenia a certifikát poskytovateľa identity a potom tieto údaje uložiť na ľahko prístupné miesto. Tieto informácie použijete pri konfigurácii SAML overenia.

> **POZNÁMKA:** Vyberte a nakonfigurujte službu Okta alebo Active Directory Federation Services (ADFS) ako poskytovateľa identity na overenie mien používateľov a hesiel pre Webex WFO (poskytovateľ služieb).

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálna správa > autentifikácia >

Postupy

Stránku Overenie môžete použiť na zapnutie/vypnutie overovania Webex WFO alebo na zapnutie/zakázanie a konfiguráciu SAML overovania.

Povoliť overenie

Webex Overenie WFO je predvolene povolené.

1. Vyberte metódu overenia, ktorú chcete povoliť.
   Pomocou Webex WFO môžete povoliť viacero metód overovania používateľa súčasne.
2. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Zakázať overovanie

1. Vyberte metódu overovania, ktorú chcete zakázať.
   Pred kliknutím na tlačidlo Uložiť musí byť povolená jedna metóda overovania. Ak chcete vypnúť **Webex overenie** WFO, musíte najprv vybrať **SAML Overenie**.
2. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Nakonfigurujte SAML overenie pomocou Okta ako IdP

Pred vykonaním tohto postupu overte, či ste nakonfigurovali Okta ako IdP. Pozrite časť Konfigurácia Okta .

1. Vyberte položku **Povoliť SAML overenie**.
2. **V časti Poskytovateľ** identity použite údaje, ktoré ste zhromaždili pri konfigurácii Okta ako svojho IDP, na konfiguráciu nasledujúcich polí.
   a. Zadajte jedinečný názov pre túto konfiguráciu IDP do **poľa NAME** .
   b. Zadajte ID VYDAVATEĽA . Prilepte adresu URL z poľa Vydavateľ **poskytovateľa** identity v aplikácii Okta.

c. Zadajte **ADRESU URL PRE JEDINÉ PRIHLÁSENIE**. Prilepte adresu URL z poľa URL **adresy jediného prihlásenia poskytovateľa identity na serveri** Okta.

> **POZNÁMKA:** Táto adresa URL poskytuje IDP a nie je rovnaká ako adresa URL pre jediné prihlásenie poskytnutá Webex WFO v časti **Poskytovateľ** služieb.

d. Importujte CERTIFIKÁT POSKYTOVATEĽA **IDENTITY.**

- Kliknite na položku **Importovať** certifikát, ktorý ste stiahli z **poľa Certifikát** X.509 v Okte.
- (Voliteľné) Kliknite na Exportovať pre export existujúceho certifikátu.
- (Voliteľné) Kliknutím na Zobraziť **podrobnosti** zobrazíte podrobnosti certifikátu.

3. (Voliteľné) **V časti Poskytovateľ** služieb sú nasledujúce kroky voliteľné. Okta nevyžaduje certifikát poskytovateľa služieb ani súkromný kľúč.

> **POZNÁMKA** Webex WFO je poskytovateľom služieb a autentifikačná adresa URL, ID entity a adresa URL jediného prihlásenia sú polia iba na čítanie.

a. Vyberte možnosť **Použiť názov nájomníka v ID entity** , ak chcete pridať meno nájomníka k verejnému názvu hostiteľa nájomníka v ID entity.

b. Vyberte SAML Algoritmus podpisu.

c. Vyberte algoritmus **SAML Digest**.

d. (Voliteľné) Ak chcete zrušiť podpisovanie tokenu SAML, zrušte začiarknutie políčka **Podpísať SAML odpoveď** .

e. Importujte CERTIFIKÁT POSKYTOVATEĽA **SLUŽIEB.** Môžete použiť predvolený globálny certifikát poskytnutý Webex WFO (iba cloudové nasadenia) alebo nahrať samostatne spravovaný certifikát a súkromný kľúč. Pozrite si časť Správa certifikátov poskytovateľov služieb pre Webex WFO.

f.
- Import – prejdite na certifikát samostatne spravovaného poskytovateľa služieb, ktorý chcete importovať do Webex WFO.
- Exportovať – exportuje váš aktuálny certifikát poskytovateľa služieb.
- Zobraziť podrobnosti — Zobrazuje podrobnosti o aktuálnom certifikáte poskytovateľa služieb: vydavateľ, predmet, dátum začatia a dátum ukončenia.
- Exportovať metadáta — Exportuje metadáta pre aktuálnu službu.

g. Importujte **SÚKROMNÝ KĽÚČ**. Súkromný kľúč pre certifikát samostatne spravovaného poskytovateľa služieb. Pozrite si časť Správa certifikátov poskytovateľov služieb pre Webex WFO.

4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Konfigurácia overovania SAML pomocou ADFS ako IdP

Pred vykonaním tohto postupu overte, či ste nakonfigurovali ADFS ako IdP. Pozrite si časť Konfigurácia ADFS .

1. Vyberte položku **Povoliť SAML overenie**.
2. **V časti Poskytovateľ** identity použite údaje, ktoré ste zhromaždili pri konfigurácii ADFS ako IDP, na konfiguráciu nasledujúcich polí.
   a. Zadajte jedinečný názov pre túto konfiguráciu IDP do **poľa NAME** .
   b. Zadajte ID **VYDAVATEĽA**. Toto je zvyčajne štruktúrované nasledujúcim spôsobom: https://<Active Názov domény>/adfs/services/trust adresára
   c. Zadajte **ADRESU URL** PRE JEDINÉ PRIHLÁSENIE. Toto je zvyčajne štruktúrované nasledujúcim spôsobom: https://<Active Názov domény adresára>/adfs/ls

      POZNÁMKA: Táto adresa URL poskytuje IDP a nie je rovnaká ako adresa URL pre jediné prihlásenie poskytnutá Webex WFO v časti **Poskytovateľ** služieb.

   d. Importujte CERTIFIKÁT POSKYTOVATEĽA **IDENTITY.**
      - V časti Certifikát poskytovateľa identity kliknite na položku **Importovať**.
      - Prejdite na certifikát poskytovateľa identity, ktorý ste exportovali pri konfigurácii ADFS, a potom ho vyberte.
      - Kliknite na položku **Otvoriť**.
      - (Voliteľné) Kliknite na Exportovať pre export existujúceho certifikátu.
      - (Voliteľné) Kliknutím na Zobraziť **podrobnosti** zobrazíte podrobnosti certifikátu.
3. **V časti Poskytovateľ** služieb vykonajte nasledujúce kroky:

   POZNÁMKA Webex WFO je poskytovateľom služieb a autentifikačná adresa URL, ID entity a adresa URL jediného prihlásenia sú polia iba na čítanie.

a. (Voliteľné) Vyberte možnosť **Použiť názov nájomníka v ID entity** , ak chcete pridať meno nájomníka k verejnému názvu hostiteľa nájomníka v ID entity.

b. Vyberte SAML Algoritmus podpisu.

c. Vyberte algoritmus **SAML Digest**.

d. (Voliteľné) Ak chcete zrušiť podpisovanie tokenu SAML, zrušte začiarknutie políčka **Podpísať SAML odpoveď** .

e. Importujte CERTIFIKÁT POSKYTOVATEĽA **SLUŽIEB.** Môžete použiť predvolený globálny certifikát poskytnutý Webex WFO (iba cloudové nasadenia) alebo nahrať samostatne spravovaný certifikát a súkromný kľúč. Pozrite si časť Správa certifikátov poskytovateľov služieb pre Webex WFO.

   - Import – prejdite na certifikát poskytovateľa samostatne spravovaných služieb, ktorý chcete importovať do Webex WFO.
   - Exportovať – exportuje váš aktuálny certifikát poskytovateľa služieb.
   - Zobraziť podrobnosti — Zobrazuje podrobnosti o aktuálnom certifikáte poskytovateľa služieb: vydavateľ, predmet, dátum začatia a dátum ukončenia.
   - Exportovať metadáta — Exportuje metadáta pre aktuálnu službu.

f. Importujte **SÚKROMNÝ KĽÚČ**. Súkromný kľúč pre certifikát samostatne spravovaného poskytovateľa služieb. Pozrite si časť Správa certifikátov poskytovateľov služieb pre Webex WFO.

1. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Povoliť predvolené overenie

V predvolenom nastavení sa overenie používateľa a heslá spravujú pomocou Webex WFO. V systémoch, ktoré sa synchronizujú s ACD, sa používatelia vytvárajú a spravujú v ACD, hoci používateľov môžete vytvárať aj v Webex WFO (pozrite si časť Správa používateľov).

> **POZNÁMKA:** Správcovia nájomníkov, ktorí boli pridaní správcom systému, sa môžu kedykoľvek prihlásiť pomocou svojich poverení Webex WFO. Platí to aj v prípade Webex že je overenie WFO zakázané a
> Je povolená iná forma autentifikácie (SAML alebo Active Directory).

Pre správcov systému je tento výber iba na čítanie.

Povoliť overenie Webex WFO

1. Vyberte položku **Enable Webex WFO Authentication** (Povoliť overenie WFO).
2. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Konfigurácia overenia SAML

Overovanie v jazyku Security Assertion Markup Language (SAML) umožňuje používať bežných externých poskytovateľov identity (IdP) na overenie používateľských mien a hesiel pre Webex WFO (poskytovateľ služieb alebo SP). Táto metóda autentifikácie používateľa a správy hesiel sa bežne označuje ako jediné prihlásenie (SSO).

Ak používate SAML a chcete svojim agentom umožniť prístup k svojim plánom mimo práce prostredníctvom kalendára tretej strany, ako je napríklad Microsoft Outlook, Kalendár Google alebo Apple Kalendár, začiarknite políčko Synchronizovať s SSO na stránke Globálne nastavenia pre WFM (pozrite si časť Konfigurácia nastavení WFM v celom systéme). Ďalšie informácie o konfigurácii Webex WFO tak, aby agenti mali prístup k svojim plánom mimo práce, keď je SAML povolené, nájdete v téme Zobrazenie plánu v inej aplikácii kalendára.

POZNÁMKA: Správcovia nájomníkov, ktorí boli pridaní správcom systému, sa môžu kedykoľvek prihlásiť pomocou svojich poverení Webex WFO. Platí to aj v prípade Webex že je overenie WFO zakázané a
Je povolená iná forma autentifikácie (SAML alebo Active Directory).

Konfigurácia poskytovateľov identít

Webex WFO sa integruje so všetkými IDP, ktoré podporujú autentifikáciu SAML 2.0. Pri konfigurácii tvrdenia SAML v IdP sa uplatňujú nasledujúce všeobecné parametre.

Ďalšie informácie o konfigurácii konkrétnych IDP nájdete v témach Konfigurácia systému OKTA a Konfigurácia ADFS

Komponent vyhlásenia	Konfigurácia
Vlastnosti	IDP musí odoslať výrok obsahujúci e-mailovú adresu vašich používateľov ako atribút. Táto e-mailová adresa sa musí zhodovať s adresou použitou na overenie Webex WFO. **PRÍKLAD** Konkrétny názov atribútu e-mailu závisí od použitého identifikátora IDP. Nižšie sú uvedené príklady: ▪ E-mailová adresa ▪ E-mail ▪ pošta ▪ User.email
Podpisy	Tvrdenie SAML musí byť podpísané. Tvrdenia je možné podpísať pomocou nasledujúce algoritmy:

Komponent vyhlásenia	Konfigurácia
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Veľkosti kľúčov	Šifrované tvrdenia sú podporované iba s maximálnou veľkosťou kľúča 128 bitov.

Webex WFO sa môže integrovať s SAML iniciovanými SP aj IdP v závislosti od IDP, ktoré používate.

Idp	Podporuje SAML iniciované SP	Podporuje SAML iniciované IDP
Okta	Áno	Áno
ADFS	Áno	Áno
Azúrový	Nie	Áno
Iné IDP	Líši	Líši

POZNÁMKA: V prípade SAML iniciovaného IdP pomocou služby Azure AD musí byť pole URL adresy pre prihlásenie v aplikácii v Azure AD prázdne.

Konfigurácia Okta

OSVEDČENÉ POSTUPY

Pred konfiguráciou služby Okta zhromaždite nasledujúce informácie zo sekcie Poskytovateľ služieb na stránke Autentifikácia v Webex WFO a uložte ich na ľahko prístupné miesto:

- URL adresa pre jediné prihlásenie
- Entity ID

Nasleduje prehľad toho, ako nakonfigurovať Okta ako svojho IDP:

1. Vytvorte aplikáciu Okta.
2. Nakonfigurujte aplikáciu Okta.
3. Zhromaždite informácie o aplikácii Okta.
4. Nakonfigurujte Okta ako IDP v Webex WFO.

Vytvorenie aplikácie v Okte

1. Prihláste sa do Okta.

POZNÁMKA: Ak chcete vytvoriť a nakonfigurovať aplikáciu, musíte byť super správcom v Okte.

2. Prejdite do časti Aplikácie > Aplikácie.
3. Kliknite na položku **Pridať aplikáciu**.
4. Kliknite na položku **Vytvoriť novú aplikáciu**.
5. V dialógovom okne Vytvoriť novú integráciu aplikácie nakonfigurujte polia nasledovne.

Pole	Konfigurácia
Nástupište	Vyberte položku **Web**.
Spôsob prihlásenia	Vybrať **SAML 2.0**.

Konfigurácia aplikácie Okta

1. Na karte Všeobecné nastavenia nakonfigurujte polia nasledovne.

Pole	Konfigurácia
Názov aplikácie	Zadajte jedinečný názov Webex WFO.
Logo aplikácie	(Voliteľné) Nahrajte obrázok na identifikáciu Webex WFO v
Okte. Viditeľnosť aplikácie	(Voliteľné) Obmedzte, kto môže vidieť obrázok v Okte.

2. Kliknite na tlačidlo **Ďalej**.
3. Na karte Konfigurovať SAML nakonfigurujte polia nasledovne.

POZNÁMKA: Ak je položka Rozšírené nastavenia skrytá, kliknite na položku **Zobraziť rozšírené nastavenia**.

Pole	Konfigurácia
Všeobecné	
URL adresa pre jediné prihlásenie	Skopírujte a prilepte túto adresu URL zo stránky Overenie do

Pole	Konfigurácia
	Webex WFO. Adresa URL sa nachádza v poli URL adresa jediného prihlásenia v časti Poskytovateľ služieb. Ponechajte možnosť **Použiť pre URL adresu príjemcu a koncovú URL adresu** Začiarkavacie políčko je začiarknuté (predvolené).
Cieľová skupina URI (ID entity SP)	Skopírujte a prilepte tento identifikátor zo stránky Overenie v Webex WFO. URL adresa sa nachádza v poli ID entity v časti Poskytovateľ služieb.
Formát identifikácie mena	Vyberte položku **E-mailová adresa**.
Používateľské meno aplikácie	Vyberte
položku **E-mail**. Odpoveď	Vyberte
položku **Podpísané**. Vyhlásenie o podpise	
	Vyberte
položku **Podpísané**.	
Algoritmus podpisu	Vyberte možnosť **RSA-SHA1** alebo **RSA-**
SHA256. Algoritmus Digest	Vyberte možnosť **RSA-SHA1** alebo
RSA-SHA256. Vyhlásenie o šifrovaní	Vyberte položku **Nešifrované**.
Povoliť jedno odhlásenie	Ponechajte **aplikáciu Povoliť spustenie kontroly jednoduchého odhlásenia** Políčko zrušené (predvolené).
Trieda kontextového overenia	Vyberte položku **PasswordProtectedTransport**.
Autentifikácia Honor Force	Vyberte položku **Yes** (Áno).
SAML ID vydavateľa	Nechajte prázdne.
Vyhlásenia o atribútoch	

Pole	Konfigurácia
Názov	Zadajte jedinečný názov.
Formát názvu	Vyberte položku **Nezadané**.
Hodnota	Vyberte položku **user.email**.

POZNÁMKA Nemusíte konfigurovať žiadne atribúty v časti Vyhlásenia o skupinových atribútoch.

4. Kliknite na tlačidlo **Ďalej**.
5. Na karte Spätná väzba vyberte možnosť Spätná väzba, ktorá je vhodná pre používanie Okta vašou spoločnosťou.

POZNÁMKA: Vaša voľba nemá vplyv na schopnosť Webex WFO používať Okta ako IdP.

6. Kliknite na tlačidlo **Dokončiť**.

Získajte informácie o Webex WFO z aplikácie Okta

1. Prejdite do časti Aplikácie > Aplikácie a potom kliknite na aplikáciu Okta pre Webex WFO.
2. **Vyberte kartu Prihlásiť** sa.
3. Kliknite na Zobraziť **pokyny na nastavenie**.
4. Zhromaždite informácie o aplikácii Okta z nasledujúcich polí:

Pole	Inštrukcie
URL adresa poskytovateľa identity s jediným prihlásením	Skopírujte adresu URL a uložte ju na ľahko prístupné miesto.
Poskytovateľ identity Vydavateľ	Skopírujte adresu URL a uložte ju na ľahko prístupné miesto.
X.509 Osvedčenie	Stiahnite si certifikát a uložte ho na ľahko prístupnom mieste miesto.

5. Pozrite si časť Konfigurácia metódy overovania, kde je možné nakonfigurovať poskytovateľa identity Okta pomocou Webex WFO a povoliť SAML overenie.

Konfigurácia ADFS

Nasleduje prehľad konfigurácie jediného prihlásenia pre služby Active Directory Federation Services (AD FS):

1. Nakonfigurujte dôveryhodnosť spoliehajúcej sa strany pre svojho poskytovateľa identity.
2. Nakonfigurujte pravidlo nárokovania e-mailov LDAP pre dôveryhodnosť Webex WFO.
3. Nakonfigurujte pravidlo transformácie prichádzajúcich nárokov pre dôveryhodnosť Webex WFO.
4. Nakonfigurujte algoritmus secure hash a importujte certifikát poskytovateľa služieb.
5. Exportujte certifikát poskytovateľa identity.
6. Nakonfigurujte poskytovateľa identity ADFS pomocou Webex WFO a povoľte SAML overovanie.

Konfigurácia dôveryhodnosti priestupnej strany pre poskytovateľa identity

Konfigurácia dôveryhodnosti spoliehajúcej sa strany pre poskytovateľa identity

pozostáva z viacerých krokov. Najprv spustite Sprievodcu pridaním dôveryhodnosti

priestupnej strany.

1. Otvorte konzolu na správu Windows Server AD FS.
2. Rozbaľte **priečinok Vzťahy** dôveryhodnosti.
3. Kliknite pravým tlačidlom myši na **priečinok Dôveryhodnosť** priestupnej strany a potom kliknutím na položku **Pridať dôveryhodnosť** priestupnej strany spustite Sprievodcu pridaním dôveryhodnosti priestupnej strany.
4. Kliknite na tlačidlo **Štart**.

Potom nakonfigurujte funkciu Dôveryhodnosť priestupnej strany pomocou Sprievodcu pridaním dôveryhodnosti priestupnej strany.

1. Vyberte možnosť **Zadať údaje o priestupnej strane manuálne** a potom kliknite na tlačidlo **Ďalej**.
2. Do poľa Zobrazovaný **názov** zadajte text "Webex WFO" a potom kliknite na tlačidlo **Ďalej**.
3. Vyberte profil AD FS a potom kliknite na tlačidlo **Ďalej**.
4. Kliknite na tlačidlo **Ďalej v kroku Konfigurácia certifikátu .** Nemusíte zadávať voliteľný certifikát šifrovania tokenov.
5. Začiarknite políčko **Povoliť podporu protokolu** SAML 2.0 WebSSO, zadajte adresu URL jediného prihlásenia (nachádza sa v časti **Poskytovateľ** služieb na stránke Overovanie) a potom kliknite na tlačidlo **Ďalej**.
6. Zadajte ID entity (nachádza sa v časti **Poskytovateľ** služieb na stránke Autentifikácia) do **poľa Identifikátor** dôveryhodnosti priestupnej strany, kliknite na tlačidlo **Pridať** a potom kliknite na tlačidlo **Ďalej**.
7. Vyberte položku **Povoliť všetkým používateľom prístup k tejto priestupnej strane** a potom kliknite na tlačidlo **Ďalej**.

8. Kliknutím na tlačidlo **Ďalej** v kroku Pripravené na pridanie dôveryhodnosti dokončite konfiguráciu a pridajte dôveryhodnosť **priestupnej strany.**

9. Začiarknite políčko **Po zatvorení sprievodcu otvoriť dialógové okno Upraviť pravidlá nároku pre túto dôveryhodnosť** priestupnej strany a potom kliknite na tlačidlo **Zavrieť**. Okno Upraviť pravidlá reklamácie sa otvorí automaticky.

Konfigurácia pravidla nároku na e-mail LDAP pre dôveryhodnosť Webex WFO

1. Kliknite na Pridať **pravidlo... na karte Pravidlá** transformácie vydania v okne Upraviť pravidlá nároku.
2. Vyberte možnosť **Odoslať atribúty LDAP ako nároky** z rozbaľovacieho zoznamu Šablóna pravidla nároku a potom kliknite na tlačidlo **Ďalej**.
3. Do poľa Názov **pravidla nároku zadajte "E-mailová** adresa LDAP".
4. Z rozbaľovacieho zoznamu Obchod s **atribútmi vyberte** položku Active Directory .
5. Vyberte položku **E-mailové adresy** z rozbaľovacieho zoznamu atribútov LDAP.
6. Vyberte položku **E-mailová adresa** z rozbaľovacieho **zoznamu Typ** odchádzajúcej reklamácie.
7. Kliknutím na tlačidlo **Dokončiť** dokončite konfiguráciu tohto pravidla nároku a pridajte pravidlo transformácie prichádzajúceho nároku.

Konfigurácia pravidla transformácie prichádzajúcich nárokov pre dôveryhodnosť Webex WFO

1. Kliknite na Pridať **pravidlo... na karte Pravidlá** transformácie vydania v okne Upraviť pravidlá nároku.
2. Vyberte položku **Transformovať prichádzajúcu deklaráciu** z rozbaľovacieho zoznamu Šablóna pravidla nároku a potom kliknite na tlačidlo **Ďalej**.
3. Do poľa Názov **pravidla nároku zadajte text "Transformovať e-mailovú adresu".**
4. Vyberte položku **E-mailová adresa** z rozbaľovacieho **zoznamu Typ** prichádzajúcej žiadosti.
5. V rozbaľovacom zozname Typ **odchádzajúcej žiadosti vyberte** položku **ID mena** .
6. Z rozbaľovacieho zoznamu Formát identifikácie mena odchádzajúcej pošty **vyberte** položku Prechodný **identifikátor** .
7. Vyberte možnosť **Odovzdať všetky hodnoty nároku**.
8. Kliknutím na tlačidlo **Dokončiť** dokončite konfiguráciu tohto pravidla nároku.
9. Kliknutím na **tlačidlo OK** dokončite úpravu pravidiel reklamácie a zatvorte okno Upraviť pravidlá nároku.

Nakonfigurujte algoritmus bezpečného hash a importujte certifikát poskytovateľa služieb

1. Otvorte konzolu na správu Windows Server AD FS.
2. Dvojitým kliknutím na Webex dôveryhodnosti WFO, ktorú ste vytvorili vo vyššie uvedenom kroku, otvorte okno Webex Vlastnosti WFO.
3. Kliknite na **kartu Rozšírené** a potom z **rozbaľovacieho zoznamu Algoritmus zabezpečeného** hash **vyberte možnosť SHA-1** .
4. Kliknite na **kartu Podpis** a potom kliknite na tlačidlo **Pridať...** a vyberte certifikát poskytovateľa služieb.

> **POZNÁMKA:** Ak sa certifikát poskytovateľa služieb nezobrazuje, možno bude potrebné vybrať položku Všetky súbory (*.*) vo filtri typov súborov v ľavom dolnom rohu okna.

5. Kliknutím na tlačidlo **OK** dokončite úpravu vlastností dôveryhodnosti a zatvorte okno Webex Vlastnosti WFO.

Exportovanie certifikátu poskytovateľa identity

1. Otvorte konzolu na správu Windows Server AD FS.
2. Rozbaľte **priečinok Certifikáty** .
3. Dvojitým kliknutím na certifikát podpisu tokenu otvorte okno Certifikát.
4. Kliknite na **kartu Podrobnosti** a potom kliknite na položku **Kopírovať do súboru...** spustite Sprievodcu exportom certifikátov.
5. Pokračujte kliknutím na tlačidlo **Ďalej** .
6. Vyberte **Base-64 kódovaný X.509 (. CER)** a potom kliknite na tlačidlo **Ďalej**.
7. Zadajte jedinečný názov a umiestnenie súboru na uloženie súboru a potom kliknite na tlačidlo **Dokončiť**. Malo by sa zobraziť dialógové okno s informáciou o úspešnom exporte. Pomocou obsahu exportovaného súboru nakonfigurujte svojho IDP pomocou Webex WFO.
8. Pozrite si časť Konfigurácia metódy overovania na konfiguráciu poskytovateľa identity ADFS pomocou Webex WFO a zapnutie SAML overovania.

Popisy polí

Nasledujúce polia sa zobrazia, keď vyberiete možnosť Povoliť SAML overovanie.

Poskytovateľ služieb

Pole	Popis
Adresa URL pre overenie	(Iba na čítanie) URL adresa Webex WFO, ktorá vás presmeruje na URL adresa pre jediné prihlásenie.
Entity ID	(Iba na čítanie) ID entity poskytnuté Webex WFO. Tieto informácie použite na konfiguráciu svojho IDP.
Použiť meno nájomníka v ID entity	Toto políčko začiarknite, ak chcete pridať meno nájomníka k názvu verejného hostiteľa nájomníka v ID entity.
URL adresa pre jediné prihlásenie	(Iba na čítanie) URL adresa, na ktorú sa majú odoslať SAML odpovede z IDP. Tieto informácie použite na konfiguráciu služby Assertion Consumer Service

Pole	Popis
	URL adresa vášho IDP. Táto adresa URL poskytnutá Webex WFO nie je rovnaká ako adresa URL pre jediné prihlásenie poskytnutá vaším IDP, ktorú je potrebné zadať do poľa v časti **Povoliť SAML overenie**.
Algoritmus podpisu SAML	Predvolený algoritmus je konfigurovaný vašou organizáciou. Ďalšie podporované algoritmy sú SHA1, SHA256 a SHA512.
Algoritmus SAML Digest	Predvolený algoritmus je konfigurovaný vašou organizáciou. Iné podporované algoritmy sú SHA1, SHA256 a SHA512.
Podpísať SAML odpoveď	Toto políčko je predvolene začiarknuté. Vymažte to, ak nechcete Podpíšte SAML odpoveď.
Certifikát poskytovateľa služieb (iba na čítanie)	Certifikát na konfiguráciu IDP pomocou Webex WFO. Môžete použiť predvolený globálny certifikát poskytnutý Webex WFO (iba cloudové nasadenia) alebo nahrať samostatne spravovaný certifikát a súkromný kľúč. Pozrite si časť Správa certifikátov poskytovateľov služieb pre Webex WFO. ▪ Importovať – importuje certifikát poskytovateľa samostatne spravovaných služieb do Webex WFO. ▪ Exportovať – exportuje váš aktuálny certifikát poskytovateľa služieb. ▪ Zobraziť podrobnosti – zobrazuje podrobnosti o aktuálnom certifikáte poskytovateľa služieb: vydavateľ, predmet a dátum začiatku a ukončenia. ▪ Exportovať metaúdaje – exportuje metaúdaje pre aktuálny certifikát poskytovateľa služieb.
Súkromný kľúč	Súkromný kľúč pre certifikát samostatne spravovaného poskytovateľa služieb. Pozrite Správa certifikátov poskytovateľov služieb pre Webex WFO. ▪ Importovať – importuje nový súkromný kľúč pre certifikát poskytovateľa samostatne spravovaných služieb. Syntax tohto súkromného kľúča musí byť PKCS 8.

Pole	Popis
	▪ Odstrániť – odstráni existujúci súkromný kľúč.

Správa certifikátov poskytovateľov služieb pre Webex WFO

Nie všetky konfigurácie IDP alebo IdP vyžadujú certifikáty poskytovateľa služieb.

Idp	Vyžaduje sa certifikát
ADFS	Áno
Okta	Nie
Iné IDP	Líši sa v závislosti od konfigurácie.

Ak vaša konfigurácia IDP alebo IdP vyžaduje na integráciu s Webex WFO certifikát poskytovateľa služieb, máte niekoľko možností v závislosti od toho, či je nasadenie Webex WFO v cloude alebo lokálne.

Nasadenie	Možnosť
Cloud, lokálne	Použite predvolený globálny certifikát poskytnutý Webex
WFO. Cloud, lokálne	Importujte samostatne spravovaný certifikát a súkromný
kľúč.	
	Certifikát môže byť podpísaný vlastným podpisom alebo môže pochádzať od tretej strany (napríklad Verisign alebo DigiCert). Syntax súkromného kľúča musí byť PKCS 8.
V priestoroch	Na serveri, na ktorom ste nainštalovali Webex WFO, uložte spravovaný certifikát a súkromný kľúč v zdieľanom konfiguračnom adresári. Tento adresár predstavuje cestu UNC, ktorá bola zadaná počas inštalácie Webex WFO. Pozrite si časť "Inštalácia Webex WFO" v príručke *inštalácie WFO Webex pre lokálne nasadenia*. Certifikát a súkromný kľúč musia mať nasledujúce názvy: ▪ Certifikát—serviceProvider.crt

Nasadenie	Možno
	▪ Súkromné Key—serviceProvider.key Certifikát môže byť podpísaný vlastným podpisom alebo môže pochádzať od tretej strany (napríklad Verisign alebo DigiCert). Syntax súkromného kľúča musí byť PKCS 8.

Zmena účelu identifikátora ACD

Funkcia Repurpose ACD ID umožňuje opätovne použiť identifikátory ACD zo systému Avaya v Webex WFO. Pri zachovaní všetkých historických údajov odstráni priradenie ID ACD neaktívnemu používateľovi (napríklad používateľovi, ktorý opustil vaše kontaktné centrum) a umožní vám priradiť ho novému používateľovi. Táto funkcia je dostupná len pre Avaya systémy.

Pri opätovnom použití identifikátora ACD sa z neaktívneho používateľa odstránia nasledujúce priradenia:

- ID ACD
- Profil používateľa z Avaya ACD

Po zmene účelu identifikátora sa neaktívny používateľ už nebude synchronizovať s ACD a z ACD sa nebudú extrahovať žiadne ďalšie údaje o neaktívnom používateľovi.

Všetky budúce údaje extrahované z ACD pre identifikátor so zmeneným účelom budú priradené k novému používateľovi.

Zmena účelu identifikátora Avaya ACD

1. V Webex WFO prejdite na stránku Používatelia a vyberte neaktívneho používateľa.
2. (Voliteľné) Zrušte začiarknutie políčka Aktivovať tohto používateľa .

   OSVEDČENÝ POSTUP Zmena účelu ID ACD používateľov nemá vplyv na stav ich aktivácie. Ak používatelia už nie sú aktívni vo Webex WFO, pred zmenou účelu ich služby deaktivujte
   ACD identifikátory.

3. Kliknite na položku **Repurpose ACD ID.**
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .
5. Nakonfigurujte nového používateľa v ACD. Pri ďalšej synchronizácii Webex WFO s ACD sa do Webex WFO pridá nový používateľ so zmeneným identifikátorom.

Konfigurácia politiky hesiel

Pomocou stránky Politika hesiel nakonfigurujte politiku používateľských hesiel tak, aby spĺňala požiadavky zabezpečenia vašej organizácie.

Popisy polí

POZNÁMKA: Tieto nastavenia sa vzťahujú len na heslá spravované Webex WFO. Heslá spracované externým poskytovateľom identity (IdP) prostredníctvom jediného prihlásenia sú v súlade s jedinečnou politikou hesiel tohto IDP (pozri Nakonfigurujte metódu overenia).

Pole	Popis
Minimálna dĺžka hesla	Minimálny počet znakov, pre ktoré musí heslo používateľa obsahovať Vaša organizácia. Minimálna dĺžka hesla WFO Webex je osem znakov. Predvolená hodnota = 8.
Zabráňte opätovnému použitiu posledného _____ _Heslá	Toto políčko začiarknite, ak chcete používateľom zabrániť v nastavení hesla, ktoré sa zhoduje so zadaným počtom predchádzajúcich hesiel. Predvolená hodnota = 5
Vyžadovať nové heslo po ____dni	Toto políčko začiarknite, ak chcete, aby používatelia po zadanom počte dní nastavili nové heslo. Pri prihlásení budete upozornení, ak je nastavená exspirácia vášho hesla do siedmich dní. Ak platnosť vášho hesla vyprší, musíte nastaviť nové heslo pri ďalšom prihlásení. Predvolená hodnota = 90. **POZNÁMKA:** Ak skrátite dobu vypršania platnosti, môžete spôsobiť uplynutie platnosti existujúcich hesiel. Ak napríklad skrátite Doba expirácie od 90 dní do 60 dní, heslá, ktoré sú staršie ako nový 60-dňový limit, vypršia.
Uzamknutie používateľského konta po __ neúspešné pokusy o prihlásenie	Toto políčko začiarknite, ak chcete uzamknúť konto používateľa po zadanom počte neúspešných pokusov o prihlásenie. Ak sa konto používateľa uzamkne, nebude sa môcť prihlásiť, kým si nevytvorí nové heslo, kým ho správca neodomkne alebo neobnoví heslo. Predvolená hodnota = 5.

Pole	Popis
	Používateľ s povolením Politiky spravovania hesiel môže odomknúť konto na stránke Používatelia (pozrite si tému Správa používateľov). **POZNÁMKA:** Ak je konto používateľa uzamknuté, prihlásenie sa zakáže prostredníctvom Webex WFO aj jediného prihlásenia. Avšak, Účet sa uzamkne až po neúspešných pokusoch o prihlásenie Webex WFO. Neúspešné pokusy o prihlásenie s jediným prihlásením spracováva IDP. **POZNÁMKA:** Táto možnosť je predvolene povolená pre nových zákazníkov počnúc verziou 10.0, aktualizácia 2017.9. Zákazníci, ktorí Nakonfigurovali svoju politiku hesiel pred vydaním verzie Aktualizácia 10.0 Update 2017.9 zachová tieto nastavenia.

Niektoré ďalšie požiadavky na zložitosť hesla nie je možné konfigurovať. Tieto požiadavky sú opísané nižšie.

Požiadavky na zložitosť hesla sú založené na politike hesiel spoločnosti Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Nasledujúce pravidlá platia pri vytváraní alebo úprave používateľa, prípadne pri zmene alebo resetovaní hesla.

- Heslá nesmú obsahovať žiadne medzery (prázdne miesta).
- Heslá musia mať aspoň osem znakov. Minimálnu dĺžku môže nakonfigurovať správca.
- Heslá musia obsahovať znaky z troch z nasledujúcich štyroch kategórií:

Kategória	Popis
Veľké písmená	A – Z Veľké písmená Unicode: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Malé písmená	A – Z Malé písmená Unicode: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm

Kategória	Popis
Čísla	0–9
Špeciálne znaky	Pre heslo databázy nájomníka sú povolené nasledovné znaky: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Nasledujúce znaky sú povolené pre všetky ostatné heslá: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Tieto pravidlá platia len v prípade, že nakonfigurujete heslo, ktoré riadi Webex WFO. Ak používateľ zadá heslo pre externý systém, ktorý nie je riadený Webex WFO, Webex WFO heslo neoverí (napríklad ACD konfiguráciu).

POZNÁMKA: Používateľa je možné vytvoriť bez hesla (manuálne alebo automaticky prostredníctvom ACD synchronizácie). Používateľ bez hesla sa nemôže prihlásiť. Tento používateľ musí použiť odkaz "Zabudnuté heslo" a nastaviť
heslo.

Obmedzenie prístupu ku konkrétnym IP adresám

Na stránke Prístup k sieti môžu správcovia nájomníkov zvýšiť zabezpečenie svojho nájomníka kontrolou (alebo "zaradením na bielu listinu"), z ktorých adries IP majú používatelia povolený prístup k Webex WFO.

Správcovia nájomníkov môžu pridať jeden alebo viac IP rozsahov adries a používatelia majú prístup k Webex funkciám WFO len vtedy, ak sa prihlásia do Webex WFO z adresy IP v rámci nakonfigurovaných rozsahov. Ak sa používatelia prihlásia do Webex WFO z adresy IP, ktorá nie je v nakonfigurovaných rozsahoch, zobrazí sa chybové hlásenie a nemôžu sa prihlásiť.

IP rozsahy adries na bielom zozname správcu nájomníkov sa vzťahujú iba na tohto nájomníka. Správcovia systému môžu pridať ďalšie rozsahy IP na bielu listinu a IP rozsahy na bielom zozname správcov systému sa vzťahujú na všetkých nájomníkov v systéme. Ak správca nájomníka aj správca systému zaradia na bielu listinu IP rozsahy, používatelia majú prístup k Webex WFO z bielej listiny nájomníkov aj zo zoznamu povolených položiek systému.

Webex WFO v súčasnosti podporuje whitelisting iba pre IPv4 adresy.

POZNÁMKA: Správcovia nájomníkov, ktorí boli pridaní správcom systému, môžu získať prístup k svojmu nájomníkovi z ľubovoľnej IP adresy, dokonca aj z adresy IP, ktorá nie je na bielom zozname. Tým sa zabezpečí, že nájomník
Správcovia majú prístup k svojmu nájomníkovi aj v prípade nesprávnej konfigurácie zoznamu povolených adries.

Povoliť bielu listinu

1. Vyberte možnosť **Povoliť obmedzenie prístupu na bielu listinu**.
2. Kliknite na položku **Pridať rozsah** IP. Zobrazí sa dialógové okno Pridať rozsah IP.
3. Do poľa Meno zadajte jedinečný názov pre rozsah adries IP.
4. Do poľa IP Začiatok rozsahu zadajte prvú platnú IPv4 adresu, ktorú chcete zahrnúť do rozsahu.
5. Do poľa IP Koniec rozsahu zadajte poslednú platnú adresu IPv4, ktorú chcete zahrnúť do rozsahu.

   POZNÁMKA: Do poľa IP Koniec rozsahu musíte zadať IP adresu. Ak zadáte rovnakú IP adresu, akú ste zadali do poľa IP Range Start (Spustenie rozsahu), používatelia budú mať prístup k Webex WFO len z
   To IP adresu.

6. Kliknite na tlačidlo **Pridať**.
7. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Tabuľka rozsahov adries IP

Tabuľka IP Rozsahy adries umožňuje monitorovať, upravovať a odstraňovať rozsahy IP adries, ktoré správcovia nájomníkov zaradili na bielu listinu.

POZNÁMKA Správcovia systému môžu tiež pridať na bielu listinu IP rozsahy adries. IP rozsahy adries zaradené na bielu listinu správcu systému sa vzťahujú na všetkých nájomníkov v systéme, ale rozsahy, ktoré zaradia na bielu listinu, nie
Sa zobrazí v tabuľke IP rozsahy adries nájomníka. Úplný zoznam povolených IP rozsahov adries vám poskytne správca systému.

Pole	Popis
Názov	Názov rozsahu adries IP.
IP Štart rozsahu	Prvá IP adresa, ktorá je zahrnutá v rozsahu. IP
Koniec rozsahu	Posledná IP adresa, ktorá je zahrnutá v rozsahu.
Akcie	▪ Ikona Upraviť – umožňuje zmeniť názov, začiatok alebo koniec existujúceho rozsahu IP. ▪ Ikona Odstrániť – odstráni existujúci rozsah IP z zoznamu povolených adries. Všetci používatelia, ktorí sa aktuálne prihlasujú do Webex WFO z IP adresy zahrnuté do tohto rozsahu nebudú mať prístup k Webex funkciám WFO z týchto IP adries.

Lokálne nasadenia

Ak vaša spoločnosť nepoužíva konfiguráciu vyrovnávača zaťaženia Apache, ktorá je dodávaná s inštaláciou Webex WFO, musíte nastaviť hlavičku X-Forwarded-For (XFF) vyrovnávača zaťaženia na IP adresu pôvodného klienta.

Súvisiace témy

- Aktualizácia zabezpečenia: TLS 1.1 a slabé šifry SSL/TLS 1.2 budú zastarané

Konfigurácia údajového servera

Stránka Konfigurácia údajového servera umožňuje nastaviť funkcie údajového servera na základe geografickej polohy kontaktného centra. Môžete napríklad nakonfigurovať kontaktné centrum v New Yorku inak ako kontaktné centrum v Kalifornii. To umožňuje, aby každá stránka fungovala s minimálnou prevádzkou WAN.

NOTE WFM interpretuje všetky časové pečiatky v Avaya historických údajových súboroch ako časové pásmo nájomníka.

Prejdite na položku Správa aplikácií > Globálna správa > > súbory na prevzatie a stiahnite si Webex WFO Data Server. Informácie o tom, ako nainštalovať Webex WFO Data Server, *nájdete v časti "Inštalácia dátového servera Webex WFO" v inštalačnej príručke* WFO Webex WFO.

Predpoklady

- Máte povolenie Spravovať nájomníka alebo Aktualizovať nájomníka.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > Globálna konfigurácia systému > > konfigurácia dátového servera

Konfigurácia dátového servera v prostrediach s viacerými nájomníkmi

Niektoré funkcie dátového servera nie sú k dispozícii v prostrediach s viacerými nájomníkmi. V takomto prostredí sa na stránke Konfigurácia údajového servera nezobrazujú nasledujúce možnosti konfigurácie:

- Nastavenia zosúladenia regionálneho údajového servera
- Nastavenia synchronizácie zariadenia údajového servera
- Nahrávanie nastavení signalizačného servera SIPREC
- Nastavenia servera nahrávania CTI signalizácie
- Nastavenia servera nahrávania

Popisy polí

Na konfiguráciu a údržbu funkcií údajového servera použite stránku Konfigurácia údajového servera. Ďalšie informácie o konfigurácii údajového servera pre konkrétny ACD nájdete na nasledujúcich stránkach alebo v integračnej príručke alebo technickej poznámke ACD, ak je k dispozícii:

Ak má vaša organizácia niektorú z nasledujúcich integrácií, prečítajte si príručku integrácie danej ACD, kde nájdete ďalšie konfigurácie dátových serverov špecifické pre danú ACD.

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

Polia na stránke Konfigurácia údajového servera sú popísané nižšie.

Vyberte konfiguráciu údajového servera

Vyberte URL adresu dátového servera kontaktného centra, ktorého miestne funkcie chcete nakonfigurovať.

Zobrazovaný názov

Zadajte zobrazovaný názov údajového servera, ktorý ste vybrali.

Nastavenia synchronizácie ACD regionálneho údajového servera

Začiarknite políčko Povoliť synchronizáciu, ak chcete povoliť ACD synchronizáciu na lokálnom údajovom serveri, a potom pomocou tably Dostupné a Priradené priraďte servery k ACD synchronizácii.

Nastavenia digitalizácie ACD regionálneho dátového servera

Začiarknite políčko Povoliť zachytenie, ak chcete povoliť zachytenie ACD na lokálnom údajovom serveri, a potom pomocou tably Dostupné a Priradené priraďte servery na ACD záznam.

Nastavenia udalostí regionálneho dátového servera v reálnom čase

Začiarknite políčko Povoliť udalosti v reálnom čase, ak chcete povoliť udalosti v reálnom čase na miestnom údajovom serveri, a potom pomocou tabiel Dostupné a Priradené priraďte servery k zachytávaniu udalostí v reálnom čase.

Nastavenia postupného nahrávania regionálneho dátového servera

Začiarknite políčko Povoliť čiastočné nahrávanie, ak chcete povoliť postupné nahrávanie na miestnom údajovom serveri, a potom nakonfigurujte nastavenia čiastočného nahrávania nájomníka. Ďalšie informácie o postupnom nahrávaní nájdete v téme Konfigurácia postupného nahrávania.

> **POZNÁMKA:** Zapnutie tejto súčasti samo osebe nespôsobí, že počítače s agentmi budú používať funkciu Stage Upload. Agenti musia byť tiež priradení k dátovému serveru postupného nahrávania prostredníctvom aplikácie Teams alebo filtra adries IP a
> Jedno alebo viacero správne nakonfigurovaných pravidiel v dennej udalosti pracovného postupu QM.

Pole	Popis
Umiestnenie	Cesta UNC k miestu uloženia. Cesta UNC vyžaduje nasledujúci formát: \\Názovpočítača\ZdieľanýPriečinok\Zdroj **POZNÁMKA:** Ak sa cesta UNC zmení, nahrávky na predchádzajúcom umiestnení odovzdania po fázach sa musia presunúť manuálne. Cesta UNC a meno používateľa musia byť prístupné Webex WFO Desktop nainštalovaný na pracovných plochách agenta aj na údajovom serveri.
Meno používateľa	Meno používateľa, ktorý spravuje server nahrávania po etapách.
Heslo	Heslo používateľa, ktorý spravuje server nahrávania po fázach.

Postupné nahrávanie IP konfigurácia filtra adries

Táto sekcia sa zobrazuje, iba ak je povolené nahrávanie po častiach. Do zápisu CIDR zadajte rozsahy IP adries, ktoré zahŕňajú IP adresy počítačov agentov so službou Smart Desktop, ktoré chcete použiť na odovzdanie po fázach. Každý agent, ktorého počítač má IP adresu, ktorá je zahrnutá vo filtri adries IP, je priradený k údajovému serveru fázového nahrávania.

POZNÁMKA: Agenti, ktorí sú priradení k dátovému serveru postupného nahrávania podľa IP adresy, použijú postupné nahrávanie iba vtedy, ak sú tiež priradení k správne nakonfigurovanému QM Workflow Daily
Udalosť. Ďalšie informácie o dvojfázovom nahrávaní nájdete v časti "Konfigurácia komponentu fázového nahrávania" v Sprievodcovi návrhom *lokálnych* alebo *cloudových nasadení*.

Zadajte rozsah adries IP a kliknite na tlačidlo Uložiť. Môžete pridať viacero rozsahov, ktoré sú uvedené na table nad vstupným poľom. Po pridaní na tablu môžete rozsah upraviť alebo odstrániť. Kliknutím na ikonu ceruzky upravte rozsah a kliknutím na ikonu X rozsah odstráňte.

Nastavenia zosúladenia regionálneho údajového servera

Začiarknite políčko Povoliť zosúladenie, ak chcete povoliť zosúladenie údajového servera. Presuňte servery, ktoré sa majú zosúladiť, z tably Dostupné na tablu Priradené.

Synchronizácia služby Active Directory

Začiarknite políčko Povoliť synchronizáciu, ak chcete povoliť Webex WFO párovanie a synchronizáciu používateľov WFO Webex s používateľmi služby Active Directory. Pozrite si tému Pripojenie k serveru Active Directory.

Nastavenia synchronizácie zariadenia údajového servera

Vyberte možnosť Povoliť synchronizáciu zariadení, ak chcete povoliť synchronizáciu vybraných jednotiek ACD prostredníctvom vybratého dátového servera. Presuňte servery, ktoré sa majú synchronizovať, z tably Dostupné na tablu Priradené.

Nahrávanie nastavení signalizačného servera SIPREC

Ak chcete povoliť signalizačné služby SIPREC, začiarknite políčko Povoliť signalizáciu SIPREC. Zadajte názov hostiteľa alebo IP adresu dátového servera, na ktorom je nainštalovaná signalizačná služba SIPREC.

POZNÁMKA: Toto umiestnenie musí byť prístupné prostredníctvom nainštalovaných inštancií služby Smart Desktop.

Nastavenia servera nahrávania CTI signalizácie

Začiarknite políčko Povoliť CTI signalizáciu, ak chcete povoliť CTI signalizačné služby. Zadajte názov hostiteľa alebo IP adresu údajového servera, na ktorom je nainštalovaná služba CTI Signaling.

POZNÁMKA: Toto umiestnenie musí byť prístupné prostredníctvom nainštalovaných inštancií služby Smart Desktop.

Nastavenia servera nahrávania

Začiarknite políčko Povoliť nahrávanie zvuku, ak chcete povoliť sieťové nahrávanie namiesto nahrávania do koncového bodu alebo ako doplnok k nemu (prostredníctvom služby Smart Desktop). Potom zadajte nasledujúce informácie:

- Názov hostiteľa alebo IP adresa údajového servera, na ktorom je nainštalovaný server zachytávania. Táto adresa musí byť prístupná prostredníctvom nainštalovaných inštancií služby Smart Desktop.
- Pred odovzdaním zadajte cestu k súboru priečinka, do ktorého sa majú dočasne uložiť súbory záznamov. Tento priečinok musí byť prístupný používateľovi s povereniami lokálneho systému.

Nastavenia servera importu médií

Začiarknite políčko Povoliť import médií, ak chcete povoliť import súborov záznamov z externého umiestnenia. Premiestnite ACD, ktoré sú zdrojom nahrávok, z tably Dostupné na tablu Priradené.

Umiestnenie súboru GIS regionálneho dátového servera

Zadajte cestu k adresáru, z ktorého údajový server importuje súbory. Ak používate predvolené umiestnenie (.. \reports) v adresári inštalácie dátového servera môže pole zostať prázdne.

Lokálne nastavenia webovej služby

Začiarknite políčko Povoliť lokálnu webovú službu, ak chcete povoliť API integráciu na tomto údajovom serveri. Ak je táto možnosť povolená, máte možnosť povoliť nasledovné:

- Cisco IP Phone Services Controls – začiarknite toto políčko, ak chcete povoliť ovládacie prvky nahrávania podporujúce Cisco z podporovaných zariadení Cisco.

  POZNÁMKA: Postup konfigurácie nájdete v časti Konfigurácia ovládacích prvkov Cisco IP Phone služieb.

- Zjednodušené ovládacie prvky nahrávania API—Začiarknite toto políčko, ak chcete používať natívne overovanie dátového servera pre ovládacie prvky nahrávania Cisco.

Konfigurácia protokolu SFTP

Zadajte údaje potrebné na konfiguráciu zabezpečeného servera FTP.

Pole	Popis
Názov hostiteľa	Názov hostiteľa zabezpečenej FTP servera.
Meno používateľa	Meno používateľa, ktorý spravuje SFTP server.
Heslo	Heslo používateľa, ktorý spravuje SFTP server.

Konfigurácia protokolu HRMS

Vyberte možnosť Povoliť export HRMS, aby ste tomuto údajovému serveru povolili exportovať údaje. Ak máte viacero údajových serverov, exportovanie údajov by malo byť povolené iba pre jeden.

Konfigurácia ovládacích prvkov Cisco IP Phone služieb

Komponent ovládacích prvkov telefónnych služieb spoločnosti Cisco IP umožňuje ovládacie prvky nahrávania Cisco z podporovaných zariadení Cisco. Podľa krokov uvedených nižšie nakonfigurujte telefónne služby Cisco IP v Webex WFO a Cisco Unified Communications Manager.

Predpoklady

- Na zariadeniach, v ktorých plánujete používať Cisco IP Phone Service ovládacie prvky nahrávania, musíte mať povolený webový prístup cez protokol HTTP.
- Potrebujete dátový server Webex WFO.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > Globálna konfigurácia systému > > konfigurácia dátového servera

Postupy

Konfigurácia ovládacích prvkov nahrávania IP telefónnej služby v Webex WFO

1. V časti **Lokálne nastavenie** webovej služby začiarknite políčko Povoliť lokálnu **webovú službu** , aby ste povolili API integráciu na tomto údajovom serveri.
2. Začiarknite políčko **Povoliť Cisco IP Phone Service ovládacie prvky** .
3. Nakonfigurujte všetky ostatné polia podľa potreby. Ďalšie informácie nájdete v časti Konfigurácia údajového servera .
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Zapnutie a spustenie služby webových služieb Webex WFO Data Server Web Services

Služba webových služieb Webex WFO Data Server je predvolene vypnutá.

1. V aplikácii Server Manager prejdite do časti **Services (Služby**). Kliknite pravým tlačidlom myši na **službu Web Services** Calabrio ONE Data Server a potom vyberte položku **Vlastnosti**. Zobrazí **sa kontextové okno Vlastnosti** .
2. Na karte Všeobecné **vyberte z rozbaľovacieho** zoznamu Typ spustenia položku **Automaticky .**
3. Kliknite na tlačidlo **OK.** Zobrazí sa stránka Služby .
4. Kliknite pravým tlačidlom myši na položku **Webové služby** dátového servera Calabrio ONE.
5. Kliknite na tlačidlo **Štart**.

Pridanie telefónnej služby do Cisco Unified Communications Manager

Tento postup sa vykonáva v Cisco Unified Communications Manager Administration. Ďalšie informácie o konfigurácii Cisco IP Phone služieb nájdete v časti "Pridanie telefónnej služby" v *Cisco Unified IP Phone Poznámky k vývoju aplikácií služieb pre Cisco Unified Communications Manager a multiplatformové telefóny* .

1. Prejdite do časti Zariadenie>Nastavenia zariadenia> **Telefónne služby** .
2. Zadajte hodnoty parametrov uvedených nižšie, ktoré chcete nakonfigurovať pre ovládacie prvky nahrávania IP telefónnej služby Cisco.

Parameter	Hodnota
Adresa URL služby	http://<Data Adresa IP servera>:8080/recordingcontrolsservlet
Kategória služby	Služba XML
Typ služby	Štandardné telefónne služby IP

Prihlásenie zariadenia do telefónnej služby

Ak chcete používať Cisco IP Phone Service zariadenie, musíte si ho najprv predplatiť.

1. Prejdite na obrazovku Konfigurácia telefónu. Vyberte položku **Subscribe/Cancel Services (Služby** prihlásenia/zrušenia odberu) z ponuky

Rozbaľovací zoznam Súvisiace odkazy .

2. Vyberte službu a kliknite na tlačidlo **Ďalej**.
3. Kliknite na položku Prihlásiť sa na odber .

Súvisiace témy

- Konfigurácia údajového servera

Nastavenia dátového servera pre ACD Serenova

Konfigurácia dátového servera pre ACD Serenova

1. Vyberte dátový server, ktorý chcete použiť pre ACD Serenova.
2. Nakonfigurujte nasledujúce nastavenia.

Nastavenie	Konfigurácia
Nastavenia synchronizácie ACD regionálneho údajového servera	Začiarknite políčko **Povoliť synchronizáciu** a potom presuňte ACD Serenova z **možnosti Dostupné** na **Priradené**.

3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Pripojenie k serveru služby Active Directory

Pripojenie k serveru Active Directory (AD) vo vašom prostredí môžete použiť na overenie používateľa, synchronizáciu alebo oboje. Overenie je k dispozícii len pre lokálne nasadenia Webex WFO.

Ak chcete odpojiť synchronizovaných používateľov, prejdite na tému Odpojenie synchronizovaných používateľov.

> **POZNÁMKA:** Importovanie viacerých certifikátov služby Active Directory nie je podporované. Pri importe nového certifikátu sa každý existujúci certifikát prepíše novým certifikátom.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálna konfigurácia systému > > konfigurácia služby Active Directory

Predpoklady

- Existuje aspoň jedna nakonfigurovaná doména AD.
- Každá doména AD má aspoň jednu nakonfigurovanú cestu používateľa.
- Server Webex WFO sa nachádza v rovnakej doméne ako používateľ.

Postupy

Konfigurácia služby Active Directory

> **POZNÁMKA:** Ďalšie informácie o ktoromkoľvek poli na tejto stránke nájdete v časti Informácie o konfigurácii služby Active Directory v *používateľskej príručke* WFO Webex WFO.

1. Vyberte položku **Vytvoriť novú konfiguráciu služby Active Directory**.
2. Zadajte Názov domény, Názov hostiteľa, Port, Meno používateľa a Heslo v časti Overenie služby Active Directory.
3. (Voliteľné) Začiarknite políčko Použiť **SSL** a potom importujte certifikát.
4. (Iba synchronizácia) Zadajte koreňové číslo v adresári, organizačné jednotky a interval synchronizácie (minúty) v časti Synchronizácia služby Active Directory.
5. (Iba synchronizácia) V rozbaľovacom zozname Vlastnosť User Profile Matching Property **vyberte vlastnosť, ktorá priraďuje používateľa AD k používateľovi Webex WFO** .

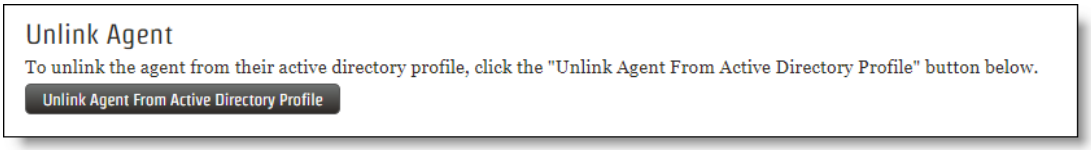
   > **POZNÁMKA:** Po nastavení synchronizácie AD vám zodpovedajúca vlastnosť umožní overiť, či synchronizácia funguje, a odpojiť používateľov. Vyberte položku **Predvolené** na prepojenie používateľov prihlásením do systému Windows.

6. Kliknite na položku **Testovať pripojenie** , aby ste sa uistili, že pripojenie AD je správne nakonfigurované.
7. Kliknite na tlačidlo Uložiť .
8. (Iba synchronizácia) Prejdite na položku Správa aplikácií > Globálna konfigurácia systému > Konfigurácia > Konfigurácia dátového servera.
9. (Iba synchronizácia) Vyberte dátový server pre synchronizáciu AD z **rozbaľovacieho zoznamu Select Data Server Configuration (Konfigurácia** údajového servera).
10. (Iba synchronizácia) V časti Synchronizácia služby Active Directory začiarknite políčko **Povoliť synchronizáciu** služby Active Directory a potom premiestnite server AD z **možnosti Dostupný** na **Priradený**.
11. (Iba synchronizácia) Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Overenie funkčnosti synchronizácie reklám

Synchronizáciu AD môžete overiť po uplynutí intervalu synchronizácie.

1. Prejdite na položku Správa aplikácií > Globálna konfigurácia používateľov > > používateľov.
2. Vyberte používateľa s rovnakou identitou ako používateľ služby AD na základe zodpovedajúcej vlastnosti, ktorú ste vybrali v kroku 6 vyššie. Ak sa na obrazovke zobrazí sekcia Odpojenie agenta (nižšie), synchronizácia AD funguje.



Odpojenie synchronizovaných používateľov

Keď používateľ Webex WFO a používateľ služby AD nie sú prepojení, nastane toto:

- Zmeny vlastností v reklame AD sa neprenášajú do Webex WFO.
- Prihlasovacie údaje používateľa do systému Windows je možné upravovať.
- Webex WFO zachová používateľský profil záznamu a všetky hodnoty, ktoré sú v ňom uložené.

1. V Webex WFO prejdite na položku Správa aplikácií > Globálna konfigurácia používateľov > > používateľov.
2. V prípade potreby vyberte prepínač **Upraviť existujúceho používateľa** .
3. V rozbaľovacom zozname Vybrať používateľa vyberte používateľa, ktorého prepojenie chcete zrušiť.
4. Kliknite na **Odpojiť agenta od profilu Active Directory** (v sekcii Odpojiť agenta). Zobrazí sa varovné hlásenie.
5. Kliknite na tlačidlo **Áno**.
6. Zmeňte zodpovedajúce pole vlastnosti tak, aby používateľ Webex WFO už nemal rovnakú identitu ako používateľ služby AD.

   Nasledujúca tabuľka popisuje, ako zmeniť Webex používateľa služby WFO v závislosti od toho, ktorú zodpovedajúcu vlastnosť ste vybrali pri prepojení používateľov.

Zodpovedajúca vlastnosť	Zmena
Krstné meno / priezvisko	Zmeňte hodnotu v poli Meno alebo Priezvisko.

Zodpovedajúca vlastnosť	Zmena
ID zamestnanca	Zmeňte alebo odstráňte hodnotu v poli ID zamestnanca.
Predvolené systému Windows.	Zmeňte alebo odstráňte hodnotu v poli Prihlásenie do
Meno používateľa	Zmeňte hodnotu v poli Meno používateľa.

7. Kliknite na tlačidlo Uložiť .
8. (Voliteľné) Ak chcete natrvalo zrušiť prepojenie používateľov, zmeňte ekvivalentné vlastnosti v reklame. Ak nezmeníte informácie o reklame, používateľ Webex WFO sa môže pri ďalšom spustení synchronizácie znova priradiť k používateľovi služby AD.

Súvisiace témy

- Informácie o konfigurácii služby Active Directory nájdete v Webex WFO – Ďalšie informácie o tom, ako funguje konfigurácia služby Active Directory. *Používateľská príručka*

Konfigurácia služby Active Directory

Stránka konfigurácie služby Active Directory vám umožňuje vytvoriť alebo upraviť pripojenie medzi Webex WFO a serverom služby Active Directory (AD) vo vašom prostredí. Toto pripojenie môžete použiť na overenie používateľa, synchronizáciu alebo oboje.

Pri konfigurácii pripojenia k serveru AD si všimnite nasledujúce parametre, či už ide o overovanie, synchronizáciu alebo oboje:

- Musí existovať aspoň jedna nakonfigurovaná reklama AD.
- Každá doména AD musí mať aspoň jednu nakonfigurovanú cestu používateľa.
- Server Webex WFO musí byť v rovnakej doméne ako používateľ.

Overovanie

Overenie AD vám umožňuje používať používateľov AD a heslá na overenie v Webex WFO. Je k dispozícii len pre lokálne nasadenia Webex WFO.

Synchronizácia

Synchronizácia AD umožňuje Webex WFO synchronizovať Webex používateľmi WFO s používateľmi AD. Keď je nakonfigurovaná synchronizácia AD, Webex WFO priradí existujúcich používateľov Webex WFO k existujúcim používateľom služby AD. Vždy, keď sa zmení meno, priezvisko, ID zamestnanca alebo e-mailová adresa používateľa AD, Webex WFO zmení aj

Zodpovedajúce hodnoty zodpovedajúcich Webex používateľa WFO.

- Synchronizácia AD nepridáva ani nedeaktivuje Webex používateľov WFO.
- Ak Webex WFO nedokáže priradiť používateľa služby AD k žiadnemu existujúcemu používateľovi Webex WFO, nepridá sa nový používateľ Webex WFO.
- Ak sa používateľ služby AD, ktorý je synchronizovaný s používateľom služby WFO Webex, odstráni v službe AD, Webex WFO používateľa Webex WFO nedeaktivuje.

Môžete skontrolovať, ktorí používatelia služby AD sa zhodujú s používateľmi Webex WFO a ktorí nie sú na stránke synchronizácie služby Active Directory (pozrite si tému Kontrola výsledkov synchronizácie služby Active Directory).

Priradení používatelia

Nasledujúci zoznam poskytuje prehľad o tom, ako Webex WFO zhoduje s používateľmi.

1. Správca nakonfiguruje pripojenie AD vrátane organizačných jednotiek obsahujúcich používateľov, ktorí sa majú synchronizovať.
2. Správca vyberie jednu zo štyroch zodpovedajúcich vlastností: Predvolené, ID zamestnanca, Meno / priezvisko alebo Meno používateľa. Ak správca vyberie možnosť Predvolené, Webex WFO použije iba vlastnosť Predvolená zhoda. Ak správca vyberie meno alebo priezvisko, ID zamestnanca alebo e-mail, Webex WFO najprv použije predvolenú zhodnú vlastnosť a potom vybratú zodpovedajúcu vlastnosť.
3. Každá zodpovedajúca vlastnosť označuje pole na stránke Používatelia a ekvivalentné vlastníctvo v službe AD. Webex WFO porovnáva Webex používateľmi WFO a AD na základe hodnôt, ktoré pole a vlastníctvo obsahujú. Ak presne jeden používateľ vo Webex WFO a jeden používateľ v AD majú rovnakú hodnotu, Webex WFO sa zhoduje s používateľmi.

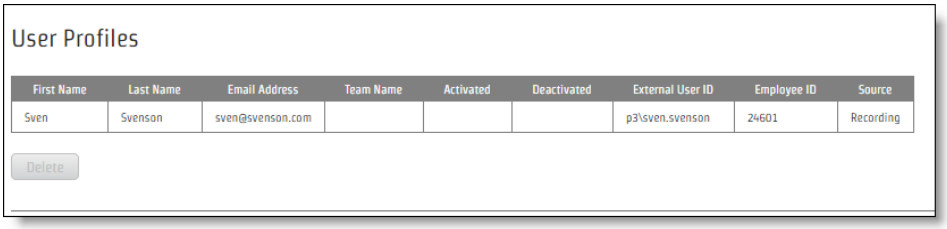
   Nasledujúca tabuľka popisuje, ktoré pole a ktorá ekvivalentná vlastnosť musia mať rovnakú hodnotu pre Webex WFO, aby zodpovedali používateľom.

Zodpovedajúce	Stránka používateľov		
Predvolený	Prihlásenie do systému Windows	Prihlasovacie meno používateľa (pred systémom Windows 2000)	Ak je táto voľba vybratá, Webex WFO priradí používateľov iba k predvolenej zhodnej vlastnosti. AD má dve vlastnosti prihlasovacieho mena používateľa: vlastnosť Prihlasovacie meno používateľa (<používateľ>@<domena>) a vlastnosť Prihlasovacie meno používateľa (pred Windowsom 2000)" (<doména>\<používateľ>). Webex WFO sa zhoduje s používateľmi iba vo vlastníctve Prihlasovacie meno používateľa (pred systémom Windows 2000). Ak upravíte vlastnosť Prihlasovacie meno používateľa (pred Windowsom 2000) v službe AD po priradení používateľov, Webex WFO sa zruší pre používateľa služby AD z Webex používateľa WFO bez ohľadu na zhodujúcu sa vlastnosť, ktorú Webex WFO pôvodne použila na ich priradenie.
Meno /Priezvisko	Meno používateľov	Krstné meno	Ak je táto voľba vybratá, Webex WFO najprv priradí s vlastnosťou Predvolená zhoda a potom so zhodnou vlastnosťou Meno alebo Priezvisko. V poli Meno / Priezvisko sa nerozlišujú veľké a malé písmená. Ak majú viacerí používatelia Webex WFO rovnaké meno a priezvisko ako jeden používateľ služby AD, Webex WFO nepriradí používateľa služby AD k žiadnemu používateľovi Webex WFO.
	Priezvisko	Priezvisko	

Zodpovedajúce	Stránka používateľov		
ID zamestnanca	ID zamestnanca	ID zamestnanca	Ak je táto voľba vybratá, Webex WFO najprv priradí používateľov k predvolenej zhodnej vlastnosti a potom k zhodnej vlastnosti ID zamestnanca. Ak majú viacerí používatelia Webex WFO rovnaké ID zamestnanca ako jeden používateľ služby AD, Webex WFO nepriradí používateľa služby AD k žiadnemu používateľovi Webex WFO.
Meno používateľa	Meno používateľa	E-mail	Ak je táto voľba vybratá, Webex WFO najprv priradí používateľov s vlastnosťou Predvolená zhoda a potom s vlastnosťou Meno používateľa, ktorá sa zhoduje.

4. Pre každého Webex používateľa WFO, ktorého Webex WFO priradí k používateľovi služby AD, vykoná Webex WFO nasledovné:

   - Pridá používateľský profil nahrávania, ak ho používateľ ešte nemá.



   - Vyplní ľubovoľné z nasledujúcich polí v profile používateľa záznamu, ktorých ekvivalentné vlastnosti sú nakonfigurované v službe AD: Meno, Priezvisko, E-mailová adresa, ID externého používateľa a ID zamestnanca.
   - Zakáže úpravu poľa Prihlasovacie meno do systému Windows na stránke používateľa.

5. Ak má používateľský profil nahrávania správnu prioritu, Webex WFO prenesie hodnoty z používateľského profilu nahrávania na používateľa Webex WFO.

POZNÁMKA: Ak používateľský profil prepísania ešte neexistuje, Webex WFO ho nevytvorí. To znamená, že hodnoty v používateľskom profile Záznam môžu prepísať identifikačné znaky
používateľ, ktorý bol manuálne vytvorený v Webex WFO, vrátane mena, priezviska, mena používateľa a ID zamestnanca. Ďalšie informácie o používateľských profiloch nájdete v témach Správa používateľských profilov a Konfigurácia globálnych nastavení, "Priorita používateľského profilu".

Synchronizácia zodpovedajúcich používateľov

Keď niekto zmení zodpovedajúceho používateľa v službe AD, Webex WFO to zistí a vykoná niekoľko zmien. V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté tieto zmeny.

Zmena v AD	Výsledná zmena Webex WFO
Vlastnosť "Krstné meno" sa zmení	Krstné meno v používateľskom profile nahrávania sa zmení. Ak má používateľský profil záznamu správnu prioritu, zmení sa aj krstné meno používateľa na stránke používateľa.
Vlastnosť "Priezvisko" sa zmení	Priezvisko v používateľskom profile nahrávania sa zmení. Ak má používateľský profil záznamu správnu prioritu, zmení sa aj priezvisko používateľa na stránke používateľa.
Vlastnosť "employeeID" sa zmenila	ID zamestnanca v používateľskom profile Záznam sa zmení. Ak má používateľský profil Záznam správnu prioritu, zmení sa aj ID zamestnanca používateľa na stránke používateľa.
Vlastnosť "E-mail" sa zmení	E-mailová adresa v používateľskom profile záznamu sa zmení. Ak má používateľský profil Záznam správnu prioritu, zmení sa aj meno používateľa na stránke používateľa.
Vlastnosť "Prihlasovacie meno používateľa (pred systémom Windows 2000)" sa zmení	Používateľ je bezkonkurenčný.

Nezhoda synchronizovaných používateľov

Ak už nechcete, aby bol používateľ Webex WFO prepojený s používateľom služby AD, môžete ho odpojiť. Keď sa používateľ Webex WFO odpojí od používateľa služby AD, Webex WFO prestane aktualizovať používateľský profil používateľa a jeho záznam, keď sa zmenia vlastnosti v službe AD, a povolí používateľovi prihlásenie do systému Windows pre

editácia.

Ak používateľ Webex WFO zruší, neodstráni sa profil používateľa záznamu ani žiadne hodnoty, ktoré sú v ňom uložené, ani sa nezabráni opätovnej zhode používateľa Webex WFO s používateľom služby AD pri ďalšom spustení synchronizácie. Ak chcete Webex WFO natrvalo zabrániť v priraďovaní používateľov, musíte tiež zmeniť používateľa Webex WFO pred opätovným spustením synchronizácie tak, aby používateľ Webex WFO už nemal rovnakú identitu (určenú zhodnou vlastnosťou, ktorá je aktuálne vybratá) ako používateľ služby AD.

Popisy polí

Polia na stránke Konfigurácia služby Active Directory sú popísané nižšie.

Autentifikácia služby Active Directory

Pole	Popis
Názov domény	Doména AD. Táto doména musí byť jedinečná medzi ostatnými Domény AD. Táto doména sa musí zhodovať aj s doménou prihlasovacieho mena používateľa do systému Windows, ako je nakonfigurované v poli Prihlasovanie do systému Windows na stránke Správa používateľov .
Názov hostiteľa	Názov hostiteľa alebo IP adresa servera AD.
Port	Port používaný na prístup k serveru AD. Predvolený je port 389 alebo 636, ak používate SSL. Server Webex WFO musí povoliť soketovú komunikáciu na tomto porte, aby mohol získať prístup k serveru AD na overenie používateľa.
Meno používateľa	Prihlásenie používateľa s prístupom na čítanie do databázy AD do systému Windows. Toto meno používateľa sa používa na overenie informácií o konfigurácii a overenie ciest používateľov.
Heslo	Heslo používateľa s prístupom na čítanie do databázy AD.
Overenie je povolené	Začiarknite toto políčko, ak chcete povoliť overenie AD. Nechajte toto Začiarknutie políčka bolo zrušené, ak používate iba synchronizáciu AD.
Použitie SSL	Toto políčko začiarknite, ak chcete na pripojenie k serveru AD používať Secure Socket Layer (SSL). Výberom tejto možnosti

sa zmení ikona

Pole	Popis
	predvolené číslo portu v poli Port.
Certifikát	(Zobrazí sa, keď vyberiete **Použitie SSL**) Certifikát, ktorý poskytuje identitu AD a verejný kľúč na SSL komunikáciu. Obráťte sa na správcu AD a zistite, kde sa nachádza certifikát pre AD. V mnohých prípadoch tento certifikát vydáva Certificate Authority na zariadení AD.

Synchronizácia služby Active Directory

Pole	Popis
Koreňové číslo v adresári	Súčasť domény rozlišovacieho názvu organizačnej jednotky, v ktorej sú uložení používatelia služby AD, s ktorými chcete synchronizovať Webex používateľov WFO. **PRÍKLAD** Chcete synchronizovať používateľov AD, ktorí sú uložení v organizačnej jednotke, ktorá má nasledujúci rozlišovací názov: `ou=Agenti,ou=Používatelia podľa roly, ou=Používateľské účty, dc=príklad,dc=com` Do poľa Koreňové číslo v adresári zadáte `dc=example,dc=com` .
Organizačné jednotky	Rozlišovací názov organizačnej jednotky, ktorá uchováva používateľov služby AD mínus komponent domény. Ak chcete v tej istej doméne zadať viacero organizačných jednotiek, bodkočiarkou oddeľte ich rozlišovacie názvy (bez súčasti domény). **PRÍKLAD** Chcete synchronizovať používateľov AD, ktorí sú uložení v organizačnej jednotke (agenti), ktorá má nasledujúce rozlišovacie meno: `ou=Agenti,ou=Používateľ`

Pole	Popis
	Účty,dc=príklad,dc=com Do poľa Organizačné jednotky zadáte nasledujúci text: ou=Agenti,ou=Používateľské účty Potom sa rozhodnete, že chcete synchronizovať aj používateľov AD, ktorí sú uložení v inej organizačnej jednotke, supervízoroch. Táto organizačná jednotka je v rovnakej doméne a má tento rozlišovací názov: ou=Supervízori,ou=Používateľské účty, dc=príklad,dc=com Text v organizačných jednotkách upravíte tak, aby znel nasledovne: ou=Agenti,ou=Používateľské účty; ou=Supervízori,ou=Používateľské účty Tabuľka na stránke synchronizácie služby Active Directory obsahuje všetkých používateľov služieb AD, ktorí sa nachádzajú v organizačných jednotkách určených na váš účel, a to tých, ktorí sa zhodujú s používateľmi Webex WFO, ako aj tých, ktorí nimi nie sú. Pozrite si tému Kontrola výsledkov synchronizácie služby Active Directory.
Interval synchronizácie (minúty)	Frekvencia v minútach, ktorá Webex WFO sa synchronizuje s AD. Webex WFO tiež aktualizuje tabuľku na stránke synchronizácie služby Active Directory podľa tohto intervalu. Minimum je 10 minút.
Vlastnosť zodpovedajúca profilu používateľa	Zodpovedajúca vlastnosť alebo vlastnosti, ktoré Webex WFO používa na určenie, či Webex používateľ WFO a používateľ služby AD majú rovnakú identitu. Ak vyberiete možnosť Predvolené, Webex WFO priradí používateľov iba k predvolenej zhodnej vlastnosti. Ak vyberiete možnosť Meno alebo priezvisko, ID zamestnanca alebo E-mail, Webex WFO najprv priradí používateľov k predvolenej zhodnej vlastnosti a potom priradí používateľov k vybratej zodpovedajúcej vlastnosti.

Pole	Popis
	Zmenou priraďovacej vlastnosti sa nezruší priradenie používateľov, ktorí už priradení sú.

Kontrola výsledkov synchronizácie služby Active Directory

Pomocou stránky synchronizácie služby Active Directory môžete skontrolovať, ktorí používatelia služby Active Directory (AD) sú a ktorí nie sú priradení k používateľom Webex WFO, alebo exportovať zoznam používateľov služby AD ako súbor CSV. Stav **Matched** označuje, že používateľ AD sa priraďuje k používateľovi Webex WFO. Stav Nezhoda **označuje** , že používateľ AD nie je priradený k žiadnemu používateľovi Webex WFO.

Kontrolou výsledkov synchronizácie služby Active Directory môžete overiť:

- Všetko sa synchronizovalo podľa plánu.
- Používatelia boli priradení, ktorí by mali byť bezkonkurenční:

  Ak už nechcete, aby bol používateľ Webex WFO prepojený s používateľom služby AD, môžete ho odpojiť. Keď je používateľ Webex WFO odpojený od používateľa služby AD, Webex WFO prestane aktualizovať používateľský profil používateľa a profil používateľa Záznam používateľa, keď sa zmenia vlastnosti v službe AD, a povolí používateľovi prihlásenie do systému Windows na úpravy. Ďalšie informácie o odpojení užívateľov nájdete v téme Pripojenie k serveru Active Directory.
- Používatelia boli nespárovaní, ale mali by sa priradiť. Ak áno, skontrolujte, či bola služba active directory správne nakonfigurovaná. Pozrite si tému Pripojenie k serveru Active Directory

Predpoklady

- Nakonfigurovaná služba Active Directory
- Povolenie na správu autentifikácie služby Active Directory
- Povolenie spravovať nájomníka

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > monitorovanie > synchronizáciu služby Active Directory

Postupy

Filtrovanie výsledkov

Ak chcete zúžiť výsledky synchronizácie služby Active Directory, vyberte požadovaný filter z filtrov Rozbaľovací zoznam.

POZNÁMKA: Filter nemá vplyv na to, ktorí používatelia sú zahrnutí do súboru CSV.

Exportovať výsledky

Ak chcete výsledky synchronizácie exportovať do formátu súboru CSV, kliknite na CSV **Exportovať**.

Vytvorí sa CSV súbor, ktorý obsahuje všetkých používateľov AD, priradených aj nespárovaných, kde:

- Prihlásenie do služby Active Directory je vlastnosť používateľa AD "Prihlasovacie meno používateľa (pred systémom Windows 2000)".
- SMTP Adresa je vlastnosť "E-mail" používateľa AD.
- Stav

POZNÁMKA: Vaša konfigurácia AD určuje používateľov, ktorí sa zobrazia v tabuľke, frekvenciu, s akou Webex WFO aktualizuje tabuľku, a vlastnosti, ktoré Webex WFO používa na priradenie používateľov.

Súvisiace témy

- Pripojenie k serveru služby Active Directory
- Vytvorenie a úprava používateľov
- Správa rolí a povolení

Konfigurácia úložiska

Konfigurácia ukladacieho priestoru zahŕňa nasledovné:

- Vyberte, ktoré miesto ukladania Webex WFO používa na ukladanie tímových zvukových a obrazovkových záznamov a údajov služby Analytics na základe veku záznamov a údajových súborov.
- Pridajte jedno alebo viac ukladacích priestorov mimo Webex WFO.
- Definujte, ako dlho sa určité typy WFM údajov uchovávajú.
- Uložte alebo odstráňte predvoľby ukladacieho priestoru.

Konfigurácia profilov ukladacieho priestoru

Na stránke Profily ukladacieho priestoru môžete vybrať, ktoré miesto ukladacieho priestoru Webex WFO používa na ukladanie tímových zvukových záznamov, záznamov obrazovky a údajov služby Analytics, a to na základe veku záznamov a údajových súborov. Vďaka tomu môžete uchovávať staršie záznamy a údaje služby Analytics, ku ktorým nepotrebujete okamžitý prístup, v dlhodobých a lacnejších ukladacích priestoroch a novšie záznamy a údaje uchovávať v miestach ukladania, ktoré sú drahšie, ale umožňujú okamžitý alebo okamžitý prístup.

Ku každému úložisku môžete tiež priradiť rýchlosť kompresie zvukových nahrávok. To vám umožní znížiť náklady na ukladací priestor konvertovaním zvukových nahrávok na typy súborov s vyššou kompresiou, keď sa presunú do dlhodobejších úložísk.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálna konfigurácia systému > > profily úložiska

Prehľad ukladacieho priestoru

Webex WFO Cloud používa inteligentné vrstvenie pre úložisko s jednotnou cenou za GB mesačne pre vaše celkové využitie. Nové súbory a súbory, ku ktorým ste nedávno pristupovali, sú k dispozícii okamžite. Staršie súbory, ku ktorým sa nedávno nezískal prístup, sa načítajú z o niečo pomalšej vrstvy ukladacieho priestoru, do ktorej mohli byť presunuté. Načítanie starších súborov zvyčajne trvá len niekoľko sekúnd.

Informácie o profiloch ukladacieho priestoru

Profil ukladacieho priestoru je priradený tímu buď predvolene, alebo manuálne, a politiky v tomto profile ukladacieho priestoru určujú, kde sú uložené záznamy a údaje služby Analytics priradené k používateľom daného tímu.

Webex WFO môže mať až dva predkonfigurované profily ukladacieho priestoru: Predvolený profil úložiska a Profil úložiska WAV.

Ako predvolený môžete vybrať jeden profil ukladacieho priestoru. Predvolený profil ukladacieho priestoru sa automaticky priradí všetkým tímom, ktoré nemajú manuálne priradený profil ukladacieho priestoru. Ak zmeníte predvolený profil ukladacieho priestoru, zmení sa aj profil ukladacieho priestoru všetkých tímov, ktoré boli priradené k predvolenému profilu ukladacieho priestoru.
Tímy, ktoré boli manuálne priradené k profilu ukladacieho priestoru, nie sú zmenou predvoleného profilu ukladacieho priestoru ovplyvnené.

Koreňové nahrávky používajú iba predvolený profil ukladacieho priestoru. (Pozri Ako fungujú root hovory a odsúhlasenie.) Ďalšie informácie o manuálnom priradení profilu ukladacieho priestoru tímu nájdete v téme Správa tímov .

Vysvetlenie zásad ukladacieho priestoru

Profil úložiska pozostáva aspoň z jednej politiky ukladacieho priestoru. Politika riadi nasledovné:

- Miesto ukladania, kde sa uchovávajú zvukové nahrávky, záznamy obrazovky a údaje služby Analytics spojené s profilom ukladacieho priestoru
- Ako dlho sa záznamy a údaje uchovávajú v mieste uloženia
- Rýchlosť kompresie zvukových nahrávok, ktoré sú priradené k profilu ukladacieho priestoru

Ak pre politiky profilu ukladacieho priestoru vyberiete rôzne rýchlosti kompresie kvality médií, zvukové nahrávky sa pri zmene umiestnenia ukladacieho priestoru skonvertujú.

Môžete zmeniť kvalitu médií predvolenej politiky, ale nemôžete ju odstrániť a nemôžete upravovať jej polia Zvuk, Obrazovka alebo Analytics.

Každá politika obsahuje nasledujúce polia.

Miesto uloženia

Keď pravidlá nadobudnú účinnosť, Webex WFO umiestni záznamy a údaje služby Analytics spojené s profilom ukladacieho priestoru do miesta uloženia pravidiel.

Miesta ukladania majú nasledujúce typy.

POZNÁMKA: Správca systému konfiguruje dostupné umiestnenia a typy.

- ($$) – Ukladací priestor sa nachádza na mieste so strednými nákladmi. K záznamom a údajom služby Analytics uloženým na miestach tohto typu je možný okamžitý prístup.
- ($$$$) – Miesto uloženia je vysoko nákladné sieťové úložisko. Nahrávky a údaje služby Analytics uložené na miestach tohto typu sú prístupné okamžite.

Poradie pravidiel profilu ukladacieho priestoru určuje poradie, v akom Webex WFO ukladá záznamy a údaje služby Analytics v každom úložisku:

- Hore – Webex WFO začína ukladaním záznamov a údajov služby Analytics do úložiska týchto pravidiel.
- Stredná – Webex WFO ukladá záznamy a analytické údaje do ukladacieho priestoru strednej politiky po ich uložení v ukladacom umiestnení pravidiel vyššie, ale pred ich uložením v ukladacom umiestnení pravidiel nižšie.
- Dole (predvolené) – Webex WFO sa končí uložením záznamov a údajov služby Analytics do úložiska týchto pravidiel.

zvuk

Pole Zvuk určuje, ako dlho (v dňoch, mesiacoch alebo rokoch) Webex WFO ukladá zvukové nahrávky v ukladacom priestore politiky. Maximálny čas, počas ktorého môže Webex WFO uložiť zvukové nahrávky pre všetky politiky v profile, sa zobrazí v poli Celkový dostupný ukladací priestor.

Kvalita médií

Pole Kvalita médií riadi rýchlosť kompresie zvukových nahrávok v ukladacom priestore politiky:

- Nízka kompresia (WAV)
- Med Compression (Opus - Stereo)
- Vysoká kompresia (opus - mono)

> **POZNÁMKA:** Od Webex WFO verzie 10.3.1 je predvolená nízka kompresia (16-bitová WAV). Zvukové nahrávky vytvorené pred vydaním verzie 10.3.1 sú uložené v Med Kompresia (Opus - Stereo).

Ak vyberiete rôzne rýchlosti kompresie kvality médií pre politiky v profile ukladacieho priestoru, zvukové nahrávky sa pri zmene umiestnenia ukladacieho priestoru skonvertujú. Usporiadajte politiky v profile ukladacieho priestoru tak, aby sa zvukové nahrávky konvertovali z nižšej na vyššiu mieru kompresie. Webex WFO dokáže konvertovať zvukové nahrávky z vyššej na nižšiu mieru kompresie, ale nezlepšuje to kvalitu zvukových nahrávok.

Obrazovka

Pole Obrazovka určuje, ako dlho (v dňoch, mesiacoch alebo rokoch) Webex WFO ukladá záznamy obrazovky v ukladacom priestore politiky. Maximálny čas, počas ktorého môže Webex WFO ukladať záznamy obrazovky pre všetky politiky v profile, sa zobrazí v poli Celkový dostupný ukladací priestor.

Analytics

Pole Analytics určuje, ako dlho Webex WFO uchováva údaje služby Analytics v mieste uloženia pravidiel. Maximálny čas, počas ktorého môže Webex WFO uchovávať údaje služby Analytics pre všetky pravidlá v profile, sa zobrazí v poli Celkový dostupný ukladací priestor.

Postupy

Vytvorenie nového profilu ukladacieho priestoru

Poradie, v akom pridáte politiky do profilu ukladacieho priestoru, určuje ich poradie na stránke. Predvolená politika je vždy pod všetkými ostatnými politikami. Keď pridáte novú politiku, Webex WFO ju vloží nad predvolenú politiku a pod všetky politiky, ktoré ste už pridali. Poradie politík po ich pridaní nie je možné zmeniť.

> **POZNÁMKA:** Koreňové nahrávky používajú iba predvolený profil ukladacieho priestoru. (Pozri Ako fungujú root hovory a odsúhlasenie.)

1. Vyberte položku **Create a new storage profile (Vytvoriť nový profil ukladacieho priestoru)**.
2. Do poľa **Názov** zadajte jedinečný názov tohto profilu ukladacieho priestoru.
3. (Voliteľné) Ak chcete, aby bol tento profil ukladacieho priestoru automaticky priradený všetkým tímom, ktoré nemajú manuálne priradený profil ukladacieho priestoru, vyberte možnosť **Predvolené**.

   POZNÁMKA: Predvoleným profilom môže byť iba jeden profil ukladacieho priestoru. Keď nastavíte profil ukladacieho priestoru ako predvolený, nahradí aktuálny predvolený profil ukladacieho priestoru.

4. Nakonfigurujte predvolenú politiku.
5. (Voliteľné) Kliknite na položku **Pridať politiku** ukladacieho priestoru pre každú politiku, ktorú chcete pridať, a potom politiky nakonfigurujte.

   POZNÁMKA: Ak chcete vytvoriť politiku, ktorá presúva súbory bez zmeny formátu súboru, z rozbaľovacieho **zoznamu Kvalita médií vyberte** položku Žiadna **zmena (iba premiestniť).** Ak pracujete s predvoleným profilom ukladacieho priestoru, táto možnosť nie je k dispozícii pre hlavnú politiku na stránke. (Toto je
   Pretože najvyššia politika je predvolená a predvolená politika musí kontrolovať úložisko, nie pohyb.) Ďalšie informácie o konfigurácii politík na základe ich poradia nájdete v téme Informácie o politikách ukladacieho priestoru.

6. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Úprava existujúceho profilu ukladacieho priestoru

Politiky ukladacieho priestoru môžete upraviť v existujúcom profile ukladacieho priestoru, ale nemôžete zmeniť ich poradie.

1. Vyberte položku **Edit an existing storage profile (Upraviť existujúci profil ukladacieho priestoru**).
2. Vyberte profil úložiska, ktorý chcete upraviť.
3. (Voliteľné) Ak chcete zmeniť názov profilu ukladacieho priestoru, upravte pole **Názov** .
4. (Voliteľné) Ak chcete, aby bol tento profil ukladacieho priestoru automaticky priradený všetkým tímom, ktoré nemajú manuálne priradený profil ukladacieho priestoru, vyberte možnosť **Predvolené**.

   POZNÁMKA: Nemôžete manuálne zrušiť začiarknutie políčka Predvolené v aktuálnom predvolenom profile ukladacieho priestoru. Ak chcete zmeniť predvolený profil ukladacieho priestoru, začiarknite políčko Predvolený ukladacieho priestoru
   Profil, ktorý chcete nastaviť ako predvolený.

   POZNÁMKA: Koreňové nahrávky používajú iba predvolený profil ukladacieho priestoru. (Pozri Ako fungujú root hovory aodsúhlasenie.)

5. (Voliteľné) Upravte politiky, ktoré chcete zmeniť.

> **POZNÁMKA:** Úprava existujúcej politiky ukladacieho priestoru môže spôsobiť, že Webex WFO presunie alebo skonvertuje veľké množstvo súborov so zvukovými nahrávkami, nahrávaním obrazovky a údajovými súbormi služby Analytics. Ďalšie informácie Informácie o tom, ako môže úprava existujúcej politiky ukladania ovplyvniť súbory priradené k profilu ukladacieho priestoru, nájdete v téme Informácie o zásadách ukladania.

6. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Premiestňovanie súborov bez zmeny formátu súboru

1. Vyberte položku **Edit an existing storage profile (Upraviť existujúci profil ukladacieho priestoru**).
2. Vyberte profil ukladacieho priestoru z rozbaľovacieho zoznamu Vybrať **profil** .
3. Z **rozbaľovacieho zoznamu Umiestnenie** úložiska vyberte cieľové umiestnenie súborov.
4. V rozbaľovacom **zozname Kvalita médií vyberte položku** Žiadna **zmena (iba presunutie).**

> **POZNÁMKA:** Ak pracujete s predvoleným profilom ukladacieho priestoru, táto možnosť nie je k dispozícii pre hlavnú politiku na stránke. Ak je to potrebné, kliknite na tlačidlo **+ Pridať politiku** úložiska a pridajte ďalšie úložisko Politika, ktorá umožňuje presúvať súbory.

5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Pridanie externých úložísk

Stránka Externé úložisko umožňuje pridať ukladacie priestory mimo Webex WFO. Externé úložisko je k dispozícii ako vedrá Amazon S3. Tieto externé úložiská môžete použiť na niekoľko účelov:

- Nastavenie dlhodobého predĺženého ukladania zvukových nahrávok a nahrávok obrazovky po dosiahnutí retenčného obdobia (pozrite si časť Konfigurácia nastavení QM archívu)
- Hromadný export zvukových nahrávok a záznamov obrazovky (pozrite si časť Hromadné exportovanie kontaktov)

Na rozdiel od Webex ukladacích priestorov hosťovaných vo WFO, kde ukladáte zvukové nahrávky, záznamy obrazovky a údaje služby Analytics počas obdobia ich uchovávania (pozrite si tému Konfigurácia profilov ukladacieho priestoru), musí vaša organizácia vytvárať a spravovať tieto externé úložiská nezávisle. Externé úložiská nemôžete priradiť k profilu úložiska.

Predpoklady

- Máte povolenie spravovať nájomníka.
- Máte názov vedra Amazon S3 vašej organizácie. Toto je miesto, kde Webex WFO exportuje vaše súbory.

- Ak používate predpoklad roly na udelenie prístupu k sektoru Amazon S3, máte ARN pre rolu, ktorá je priradená nasledujúce:
  - Politika s týmito povoleniami pre sektor S3: ListBucket, GetBucketLocation a PutObject
  - Politika dôveryhodnosti, ktorá umožňuje výrobnému účtu AWS spoločnosti Cisco prevziať úlohu. Obráťte sa na podporu spoločnosti Cisco a požiadajte ju o informácie o konte Cisco AWS, ktoré môžete použiť v zásadách dôveryhodnosti.
- Ak nepoužívate predpoklad roly na udelenie prístupu k vášmu segmentu Amazon S3, máte prístupový kľúč a tajný kľúč používateľa Som priradený k politike, ktorá má tieto povolenia pre váš sektor S3: ListBucket, GetBucketLocation a PutObject. Webex WFO pristupuje k vášmu vedru S3 pomocou kľúčov tohto používateľa.

PRÍKLAD

Nasledujúca politika udeľuje požadované povolenia. Toto Som používateľ môžete priradiť k podobnej politike.

```
{
"Verzia": "<aktuálna verzia jazyka politiky>", "Vyhlásenie": [
{
"Lojzo": "vedro",
"Efekt": "Povoliť", "Akcia": [
"s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
"Zdroj": [
"arn:aws:s3:::<názov vášho vedra S3>"
]
},
{
"Sid": "BucketContents",
"Effect": "Povoliť", "Akcia": [
"s3:PutObject"
],
"Zdroj": [
"arn:aws:s3:::<pomenujte svoje vedro S3>/*"
]
}
]
}
```

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálna konfigurácia systému > > externé úložisko

Postupy

Pridajte vedro Amazon S3 ako externé úložisko pomocou predpokladu roly

1. Vyberte položku **Create External Storage Location (Vytvoriť externé úložisko**).
2. **Do poľa Názov** zadajte jedinečný názov sektora S3.

   POZNÁMKA: Tento názov označuje umiestnenie externého úložiska vo Webex WFO. Môže sa líšiť od názvu vedra S3.

3. Z rozbaľovacieho **zoznamu Typ** vyberte **Amazon S3 (Okamžitý prístup).**
4. Nakonfigurujte **sekciu Konfigurácia** úložiska AWS nasledovne. Hodnoty pre polia uvedené nižšie pochádzajú z inštancie AWS vašej organizácie. Nájdite hodnoty a zadajte ich do každého z polí uvedených nižšie v Webex WFO.

   POZNÁMKA: Ďalšie informácie o vytvorení roly I am alebo spravovaní prístupových kľúčov pre I am users nájdete v dokumentácii AWS.

Pole	Popis
Použite AWS I am Role Assumption	Toto políčko nechajte začiarknuté.
Názov sektora	Zadajte názov sektora S3. V tomto názve sa rozlišujú veľké a malé písmená.
Vyberte región	Vyberte oblasť Amazonky, kde sa nachádza vedro S3.
Rola ARN	Názov zdroja Amazon (ARN) pre rolu vo vašom účte AWS, ktorá udeľuje prístup k segmentu S3 (alebo všeobecnejšie k službám AWS) Webex prístupom WFO. Táto rola ARN by mala byť v štandardnom formáte AWS: arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_ČÍSLO:rola/<ROLE_NAME>

5. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Stránka sa obnoví.
6. V rozbaľovacom zozname Vyberte ukladacie miesto, ktoré chcete upraviť, ukladacie miesto, ktoré ste **práve vytvorili** .
7. **V časti Konfigurácia** úložiska AWS vyberte Zobraziť **externé ID.**

8. V AWS nakonfigurujte politiku dôveryhodnosti svojej roly tak, aby používala reťazec čísel a písmen v poli Externá **identifikácia** .

> **DÔLEŽITÉ:** Pripojenie nebude fungovať, kým nedokončíte tento krok.

PRÍKLAD

Toto je príklad politiky dôveryhodnosti, ktorú môžete pridať k roli:

```
{
        "Verzia": "2012-10-17",
        "Vyhlásenie": [
                {
                        "Účinok": "Povoliť", "Príkazca": {
                                "AWS": "<Účet optimalizácie pracovnej sily ARN>"
                        },
                        "Akcia": "sts:PredpokladajmeRola",
                        "Podmienka": {
                                "Reťazec sa rovná": {
                                        "sts:ExternalId": "<Externý identifikátor generovaný
optimalizáciou pracovnej sily>"
                                }
                        }
                }
        ]
}
```

9. (Voliteľné) Ak chcete overiť svoje nastavenia, kliknite na položku **Testovať pripojenie**.

Pridajte vedro Amazon S3 ako externé úložisko bez použitia predpokladu roly

1. Vyberte položku **Create External Storage Location (Vytvoriť externé úložisko**).
2. **Do poľa Názov** zadajte jedinečný názov sektora S3.

> **POZNÁMKA:** Tento názov označuje umiestnenie externého úložiska vo Webex WFO. Môže sa líšiť od názvu vedra S3.

3. Z rozbaľovacieho **zoznamu Typ** vyberte **Amazon S3 (Okamžitý prístup)**.
4. Nakonfigurujte **sekciu Konfigurácia** úložiska AWS nasledovne. Hodnoty pre polia uvedené nižšie pochádzajú z inštancie AWS vašej organizácie. Nájdite hodnoty a zadajte ich do každého z polí uvedených nižšie v Webex WFO.

> **POZNÁMKA:** Ďalšie informácie o vytvorení roly I am alebo spravovaní prístupových kľúčov pre I am users nájdete v dokumentácii AWS.

Pole	Popis
Použite AWS I am Role Assumption	Zrušte začiarknutie tohto políčka.
Názov sektora	Zadajte názov sektora S3. V tomto názve sa rozlišujú veľké a malé písmená.
Vyberte región	Vyberte oblasť Amazonky, kde sa nachádza vedro S3.
Som prístupový kľúč	Zadajte ID prístupového kľúča používateľa, ktorý je priradený k politike Ktorá udeľuje povolenia potrebné na prístup k sektoru S3.
Som tajný kľúč	Zadajte tajný prístupový kľúč používateľa Som priradený k Politika, ktorá udeľuje povolenia potrebné na prístup k sektoru S3.

5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .
6. (Voliteľné) Ak chcete overiť svoje nastavenia, kliknite na položku **Testovať pripojenie**.

Vygenerujte nové externé ID pre existujúci úložný vedro Amazon S3

Ak dôjde k narušeniu zabezpečenia externého identifikátora, ktorý používa Webex WFO, môžete vygenerovať nový. Externý identifikátor je ako heslo pre rolu účtu AWS vašej organizácie. Je to jedinečný identifikátor v AWS, ktorý Webex WFO používa pri preberaní roly vo vašom účte AWS na prístup k rolám medzi účtami.

1. Vyberte položku **Edit External Storage Location (Upraviť umiestnenie** externého úložiska).
2. Vyberte miesto uloženia z **rozbaľovacieho zoznamu Vyberte miesto ukladania na úpravy** .
3. **V časti Konfigurácia** úložiska AWS kliknite na položku **Generovať nové externé ID**.
   Zobrazí sa potvrdzujúca správa.
4. Kliknite na tlačidlo **Áno**.
5. V AWS nakonfigurujte politiku dôveryhodnosti svojej roly tak, aby používala nový externý identifikátor v prvku podmienky.

DÔLEŽITÉ: Pripojenie nebude fungovať, kým nedokončíte tento krok.

PRÍKLAD

Toto je príklad politiky dôveryhodnosti, ktorú môžete pridať k roli:

```
{
        "Verzia": "2012-10-17",
        "Vyhlásenie": [
                {
```

```
                "Účinok": "Povoliť", "Príkazca": {
                    "AWS": "<Účet optimalizácie pracovnej sily ARN>"
                },
                "Akcia": "sts:PredpokladajmeRola",
                "Podmienka": {
                    "Reťazec sa rovná": {
                        "sts:ExternalId": "<Externý identifikátor generovaný
optimalizáciou pracovnej sily>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (Voliteľné) Ak chcete overiť svoje nastavenia, kliknite na položku **Testovať pripojenie**.

Súvisiace témy

- Konfigurácia nastavení archívu QM
- Hromadný export kontaktov
- Konfigurácia profilov ukladacieho priestoru

Konfigurácia nastavení archívu QM

Stránka Konfigurácia archívu vám umožňuje uložiť alebo odstrániť predvoľby archívu QM. Túto stránku použite, ak si chcete zvukové nahrávky a záznamy obrazovky ponechať aj po uplynutí obdobia uchovávania. Súbory exportované na archívny server budú obsahovať jeden CSV súbor a všetky súvisiace zvukové a obrazovkové nahrávky. Obrazovka a zvukové súbory sú dešifrované.

DÔLEŽITÉ: Stránka Konfigurácia archívu je zastaraná. Je k dispozícii len existujúcim zákazníkom spoločnosti Cisco, ktorí ho už používajú. Ak potrebujete udržiavať kontakty aj po uplynutí doby ich uchovávania,

povzbudzuje vás k používaniu funkcie hromadného exportu kontaktov. Pozrite si tému Hromadné exportovanie kontaktov.

Predpoklady

- Externé úložisko
- Správa QM povolenie

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > QM > QM toky kontaktov > konfigurácia archívu

Postupy

Konfigurácia predvolieb archívu QM

1. Vyberte nakonfigurované umiestnenie externého úložiska z **rozbaľovacieho zoznamu Externé úložisko** .

   > **POZNÁMKA:** Externé úložisko sa konfiguruje v časti Správa aplikácií > Globálna konfigurácia systému > > externé úložisko.

2. Vyberte formát z **rozbaľovacieho zoznamu Formát** videa.

   Uvedené sú m4v a webM, možnosti formátu iba pre video súbory. *M4v* je formát video kontajnera podobný MP4. Súbory M4v majú možnosť ochrany proti kopírovaniu DRM. *Streamy videa WebM* sú komprimované pomocou videokodekov VP8 alebo VP9.

3. Z **rozbaľovacieho zoznamu Audio Format (Formát** zvuku) vyberte formát iba pre zvukové súbory.

   Zvukové súbory WAV sú bezstratové a nekomprimované. *Zvukové streamy WebMA* sú komprimované pomocou zvukových kodekov Vorbis alebo Opus.

4. Vyberte čas archivácie . Čas spustenia procesu archivácie. Formát je HH:MM.

   > **POZNÁMKA:** Proces archivácie sa spúšťa iba raz denne. Ak toto nastavenie zmeníte na neskorší čas po spustení procesu, v novom čase sa spustí až nasledujúci deň.

5. **Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte režim** archivácie.

   Možnosti režimu archívu sú Zvuk a Úplné. *Funkcia Audio* exportuje iba zvukové nahrávky. *Plne* exportuje zvukové a obrazovkové nahrávky.

6. Zadajte vzor **názvu súboru**.
7. Kliknite na tlačidlo Uložiť .
8. (Voliteľné) Kliknutím na **Odstrániť** odstránite predvoľby archívu.

Súvisiace témy

- Hromadný export kontaktov
- Pridanie externých úložísk
- Konfigurácia profilov ukladacieho priestoru

Konfigurácia riadenia kvality

Menu QM v časti Správa aplikácií vám umožňuje konfigurovať základné parametre manažérstva kvality vo vašom kontaktnom centre. Konfigurácia riadenia kvality zahŕňa nasledovné:

- Nakonfigurujte nastavenia riadenia kvality, ktoré sa vzťahujú na všetkých používateľov.
- Nakonfigurujte QM nahrávania.
- Integrujte Webex WFO s jedným alebo viacerými externými poskytovateľmi prieskumov, aby ste mohli distribuovať zákaznícke prieskumy po skončení kontaktu a zhromažďovať odpovede.

Konfigurácia QM globálnych nastavení

Na stránke QM Globálne nastavenia môžete nakonfigurovať nastavenia riadenia kvality, ktoré sa vzťahujú na všetkých používateľov. Zmenené nastavenia sa prejavia až po opätovnom prihlásení používateľov.

Predpoklady

Máte povolenie spravovať QM.

Umiestnenie stránky

Správa > QM > QM konfigurácia aplikácií > globálne nastavenia

Všimnite si nasledujúce informácie o niekoľkých poliach na tejto stránke:

- Rozšírenie o nahrávanie obrazovky — Keď do tohto poľa zadáte hodnotu, nahrávanie obrazovky po skončení hovoru bude pokračovať aj po začatí nového hovoru, pokiaľ nevyberiete možnosť **Zastaviť rozšírené nahrávanie obrazovky pri novom hovore**. Tento dodatočný záznam obrazovky môže spotrebovávať zdroje ukladacieho priestoru.

  > **DÔLEŽITÉ: Zastaviť rozšírené nahrávanie obrazovky pri novom nastavení hovoru** nefunguje s integráciami CCaaS ACD.

- Kvalita nahrávania obrazovky – vybratá úroveň kvality vedie k súborom záznamov, ktoré majú približne nižšie uvedenú veľkosť. Prostredie nahrávania vašej organizácie a obsah vašich záznamov obrazovky môžu tieto veľkosti výrazne ovplyvniť.
  - Dobré: 2,1 MB za minútu na monitor
  - Lepšie: 2,8 MB za minútu na monitor
  - Najlepšie: 3,3 MB za minútu na monitor
- Talk Over Events - Množstvo času v sekundách, počas ktorého sa táto diskusia musí uskutočniť, aby sa zaregistrovala ako udalosť rozhovoru. Zadajte hodnotu 0, ak chcete ignorovať diskusiu o udalostiach.

- Udalosti ticha - Množstvo času, počas ktorého musí toto ticho uplynúť, aby sa zaregistrovalo ako udalosť ticha. Ak chcete ticho ignorovať, zadajte hodnotu 0.
- Retenčný čas nahrávania koreňového zvuku – ak chcete zobraziť koreňové zvukové nahrávky na stránke Interakcie, použite filter Rozsah vyhľadávania a vyberte možnosť Koreňové hovory.
- Retenčný čas záznamu koreňovej obrazovky – koreňové nahrávky obrazovky sa na stránke Interakcie nikdy nezobrazia.
- Čas uchovávania kontaktov, ktoré nesúvisia s volaním – ku kontaktom, ktoré nesúvisia s volaním, nie sú priradené žiadne zvukové ani obrazovkové záznamy. Tieto kontakty sa zvyčajne vytvárajú manuálne kliknutím na položku Vytvoriť kontakt na stránke Interakcie.
- Prvé volanie/prvé volanie – prvé volajúce číslo aj číslo prvého volaného sa zachytia na začiatku hovoru. Číslo sa nezachytí, ak zrušíte začiarknutie jeho políčka. Namiesto toho sa zachytí druhé volajúce číslo alebo druhé volané číslo.
- Zobraziť kontakty v časovom pásme používateľa – toto začiarkavacie políčko ovláda polia Dátum a časové pásmo na stránkach Interakcie a Front kontaktov. Všetky časové filtre (napríklad časový rozsah) vždy vyhľadávajú kontakty v časovom pásme zdroja záznamu, a to aj v prípade, že je toto políčko začiarknuté.
- Smart Desktop Client - Priorita nahrávania obrazovky - Po uložení akejkoľvek zmeny tohto nastavenia sa musíte prihlásiť na server, na ktorom je spustená služba CTI, a reštartovať službu CTI, aby sa zmena prejavila.
- Server STUN/TURN —Po vykonaní akýchkoľvek zmien na tomto serveri reštartujte klientov nahrávania (Smart Desktop Capture a Virtual Record Server).

O priorite nahrávania obrazovky

Smart Desktop Client - Screen Recording Priority vám umožňuje vybrať preferovanú prioritu, ktorá obrazovka sa zaznamená na monitorovanie obrazovky, keď je ten istý používateľ súčasne prihlásený do tenkého klienta aj do koncového bodu (PC). To znamená, že prihlasovacie údaje AD toho istého používateľa sa používajú na prihlásenie do koncového aj tenkého klienta súčasne. Webex registroch **WFOPoužívatelia** tenkého klienta ako pripojenia klienta Smart Desktop Client (SDC) k serverovým operačným systémom, ako je napríklad Windows Server 2016. Webex registrov **WFOEnd-Points Users (PC)** ako pripojenia SDC k operačným systémom pre stolné počítače, ako je Windows 10. Pomocou monitorovania obrazovky môžete zobraziť aktivitu agenta na obrazovke bez ohľadu na to, či tento agent volá alebo nie. Pozrite si Agenti monitora v reálnom čase pre viac informácií o živom monitorovaní obrazovky.

Ak sa stratí spojenie s vybratou prioritou, Webex WFO nespustí nahrávanie s iným nastavením priority až do ďalšieho aktívneho hovoru.

PRÍKLAD Ak **je ako priorita nahrávania obrazovky vybratá možnosť Používatelia** tenkého klienta a počas hovoru sa stratí spojenie s tenkým klientom, Webex WFO nespustí nahrávanie u používateľov s nižšou **prioritou koncových bodov (PC),** kým sa nespustí nový hovor.

POZNÁMKA: Ak sa zmení priorita nahrávania obrazovky počas hovoru agenta, zmena neovplyvní daný hovor, ale uskutoční sa s nasledujúcimi hovormi po ukončení hovoru.

Súvisiace témy

- Konfigurácia globálnych nastavení – konfigurácia nastavení na úrovni systému

Konfigurácia QM nahrávania

Konfigurácia QM nahrávania má za následok:

- Nastavte pripojenie medzi Webex WFO a jedným alebo viacerými ACD.
- Získajte prístup k inštalátorom Webex WFO Smart Desktop a Webex WFO Data Server, ktoré sú k dispozícii pre vášho nájomníka.
- Nakonfigurujte aspoň jeden zdroj signalizácie, jednu skupinu signalizácií, jeden signalizačný server, jednu skupinu záznamov a zariadenia kontaktného centra.
- Monitorujte stav aktívnych a pohotovostných signalizačných a záznamových serverov v telefónnych skupinách.
- Konfigurujte a spravujte polia metaúdajov vo vašom systéme.

Správa telefónnych serverov

Pomocou stránky Monitorovanie telefonovania môžete monitorovať stav aktívnych a pohotovostných signalizačných a záznamových serverov v telefónnych skupinách.

Ak máte primárny a záložný signalizačný server, môžete použiť túto stránku na prepnutie spracovania hovorov na záložný server pred vykonaním údržby na primárnom serveri. Na začiatku tohto pracovného postupu je primárny server v stave Aktívny a záložný server v pohotovostnom režime.

POZNÁMKA: Do režimu údržby je možné prepnúť iba servery v pároch aktívny/pohotovostný režim.

Prepnite server do režimu údržby

1. Vyberte skupinu telefónnych služieb.
2. Vyberte server, ktorý chcete prepnúť do režimu údržby.

   POZNÁMKA: Server, ktorý sa má uviesť do režimu údržby, musí byť v aktívnom stave.

3. Kliknite na položku **Údržba**.

   Po kliknutí na položku Údržba sa záložný server zmení z pohotovostného režimu na aktívny a aktívny server z aktívneho režimu na režim vyčerpania. Hovory, ktoré už boli na tomto serveri, sa naďalej spracovávajú až do dokončenia ("vyčerpania" servera), kedy server prejde do režimu údržby. Nové hovory sú smerované na nový aktívny server, ktorý ich začne spracovávať.

   Keď je server v režime údržby, je možné vykonať údržbu a server v prípade potreby reštartovať. Po dokončení údržby prejde server do pohotovostného režimu.

Aktivácia servera v pohotovostnom režime

1. V pohotovostnom režime vyberte server, ktorý chcete aktivovať.
2. Kliknite na položku **Aktívne**.

   Keď kliknete na položku Aktívny, server sa zmení z pohotovostného režimu na aktívny režim a aktívny server sa zmení z aktívneho režimu na režim vypúšťania. Hovory, ktoré už boli na tomto serveri, sa naďalej spracovávajú až do dokončenia, kedy server prejde do pohotovostného režimu. Nové hovory sú smerované na nový aktívny server, ktorý ich začne spracovávať.

Popisy polí

Na stránke Monitorovanie telefónie sa zobrazuje stav signalizačných serverov aj záznamových serverov. Polia v týchto sekciách sú definované v tabuľkách nižšie:

Pole	Popis
Filtre	Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte skupinu telefónnych služieb.
Súčasť	Typ servera: signalizácia alebo nahrávanie.
Priorita	Priorita servera: primárny, sekundárny alebo záložný.
Názov servera	IP adresa alebo názov servera signalizačného alebo záznamového servera.
Skupina	Názov signalizačnej alebo záznamovej skupiny. **POZNÁMKA:** Názov skupiny by mal označovať, či je skupina signalizujúca alebo nahrávajúca.
Stav	Označuje, či je server pripojený alebo nie.
Stav	Aktuálny stav servera:

Pole	Popis
	▪ Aktívny = Server je aktívny a spracováva hovory. ▪ Neaktívny = Server nie je aktívny. ▪ Pohotovostný režim = server je spustený a pripravený na aktiváciu. ▪ Vypúšťanie = Server spracováva dáta vo fronte a neprijíma nové dáta. ▪ Údržba = Server je nefunkčný kvôli údržbe.
Hovory	Počet hovorov spracovávaných jednotlivými servermi.
Naposledy aktualizované	Dátum a čas aktualizácie informácií o serveri v tabuľke Zobrazené v GMT.
Stav údržby	Aktuálny stav údržby signalizačného alebo záznamového servera: ▪ Aktívny = Server je aktívny a spracováva hovory. ▪ V údržbe = Server je v údržbe.

Správa vlastných polí metaúdajov

Stránka Správca metaúdajov sa používa na konfiguráciu a správu vlastných polí metaúdajov vo vašom systéme.

Metaúdaje vám umožňujú pridať informácie do konverzácie so zákazníkmi. Metaúdaje je možné zachytiť z vášho ACD a iných aplikácií a odovzdať údaje nasledujúcim rozhraniam API:

- Podrobnosti o pláne podľa agentov a dátumu API
- Zmeny podľa agenta API

Webex WFO zobrazuje aj tieto polia metaúdajov na paneli Podrobnosti v prehrávači médií.

Predpoklady

- Máte povolenia Spravovať polia metaúdajov a Odoslať príkaz metaúdajov.
- Ak chcete zobraziť vlastné metaúdaje, potrebujete povolenie Zobraziť vlastné metaúdaje.
- Ak chcete upraviť vlastné metaúdaje, potrebujete povolenie Upraviť vlastné metaúdaje.

Umiestnenie stránky

Správa > QM konfigurácia aplikácií > správca metaúdajov

Postupy

Polia metaúdajov, ktoré nakonfigurujete, sa zobrazia v tabuľke. Tabuľku môžete použiť na zobrazenie, úpravu alebo odstránenie poľa metaúdajov zo systému.

POZNÁMKA Webex WFO podporuje až 100 vlastných polí metaúdajov na nájomníka.

Pridanie nového poľa metaúdajov

1. Vyplňte polia podľa nižšie uvedeného postupu
2. Kliknite na tlačidlo Uložiť . V tabuľke sa zobrazí nové pole metaúdajov.

Úprava poľa metaúdajov

1. Dvakrát kliknite na pole metaúdajov v tabuľke.
2. Podľa potreby upravte polia na stránke.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Odstránenie poľa metaúdajov

1. Dvakrát kliknite na pole metaúdajov v tabuľke.
2. Kliknite na položku **Odstrániť**.

Polia na stránke Správca metaúdajov sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Kľúč metaúdajov	(Automaticky generované) Jedinečný identifikátor metaúdajov, pole, ktoré používajú rozhrania API. Kľúč metaúdajov sa generuje na základe textu, ktorý zadáte do poľa Označenie metaúdajov. Medzery sa nahradia spojovníkmi a na koniec sa pridá "-key". Ak napríklad zadáte **vzorový text** do poľa Označenie metaúdajov, v poli Kľúč metaúdajov sa zobrazí **vzorový textový kľúč**. Pole Kľúč metaúdajov neumožňuje znaky & ani znaky rovnosti (=). Ak sa tieto symboly zobrazia v poli Označenie metaúdajov, automaticky sa odstránia v poli Kľúč metaúdajov. Maximálny počet znakov = 39.

Pole	Popis
Označenie metaúdajov	Názov priradený k poľu metaúdajov, ktoré sa zobrazí vo vyhľadávaní výsledky a kontaktné informácie.
Typ metaúdajov	Typ informácií obsiahnutých v poli metaúdajov: dátum, hypertextové prepojenie, číslo alebo text.
ACD údaje	Toto pole sa vzťahuje len na lokálne nasadenia Webex WFO. Identifikuje metaúdaje importované z ACD. Webex WFO zosúladí ACD údaje porovnaním kontaktných informácií vo Webex WFO s informáciami o hovoroch uloženými v ACD a zmení kontaktné informácie v Webex WFO. Údaje sa pravidelne aktualizujú. Pri mapovaní metaúdajov na ACD údajov musíte vybrať možnosť Text v poli Typ.
Kľúč Prieskumníka údajov údajov.	(Voliteľné) Jedinečný identifikátor na priradenie metaúdajov pomocou Prieskumníka Pomocou Prieskumníka údajov môžete priradiť až 20 polí metaúdajov.
Začiarkavacie políčko Šifrované	(Voliteľné) Túto možnosť vyberte, ak chcete nahlásiť kontakty na základe vlastných polí metaúdajov. Ak začiarknete toto políčko, Webex WFO metaúdaje pri uložení zašifruje. Začiarkavacie políčko Šifrované je zapnuté iba vtedy, ak nie je začiarknuté políčko Exportovateľné. **POZNÁMKA:** Šifrované metaúdaje nemôžete vyhľadávať.
Exportovateľné začiarkavacie políčko	Ak je táto voľba vybratá, môžete metadáta exportovať cez Webex WFO alebo API. Toto políčko je predvolene začiarknuté.
Iba na čítanie	Ak je táto voľba vybratá, metatdata sú iba na čítanie. Metaúdaje nemôžete pridať ani upraviť ku kontaktu prostredníctvom Webex WFO. **POZNÁMKA:** Ak metaúdaje ACD údaje, toto začiarkavacie políčko je predvolene začiarknuté a vypnuté.

Súvisiace témy

- Exportovanie metaúdajov kontaktu
- Úprava vlastných metaúdajov priradených ku kontaktu
- Zobrazenie údajov priradených ku kontaktu
- Pridanie značiek metaúdajov do množín a kolekcií údajov
- Odstránenie alebo aktualizácia viacerých kontaktov naraz

Polia metaúdajov spoločnosti Cisco

Nasledujúce polia metaúdajov sú k dispozícii s kartami Cisco ACD.

Pole	Popis
Periférne číslo agenta	Periférne číslo agenta, ktorý vybavil hovor. **POZNÁMKA:** Môže byť nulová, ak zdrojová alebo cieľová strana nie je monitorovaná alebo ak agent nie je prihlásený.
AgentSkillTargetID	Identifikuje, ktorý agent spracoval hovor. Táto hodnota je jedinečná medzi všetkými Ciele zručností v podniku. Je prevzatý z tabuľky agentov v centrálnej databáze Unified ICM. AgentSkillTargetID sa generujú automaticky pri prvej konfigurácii agenta v okne Konfigurácia agenta v Unified ICM Configuration Manager. **PRÍKLAD** 5001
ID odkazu na hovor	Jedinečný identifikátor hovoru v klastri Unified CM.
Identifikátor GUID hovoru	Jedinečný globálny identifikátor hovoru.
Dátum a čas	Dátum a čas generovania záznamu Termination_Call_Detail tabuľky perifernou bránou (PG). Záznam tabuľky Termination_Call_ Detaily generuje PG, keď hovor fyzicky opustil PG (napríklad IVR smeruje hovor k agentovi), alebo keď sa dokončí ukončenie hovoru po tom, ako hovor opustí zariadenie agenta (buď odpojením, alebo dokončením prenosu).

Pole	Popis
ČísliceVytočené	Vytočené číslice pre odchádzajúci hovor iniciovaný v ACD. Títo číslice neposkytujú všetky ACD. V súčasnosti iba IVR, Aspect CallCenter a DEFINITY ECS poskytujú hodnoty v poli DigitsDialed. Ak je hovor smerovaný prekladom, prijímajúca PG hlási toto pole aj napriek tomu, že hovor prichádza.
Doba trvania	Trvanie hovoru v sekundách. Toto je čas, počas ktorého prepínač spracováva hovor. Pole Trvanie obsahuje niekoľko polí Termination_ Call_Detail tabuľky: **LocalQTime** + **RingTime** + **TalkTime** + **WorkTime** + **Čas** podržania + **oneskorenie** + **NetQTime**
Periférne tlačidlo hovoru	Identifikátor priradený hovoru periférnym zariadením (ACD, IVR). Zariadenie Rozsah a typ hodnoty použitej v tomto poli sa líši v závislosti od typu periférneho zariadenia. Môže to byť jedna z nasledujúcich možností: ▪ Pôvodný hovor, prepojenie a konzultačný hovor ako tri samostatné hovory (napr. ID hovoru 1001, 1002, 1003) ▪ Všetky tri hovory sú pokračovaním toho istého hovoru (napr. ID hovoru 1001, 1001, 1001) ▪ Originál a prepojenie ako ten istý hovor, ale konzultačný hovor ako druhý hovor (napr. ID hovoru 1001, 1002, 1001) ▪ Pôvodný hovor ako jeden hovor a pôvodný hovor a prepojenie ako iný hovor (napr. ID hovoru 1001, 1002, 1002) Tieto použité hodnoty nemusia byť jedinečné v závislosti od implementácie periférneho zariadenia. Napríklad Aspect CallCenter a DEFINITY ECS ACD opakovane používajú identifikátory v tomto poli.

Pole	Popis
Kľúč obnovenia	Jedinečné ID priradené každému záznamu, ktoré interne používa Unified ICM/Unified CCE na sledovanie záznamu.
Čas zvonenia	Počet sekúnd, ktoré hovor strávil zvonením na telesete agenta predtým, ako bol prijatý. Čas zvonenia nastane po akomkoľvek oneskorení a funkcii LocalQTime. V prípade odklonených hovorov (t. j. hovorov, ktoré zazvonili na telesete agenta predtým, ako boli presmerované pri neprijatí) je RingTime súčtom času, ktorý hovor strávil zvonením na každom telesete.
Čas hovoru	Kumulatívny čas v sekundách, počas ktorého bol hovor v komunikujúcom stave na cieľovom zariadení. TalkTime je čas dokončeného hovoru, nie čas stavu agenta. Kumulatívny čas v sekundách, počas ktorého bol hovor v komunikujúcom stave na cieľovom zariadení. TalkTime je čas dokončeného hovoru, nie čas stavu agenta. **POZNÁMKA:** V tabuľkách Termination_Call_Detail, Skill_Group a Agent_ Skill_Group funkcia TalkTime nezahŕňa funkciu Podržanie. V tabuľkách služieb a smerovania však TalkTime zahŕňa funkciu Podržanie.
Premenná1	Premenná používaná na segmentáciu hovorov. Môže obsahovať aj údaje zadané počas ukončenia hovoru. Toto pole sa priradí k premennej A aspektu.
Premenná2	Premenná používaná na segmentáciu hovorov. Toto pole sa priradí k premennej Aspekt B.
Premenná3	Premenná používaná na segmentáciu hovorov. Toto pole sa priradí k premennej Aspekt C.
Premenná4	Premenná používaná na segmentáciu hovorov. Toto pole sa priradí k premennej Aspekt D.

Pole	Popis
Premenná5	Premenná používaná na segmentáciu hovorov. Toto pole sa priradí k premennej Aspekt E.
Premenná6	Premenná používaná na segmentáciu hovorov.
Premenná7	Premenná používaná na segmentáciu hovorov.
Premenná8	Premenná používaná na segmentáciu hovorov.
Premenná9	Premenná používaná na segmentáciu hovorov.
Premenná10	Premenná používaná na segmentáciu hovorov.
WrapupData	Údaje zadané agentom počas ukončenia hovoru.

POZNÁMKA: WorkTime sa používa na výpočet trvania v tabuľke Termination_Call_Detail a HandleTime v zjednotenej tabuľke. Tabuľky služieb, trás a Call_Type služby ICM.

Ako fungujú root hovory a odsúhlasenie

Koreňový hovor je nahrávka vytvorená prostredníctvom nahrávania brány. Táto nahrávka nie je priradená k žiadnemu používateľovi a musí sa zosúladiť, aby sa koreňový záznam priradil k agentovi. Zosúladené nahrávky je možné použiť s riadením kvality a analýzou.

Koreňový hovor je nahrávka celého hovoru od okamihu vstupu do brány až do okamihu, keď opustí bránu, vrátane prepojení a konzultácií, ktoré môžu zahŕňať viacero ľudí.

POZNÁMKA: Nahrávanie brány nemôžete použiť s hotelovými používateľmi. (Pozri Správa používateľov hotelov.)

Odsúhlasenie je proces spájania koreňových hovorov s agentmi a záznamov obrazovky pri pohľade na záznamy CDR (PBX/ACD Call Detail Records, Webex asociácie agenta so zariadením WFO a udalosti prihlásenia koncového používateľa. Proces odsúhlasenia prebieha každých 10 minút v prípade hovorov, ktoré sú staršie aspoň 20 minút. Odsúhlasenie vytvorí priradené hovory, ktoré sú kópiami segmentov koreňových hovorov, ktoré patria konkrétnym agentom. Webex WFO vykoná odsúhlasenie automaticky.

Koreňové hovory môžete zobraziť v okne Nahrávanie kontaktov (pozrite si časť Vyhľadanie kontaktov).

Webex WFO spracováva iba koreňové hovory podľa predvoleného profilu ukladacieho priestoru. Ak vytvoríte ďalšie profily úložiska, nebudú sa vzťahovať na volania typu root. (Pozri Konfigurácia profilov ukladacieho priestoru .)

Konfigurácia skupín telefónnych služieb

Telefónne skupiny sú chrbtovou kosťou nahrávacej infraštruktúry organizácie. Pomocou stránky Skupiny telefonovania môžete vytvárať, upravovať a odstraňovať telefónne skupiny, skupiny signalizátorov a skupiny nahrávania.

Telefónna skupina pozostáva najmenej z jedného zdroja signalizácie, jednej signalizačnej skupiny, jedného signalizačného servera, jednej nahrávacej skupiny a zariadení kontaktného centra. Pre ktorúkoľvek z týchto položiek môžete pridať zálohy. Pridanie záloh je voliteľné, ale odporúčame ho z dôvodu odolnosti.

POZNÁMKA: Niektoré typy telefónnych skupín nepodporujú záložný zdroj signalizácie.

Podporované sú rôzne konfigurácie telefónnych skupín, signalizačných skupín a skupín nahrávania v závislosti od typu skupiny telefónie. Nižšie uvedené tabuľky popisujú konfiguráciu skupiny telefónnych služieb a podrobnosti o CTI službách podľa typu skupiny telefónnych služieb.

Avaya Aura CM

Telefónne skupiny	1 alebo viac
Signalizačné skupiny podľa telefónnej skupiny	1
alebo viac skupín záznamu na signalizačnú skupinu	1
alebo viac	
CTI servisných poznámok	Každej CTI službe v signalizačnej skupine je možné priradiť jeden AES servera DMCC.

Avaya ovládač SBC

Telefónne skupiny	1 alebo viac
Signalizačné skupiny na telefónnu skupinu	1 alebo
viac Nahrávacie skupiny na signalizačnú skupinu	1
alebo viac CTI Servisné poznámky	Nie je k
dispozícii	

Cisco Unified Communications Manager

Telefónne skupiny	1 alebo viac
Signalizačné skupiny podľa telefónnej skupiny	1
alebo viac skupín záznamu na signalizačnú skupinu	1

alebo viac

Pole	Popis

Cisco Unified Communications Manager (pokračovanie)

CTI servisných poznámok	Každá CTI služba v signalizačnej skupine môže mať samostatne spravovaný zoznam Unified CM CTI manažérov, ku ktorým sa môže pripojiť na JTAPI.

Iné

Telefónne skupiny	1 alebo viac
Signalizačné skupiny podľa telefónnej skupiny	1
Nahrávanie skupín na signalizačnú skupinu	1
CTI servisných poznámok	Nie je k dispozícii

Predpoklady

Máte povolenie Konfigurovať skupiny telefónie

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > QM > QM konfigurácia > skupiny telefónnych služieb

Postupy

Konfigurácia skupiny telefónnych služieb

1. Zadajte jedinečný názov skupiny telefónnych služieb.
2. Vyberte typ platformy pre skupinu telefónnych služieb.
3. Kliknite na tlačidlo **Pridať**. Na stránke sa zobrazia ďalšie polia.
4. Kompletná konfigurácia na **karte Telefónia** podľa zadaného typu skupiny telefónnych služieb.
   - Avaya Aura CM—Pozrite si časť Konfigurácia Avaya Communication Manager.
   - Avaya SBC SIPREC – pozri Nakonfigurujte ovládač SBCE Avaya na nahrávanie SIPREC.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) – pozrite si časť Konfigurácia aplikácie Cisco Unified Communication Manager .
   - Genesys – pozrite si časť Konfigurácia systému Genesys .

5. Kliknutím na tlačidlo **Ďalej** pokračujte na signalizáciu konfigurácie skupiny.

Konfigurácia skupiny signalizátorov

1. Zadajte jedinečný názov signalizačnej skupiny.
2. Kliknite na tlačidlo **Pridať**.
3. Zadajte podrobnosti konfigurácie pre signalizačnú skupinu podľa nižšie uvedenej tabuľky.
4. Kliknutím na **tlačidlo Ďalej** pokračujte konfiguráciou nahrávania skupiny.

Konfigurácia signalizačnej skupiny

Pole	Popis
Primárny QM signalizačný dátový server	
Primárny QM signalizačný dátový server	Dátový server primárnej signalizačnej služby. Rozbaľovací zoznam je vyplnený údajovými servermi nakonfigurovanými so signalizáciou CTI alebo SIPREC (v závislosti od typu skupiny telefónnych služieb). Táto signalizačná služba môže patriť len do jednej signalizačnej skupiny.
Primárne JTAPI Primárny signalizačný server CTI Manager	(Iba Unified CM) Dátový server primárneho správcu CTI pre primárny QM signalizačný dátový server. CTI Manager je služba, ktorá beží na Unified CM a spracováva JTAPI udalosti pre každú Unified CM v klastri. Rozbaľovací zoznam sa vyplní Unified CM servermi nakonfigurovanými na karte Telefónia.
Záložné JTAPI Primárny signalizačný server CTI Manager	(Iba Unified CM) Dátový server záložného CTI správcu pre primárny QM signalizačný dátový server. Rozbaľovací zoznam sa vyplní Unified CM servermi nakonfigurovanými na karte Telefónia.
Záložný QM signalizačný server	
Záložný QM signalizačný dátový server	(Voliteľné) Dátový server záložnej signalizačnej služby. Rozbaľovací zoznam je vyplnený údajovými servermi nakonfigurovanými pomocou

Pole	Popis
	CTI alebo signalizácia SIPREC (v závislosti od typu telefónnej skupiny). Táto signalizačná služba môže patriť len do jednej signalizačnej skupiny. Signalizačná služba zostane na záložnom serveri, kým manuálne nespustíte zabezpečenie pred zlyhaním primárneho servera.
Primárne JTAPI Záložný signalizačný server CTI Manager	(Iba Unified CM) (Iba pri konfigurácii záložného signalizačného servera) Údajový server servera pre primárny CTI Správca pre záložný QM signalizačný dátový server. CTI Manager je služba, ktorá beží na Unified CM a spracováva JTAPI udalosti pre každú Unified CM v klastri. Rozbaľovací zoznam sa vyplní Unified CM servermi nakonfigurovanými na karte Telefónia.
Záloha Záložný signalizačný server správcu JTAPI CTI	(Iba Unified CM) Dostupné len pri konfigurácii záložného signalizačného servera. Názov správcu CTI pre záložný QM signalizačný dátový server. Rozbaľovací zoznam sa vyplní Unified CM servermi nakonfigurovanými na karte Telefónia.

Konfigurácia nahrávacej skupiny a priradených úloh

1. Zadajte jedinečný názov skupiny nahrávania.
2. Kliknite na tlačidlo **Pridať**.
3. Vyberte skupinu nahrávania a prioritu pre každý názov hostiteľa a IP adresu servera záznamov.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

NOTA

Pri konfigurácii skupín nahrávania nezabudnite na nasledujúce body:

- Ak máte používateľov v prostredí nahrávania brány alebo CUBE, ktorí vyžadujú nahrávanie obrazovky, musíte vytvoriť skupinu záznamov, ktorá sa pripája k serveru CTI a nemá k nemu priradené žiadne servery záznamov.

- K skupine záznamov môžete priradiť jeden alebo viac serverov záznamov. Skupina záznamov vyžaduje aspoň jeden primárny záznamový server.

  Signalizačné služby vyčerpajú kapacitu primárnych záznamových serverov pred odoslaním hovorov na sekundárne záznamové servery. Ak je primárny signalizačný server vypnutý (z dôvodu manuálneho vypnutia alebo systémovej chyby), sekundárny signalizačný server naďalej odosiela hovory na primárne servery záznamov, pokiaľ nie sú dostupné ani primárne servery záznamov.

- Server záznamov môže patriť iba do jednej skupiny záznamov.
- Nahrávacie servery môžete presúvať medzi skupinami záznamov.

Zmena nastavení telefónnej skupiny

- Vyberte skupinu telefónnych služieb, upravte ju podľa potreby a potom kliknite na tlačidlo Uložiť . V tabuľke nižšie je uvedené, kedy sa zmeny prejavia.

Telefónna skupina		
Typ	**Služba**	**Použitie nastavení konfigurácie**
Avaya ovládač SBC	Avaya SBC SIPREC	Reštartujte službu.
	Služba nahrávania siete	Reštart nie je potrebný. V nasledujúcom období hlasovania sa použijú nastavenia konfigurácie.
Avaya Aura CM	Služba CTI	Reštartujte službu.
	Webex WFO (VoIP zariadenia)	Znova načítajte okno VoIP Zariadenie.
	Služba nahrávania siete	Reštart nie je potrebný. V nasledujúcom období hlasovania sa použijú nastavenia konfigurácie.
	Služba synchronizácie	Reštart nie je potrebný. Pri ďalšej synchronizácii sa použijú nastavenia konfigurácie.
Unified CM	Nahrávanie CTI	Reštartujte službu.

Telefónna skupina Typ	Služba	Použitie nastavení konfigurácie
	Služba	
	Webex WFO (VoIP	Znova načítajte okno VoIP Zariadenie.
	zariadenia)	
	Služba nahrávania	Reštartujte službu.
	pracovnej plochy	
	Služba nahrávania siete	Reštartujte službu. Ak pridáte záložný záznam CTI službu z postinstall.exe v režime aktualizácie, musíte reštartovať službu nahrávania siete.

Povolenie zabezpečeného AES pripojenia

Ak chcete používať AES šifrovanie, musíte sa uistiť, že AES pripojenie je zabezpečené.

1. Prihláste sa na server AES (napríklad http://10.192.252.186).
2. Prejdite do časti Security > Certificate Management > CA Trusted Certificates a exportujte Avaya HDTG Product Root.
3. Skopírujte koreňový certifikát produktu Avaya HDTG a vložte ho do súboru. Pomenujte fie aes.cer.
4. Presuňte súbor aes.cer do adresára the <data server>\bin\resources .
5. Reštartujte službu CTI.
6. CTI služba skontroluje aes.cer a potom vytvorí Avaya.JKS v rovnakom priečinku, ktorý potom použije na zabezpečenie pripojenia k AES.

   Keď systém vytvorí súbor Avaya.JKS, prihláste sa do Webex WFO a prejdite na položku Správa aplikácií > QM konfigurácia > skupiny telefónie.
7. Otvorte skupinu telefónnych služieb Avaya, vyberte položku Použiť zabezpečené pripojenie a zmeňte port na 4722.
8. Znova reštartujte CTI službu.

Súvisiace témy

- Konfigurácia aplikácie Avaya Communication Manager
- Konfigurácia ovládača Avaya SBCE na nahrávanie SIPREC
- Konfigurácia aplikácie Cisco Unified Communication Manager
- Konfigurácia Genesys

Konfigurácia aplikácie Avaya Communication Manager

V prostredí Avaya Communication Manager (CM) môžete nakonfigurovať informácie o pripojení pre služby Avaya Application Enablement (AE) a DMCC priradené k telefónnej skupine.

Nastavenie Avaya hesla zariadenia DMCC

Pomocou polí v tejto časti nakonfigurujte heslá pre Avaya zariadení DMCC. Avaya heslá môžu mať dĺžku od troch do siedmich číslic. Ak v rozšíreniach používate viac ako sedem číslic, budete musieť nakonfigurovať heslá tak, aby boli kompatibilné s Avaya štandardmi.

- Kliknite na položku **Použiť rozšírenie** zariadenia a nastavte heslá, ak má klapka tri až sedem číslic.
- Kliknite na položku **Použiť statické heslo** , ak chcete používať jedno heslo pre všetky zariadenia. Po kliknutí na toto tlačidlo sa QM zobrazí textové pole, ktoré vám umožní pridať trojmiestne až sedemmiestne heslo.
- Kliknite na položku **Použiť vlastný vzor** a vyberte vlastný vzor hesla zariadenia na nastavenie hesiel zariadení Avaya na základe rozšírení. Heslo musí mať tri až sedem číslic. Ak majú rozšírenia viac ako sedem číslic, táto funkcia vám umožňuje konvertovať čísla zariadení na prijateľné Avaya heslá. Zakľúčte vzorku do poľa Vlastný vzor.

Funkcia vlastného vzoru hesla Avaya DMCC používa na vyjadrenie klapiek dva zástupné znaky:

- F – prvá (alebo úvodná) číslica
- L – posledná (alebo koncová) číslica

Do vzoru hesla môžete tiež vložiť statické číslice 0 až 9.

Kliknutím na otáznik zobrazíte príklady použitia vlastných vzorov hesiel.

Pole	Popis
Heslo zariadenia	Predvolené heslo pre všetky zariadenia.

Pole	Popis
	POZNÁMKA: Ak zmeníte heslo, musíte reštartovať všetky priradené signalizačné služby.
Súvisiace Avaya ACD	ACD, s ktorým je táto telefónna skupina spojená.
Umožnite voľné sedenie ID agenta	Toto políčko začiarknite, ak chcete zaznamenať agentov podľa mena používateľa alebo namiesto čísla fyzického kanála.
Skupina hľadania zručností pri nahrávaní	Rozšírenie spojené so skupinou Hunt. Skupina pátrania je kolekcia používateľov, ktorí spracovávajú podobné typy hovorov. **POZNÁMKA:** Ak používate voľné miesta, skupina pátrania musí obsahovať všetky klapky, ktoré chcete nahrať.
Údajový server synchronizácie zariadenia	Údajový server používaný na synchronizáciu Avaya CM zariadení.
Prepnúť názov pripojenia	Názov prepínača alebo IP adresa pripojenia prepínača. **POZNÁMKA V** tomto poli sa rozlišujú veľké a malé písmená.
NÁZOV HOSTITEĽA / IP ADRESA	Názov hostiteľa alebo IP adresa zariadenia služby AE Services Device, Media and Call Control (DMCC). DMCC kontroluje médiá (to znamená, že spracováva RTP). Pripojí sa k nemu služba monitorovania a nahrávania CTI. **OSVEDČENÝ POSTUP** Ak je to možné, použite názov hostiteľa vo všetkých prípadoch, kde musíte zadať názov hostiteľa alebo IP adresu.
Port	Port servera služby Application Enablement Services. Predvolené číslo portu je 4721.
Meno používateľa	Meno používateľa vytvoreného v konzole AES Management Console s atribútom CT User nastaveným na hodnotu Áno. **POZNÁMKA:** Ak zmeníte meno používateľa alebo heslo, musíte reštartovať všetky priradené signalizačné služby.

Pole	Popis
Heslo	Heslo účtu použitého na prístup k serveru. **POZNÁMKA:** Ak zmeníte meno používateľa alebo heslo, musíte reštartovať všetky priradené signalizačné služby.
Použiť rozšírenie zariadenia	Toto políčko začiarknite, ak chcete ako heslo používať klapku zariadenia pre konfigurácie DMCC. Ak políčko nezačiarknete, DMCC použije predvolené heslo pre všetky zariadenia zadané do poľa Heslo zariadenia. Heslo zariadenia je v konfigurácii stanice Avaya CM známe aj ako bezpečnostný kód.
Generovanie záznamov CDR zo signalizačných udalostí	Toto políčko začiarknite, ak chcete spustiť generovanie záznamov s podrobnosťami kontaktov (CDR) pre existujúcu ACD integráciu so serverom CTI. Webex WFO nepoužíva tieto záznamy CDR na odsúhlasenie, pokiaľ nezačiarknete aj políčko Použiť záznamy CDR na odsúhlasenie.
Použitie záznamov CDR na vyrovnanie	Toto políčko začiarknite, ak chcete na odsúhlasenie použiť záznamy CDR generované serverom CTI namiesto záznamov CDR importovaných z ACD. Toto začiarkavacie políčko sa zobrazí po začiarknutí políčka Generovať záznamy CDR zo signalizačných udalostí.

Konfigurácia ovládača Avaya SBCE na nahrávanie SIPREC

Ak chcete nakonfigurovať Avaya ovládača SBCE pre nahrávanie SIPREC v Webex WFO, musíte nakonfigurovať údajový server a skupinu telefónnych služieb. Telefónna skupina pozostáva najmenej z jedného zdroja signalizácie, jednej signalizačnej skupiny, jedného signalizačného servera, jednej nahrávacej skupiny a zariadení kontaktného centra. Pre ktorúkoľvek z týchto položiek môžete pridať zálohy. Pridanie záloh je voliteľné, ale odporúčame ho z dôvodu odolnosti.

Podporované sú rôzne konfigurácie telefónnych skupín, signalizačných skupín a skupín nahrávania v závislosti od typu skupiny telefónie. Pre ovládač Avaya SBCE je v nasledujúcej tabuľke uvedený minimálny počet skupín, ktoré je možné nakonfigurovať. Služba SIPREC používa port 5060.

Telefónne skupiny	1 alebo viac

Signalizačné skupiny podľa telefónnej skupiny	1 alebo viac
Nahrávanie skupín na signalizačnú skupinu	1 alebo viac
CTI servisných poznámok	Nie je k dispozícii

NOTA

Pri konfigurácii skupín nahrávania nezabudnite na nasledujúce body:

- Ak máte používateľov v prostredí nahrávania brány, ktorí vyžadujú nahrávanie obrazovky, musíte vytvoriť skupinu záznamov, ktorá sa pripája k serveru CTI a nemá priradené žiadne servery na záznam (zachytenie zvuku).
- K skupine záznamov môžete priradiť jeden alebo viac serverov záznamov. Skupina záznamov vyžaduje aspoň jeden primárny záznamový server.

  Signalizačné služby vyčerpajú kapacitu primárnych záznamových serverov pred odoslaním hovorov na sekundárne záznamové servery. Ak je primárny signalizačný server vypnutý (z dôvodu manuálneho vypnutia alebo systémovej chyby), sekundárny signalizačný server naďalej odosiela hovory na primárne servery záznamov, pokiaľ nie sú dostupné ani primárne servery záznamov.
- Server záznamov môže patriť iba do jednej skupiny záznamov.
- Nahrávacie servery môžete presúvať medzi skupinami záznamov.

Predpoklady

- Máte povolenia Správa nájomníka a Konfigurácia skupín telefónie. Ďalšie informácie o povoleniach Webex WFO nájdete v téme Správa rolí a povolení .
- Vytvorili ste aspoň dva Webex údajových serverov WFO:
  - Taký, ktorý použijete na synchronizáciu používateľov a zariadení a na zosúladenie.
  - Jeden, ktorý budete používať na SIPREC a nahrávanie hlasu. V prípade potreby môžete použiť dva samostatné servery pre SIPREC a nahrávanie hlasu.
- (Iba nahrávanie obrazovky) Vytvorili ste CTI dátový server, ktorý je určený na nahrávanie obrazovky. Tento server dopĺňa dva servery uvedené vyššie, celkovo aspoň tri dátové servery. Ak vaša organizácia nezaznamenáva obrazovky, tento server nie je potrebný.
- Nakonfigurovali ste Avaya ACD.

- Nakonfigurovali ste Avaya správcu komunikácie (CM). Pokyny na konfiguráciu nájdete v Avaya Poznámky k aplikácii DevConnect.
- Nakonfigurovali ste služby Avaya aktiváciu aplikácií (AES). Pokyny na konfiguráciu nájdete v Avaya Poznámky k aplikácii DevConnect .
- Povolili ste parameter UCID v Avaya SBCE. Ďalšie informácie nájdete v kapitole 19 správy *ovládača Avaya Session Border Controller for Enterprise* .

Umiestnenia stránok

- Správa aplikácií > Globálna konfigurácia systému > > konfigurácia dátového servera
- Správa aplikácií > QM > QM konfigurácia > skupiny telefónnych služieb

Postupy

Konfigurácia dátového servera na synchronizáciu používateľov a zariadení a na vyrovnanie

1. Na stránke Konfigurácia údajového servera vyberte z rozbaľovacieho zoznamu Select Data Server Configuration (Konfigurácia **údajového servera) údajový server, ktorý je vyhradený na synchronizáciu používateľov a zariadení a na zosúladenie** .
2. V časti Nastavenia synchronizácie miestneho údajového **servera ACD vyberte položku** Povoliť synchronizáciu **a presuňte nakonfigurované Avaya ACD z** možnosti K dispozícii **na** Priradené **.**
3. **V časti Nastavenie zosúladenia** regionálneho údajového servera vyberte položku **Povoliť zosúladenie** a presuňte nakonfigurované Avaya ACD z **možnosti Dostupné** na **Priradené**.
4. **V časti Nastavenie** synchronizácie zariadenia údajového servera vyberte položku **Povoliť synchronizáciu** zariadení.
5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Nakonfigurujte dátový server pre SIPREC a nahrávanie hlasu

V prípade potreby tu môžete použiť dva samostatné servery: jeden pre SIPREC a druhý pre nahrávanie hlasu.

1. Na stránke Konfigurácia údajového servera vyberte z rozbaľovacieho zoznamu Select Data Server Configuration (Konfigurácia **údajového servera) údajový server vyhradený pre protokol SIPREC a nahrávanie** hlasu.
2. V časti Recording SIPREC Signaling Server Settings (Nastavenie signalizačného servera **SIPREC) vyberte možnosť** Enable SIPREC Signaling (Povoliť signalizáciu **SIPREC).** Zobrazí sa prázdne textové pole.
3. Do textového poľa zadajte IP adresu dátového servera.
4. V časti Recording Capture Server Settings (Nastavenia servera **nahrávania záznamu) vyberte položku** Enable Audio Recording (Povoliť nahrávanie zvuku **).** Zobrazia sa dve prázdne textové

polia.

5. Do prvého textového poľa zadajte IP adresu alebo názov hostiteľa dátového servera.
6. Do druhého textového poľa zadajte umiestnenie adresára, kde sú súbory záznamov dočasne uložené pred ich odovzdaním.
7. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Nakonfigurujte CTI dátový server na nahrávanie obrazovky

Ak vaša organizácia zaznamenáva obrazovky agentov, postupujte podľa týchto krokov. Ak nenahrávate obrazovky, tento krok preskočte.

1. Na stránke Konfigurácia údajového servera vyberte z rozbaľovacieho zoznamu Select Data Server Configuration (Konfigurácia **údajového servera) CTI údajový server, ktorý je určený na nahrávanie** obrazovky.
2. V časti Nastavenia servera **nahrávania CTI signalizácie vyberte možnosť** Povoliť CTI signalizáciu **.** Zobrazí sa prázdne textové pole.
3. Do textového poľa zadajte IP adresu alebo názov hostiteľa servera, ktorý je určený na zosúladenie.
4. **Kliknite na tlačidlo Uložiť .**

Vytvorenie telefónnej skupiny pre SIPREC a nahrávanie hlasu

1. Na stránke Skupiny telefónnych služieb zadajte názov skupiny do **poľa Názov** skupiny telefónnych služieb.
2. Vyberte **Avaya SBC SIPREC** z **rozbaľovacieho zoznamu Typ** platformy skupiny telefónnych služieb.
3. Kliknite na tlačidlo **Pridať**. Zobrazia sa ďalšie polia.
4. Zadajte názov signalizačnej skupiny do **poľa Skupiny** signálov.
5. Kliknite na tlačidlo **Pridať**.
6. Z rozbaľovacieho zoznamu Primárny QM signalizačný údajový server **vyberte server,** ktorý je vyhradený pre SIPREC a nahrávanie hlasu.
7. Kliknite na tlačidlo **Ďalej**.
8. Zadajte názov skupiny nahrávania do **poľa Názov** skupiny záznamov.
9. Vyberte skupinu, ktorú ste práve vytvorili.
10. **V tabuľke Priradenie** skupín nahrávania vyhľadajte server vyhradený pre SIPREC a nahrávanie hlasu a z rozbaľovacieho zoznamu Skupina **nahrávania vedľa tohto servera vyberte skupinu** nahrávania, ktorú ste práve vytvorili.
11. Vyberte položku **Primárne** z rozbaľovacieho **zoznamu Priorita** .

12. Kliknite na tlačidlo Uložiť .
13. Reštartujte server, ktorý je určený pre SIPREC a nahrávanie hlasu.

Vytvorenie skupiny telefónnych služieb na nahrávanie obrazovky

Ak vaša organizácia zaznamenáva obrazovky agentov, musíte nastaviť ďalšiu skupinu telefónnych služieb. Ak nenahrávate obrazovky, tento postup preskočte.

1. Na stránke Skupiny telefónnych služieb zadajte názov skupiny do **poľa Názov** skupiny telefónnych služieb.
2. Vyberte **položku Avaya Communication Manager (Správca** komunikácie) z rozbaľovacieho **zoznamu Telephony Group Platform Type (Typ** platformy skupiny telefónnych služieb).
3. Kliknite na tlačidlo **Pridať**. Zobrazia sa ďalšie polia.
4. **V časti Heslo** zariadenia vyberte položku **Použiť statické heslo**.
5. Zadajte heslo zariadenia do **poľa Heslo** .
6. V rozbaľovacom **zozname Priradené Avaya ACD vyberte nakonfigurované Avaya ACD** .
7. V rozbaľovacom zozname Údajový server **synchronizácie zariadení vyberte údajový** server, ktorý je určený na synchronizáciu používateľov a zariadení.
8. V časti Informácie **o** službách aktivácie aplikácií zadajte názov prepínača AES do poľa **Pole Prepnúť názov** pripojenia.
9. Zadajte AES názov hostiteľa alebo IP adresu do poľa Názov hostiteľa **/ IP adresa** .
10. Do poľa Port zadajte číslo portu, ktoré používa AES.
11. (Voliteľné) Ak ste povolili šifrovanie portu pripojenia AES, vyberte položku **Použiť zabezpečené pripojenie**.
12. **V časti Poverenia** používateľa zadajte **meno** používateľa a **heslo** pre AES používateľské konto.
13. Kliknite na tlačidlo **Pridať**.
14. Kliknite na tlačidlo **Ďalej**.
15. Zadajte názov signalizačnej skupiny do **poľa Názov** skupín signalizácie.
16. Kliknite na tlačidlo **Pridať**. Zobrazia sa ďalšie polia.
17. Vyberte CTI údajový **server z rozbaľovacieho zoznamu Primárny QM signalizačný server** .
18. Vyberte server Avaya AES z rozbaľovacieho zoznamu AES Server (Server **).**
19. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Súvisiace témy

- Priradenie telefónov agentom, skupinám nahrávania a typom nahrávania – po synchronizácii zariadení môžete pomocou tejto stránky priradiť zariadenia zo svojho ACD k Webex skupinám nahrávania, typom nahrávania a používateľom WFO.
- Spravujte roly a povolenia – získajte ďalšie informácie o nevyhnutných povoleniach.
- Konfigurácia skupín telefónnych služieb
- Konfigurácia údajového servera

Konfigurácia aplikácie Cisco Unified Communication Manager

Možnosti konfigurácie telefónnej platformy CUCM sa zobrazia, keď pridáte alebo upravíte skupinu telefónnych služieb s Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) typom telefónie. Umožňuje nakonfigurovať klaster Cisco Unified CM.

Okno Cisco Unified CM tiež umožňuje nakonfigurovať nasledujúcich používateľov:

- Používateľ protokolu Simple Object Access Protocol (SOAP) Administrátorská XML vrstva (AXL)
- Používateľ Unified CM Java aplikačného programovacieho rozhrania telefónnej služby (JTAPI)

Týchto používateľov používa služba Computer Telephony Integration (CTI) na prihlásenie do Unified CM.

Klaster Unified CM pozostáva zo skupiny Unified CM serverov, ktoré zdieľajú rovnakú databázu a zdroje a majú jedného alebo viacerých CTI manažérov. CTI Manager je služba, ktorá beží na Unified CM a spracováva JTAPI udalosti pre každú Unified CM klastra (pozrite si tému Konfigurácia telefónnych skupín).

Môžete zadať jednu alebo viac Unified CM skupín telefonovania. Skupina telefónnych služieb Unified CM vyžaduje aspoň jedného manažéra CTI.

Inštalácia JTAPI

Počas procesu inštalácie Webex WFO nainštaluje JTAPI. JAR z klienta JTAPI v C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Kliknite na položku **Prevziať/Inštalovať JTAPI** na každom signalizačnom serveri pre Unified CM telefónnu skupinu. JTAPI môžete nainštalovať aj manuálne. JAR skopírovaním a prilepením do správneho adresára.

Popisy polí

Pole	Popis
Povoliť sieťové nahrávanie	Začiarknite toto políčko, ak chcete povoliť sieťové nahrávanie pre Unified CM telefónna skupina. Keď je toto políčko začiarknuté, služba Recording CTI bude počúvať správy SIP. **POZNÁMKA:** Služby Recording CTI a CUBE SIP CTI, Sonus SIPREC alebo Acme SIPREC sa budú navzájom rušiť Počas počúvania správ SIP, ak je začiarknuté políčko Povoliť sieťové nahrávanie. **PRÍKLAD** : Nahrávate hlas prostredníctvom nahrávania brány (pomocou CUBE SIP CTI alebo služby Acme SIPREC) a Obrazovka nahrávania z jedného servera. **POZNÁMKA:** Nahrávanie CUBE nezachytáva smer hovoru. Smer kontaktu pre nahrávky CUBE sa zobrazí ako "Odchádzajúce."
SOAP AXL Prístup k menu používateľa	Meno používateľa overenia AXL (Administrative XML Layer) na vydavateľovi pre tento klaster, ktoré sa používa na synchronizáciu Unified CM zariadení. Toto meno používateľa sa vytvorí pri konfigurácii Unified CM. **POZNÁMKA:** Ak zmeníte meno používateľa alebo heslo, musíte reštartovať priradený údajový server.
SOAP AXL Prístupové heslo	AXL heslo na overenie vydavateľa. Toto heslo sa vytvorí pri konfigurácii Unified CM.
Verzia	Verzia Unified CM vo vydavateľstve. **POZNÁMKA:** Nové telefónne skupiny nie je možné nakonfigurovať pre nepodporované verzie Unified CM. Ak vaša organizácia používa Unified CM verziu 14, vyberte možnosť **12.5** z rozbaľovacieho **zoznamu Verzia** zoznam.

Pole	Popis
JTAPI Prístup k používateľskému menu používané pre	JTAPI meno používateľa pre CTI. Všetky telefónne zariadenia, Nahrávanie alebo monitorovanie sú spojené s týmto používateľom aplikácie (koncovým používateľom). Služba Recording CTI sa prihlási do Unified CM s týmto používateľom. Meno používateľa musí mať jeden až 32 alfanumerických znakov. **POZNÁMKA:** Ak zmeníte meno používateľa alebo heslo, musíte reštartovať všetky priradené signalizačné služby.
JTAPI Prístupové heslo	Heslo používateľa JTAPI pre CTI. Musí to byť medzi jedným a jedným 32 alfanumerických znakov.
Údajový server synchronizácie zariadenia	Údajový server, ktorý sa používa na synchronizáciu zariadení.
Nastavenie zabezpečeného protokolu SIP	Vygenerujte certifikát a úložisko kľúčov, ak používate zabezpečenú reláciu iniciačný protokol (SIP). Pozrite si časť Vytvorenie certifikátu pre zabezpečené SIP.
Servery skupiny telefónnych služieb	
Vydavateľ a odberatelia	Zoznam dostupných názvov hostiteľov/adries IP servera. Môžete vstúpiť jeden vydavateľ Unified CM a jeden alebo viac predplatiteľov Unified CM. Vyberte, ktorý názov hostiteľa alebo IP adresu chcete priradiť k službe Publisher CTI Manager. Všetky ostatné Unified CM sú priradené k predplatiteľovi služby CTI Manager.
Názov hostiteľa	Názov hostiteľa alebo IP adresa vydavateľa alebo odberateľa (ak existuje) Unified CM. Pri používaní názvov hostiteľov overte, či server dokáže rozpoznať mená účastníkov. Ak názov hostiteľa nie je možné rozpoznať, služba Recording CTI sa nemôže prihlásiť.

Vygenerovanie certifikátu pre zabezpečené SIP

1. Kliknite na položku **Generovať certifikát prenosového spoja** SIP. Zobrazí sa dialógové okno Generovať certifikát pre zabezpečené SIP.
2. Do **poľa Názov** predmetu zadajte jedinečný názov a uložte ho na ľahko prístupné miesto. Keď konfigurujete profil zabezpečenia prenosového spoja SIP v CUCM, musíte tento názov zadať do poľa X.509 Názov predmetu.
3. Kliknite na Generovať **certifikát**. ZIP súbor obsahujúci dva súbory na stiahnutie:
   - sip.keystore – tento súbor obsahuje úložisko kľúčov. Skopírujte úložisko kľúčov a potom ho prilepte na nasledujúce miesto na signalizačnom serveri:

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

   - sip_certificate.pem —Tento súbor obsahuje verejný certifikát. Nahrajte certifikát do CUCM.

Konfigurácia Genesys

Pomocou tejto stránky môžete nakonfigurovať informácie o pripojení pre prostredie hovorov spoločnosti Genesys.

POZNÁMKA: Budete musieť skopírovať súbory JAR knižnice Genesys do nasledujúceho priečinka:

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

Popisy polí

Pole	Popis
Názov hostiteľa alebo IP adresa	Názov hostiteľa/IP adresa telefónneho
servera. Port	Číslo portu telefónneho servera.
Názov klienta	(Voliteľné) Názov klienta pre prostredie hovoru. Heslo
klienta	(Voliteľné) Heslo klienta pre prostredie hovorov. Kľúč
údajov používateľa Genesys.	Používateľský dátový kľúč definovaný v systéme
Názov metaúdajov	Pole metaúdajov, s ktorým sa majú priradiť používateľské údaje spoločnosti Genesys kľúč. Pre túto funkciu musíte vytvoriť vlastné pole metaúdajov. Za

Pole	Popis
	Ďalšie informácie o vytváraní nových polí metaúdajov nájdete v téme Správavlastných polí metaúdajov.
Generovanie záznamov CDR zo signalizačných udalostí	Toto políčko začiarknite, ak chcete spustiť generovanie záznamov s podrobnosťami kontaktov (CDR) pre existujúcu ACD integráciu so serverom CTI. Webex WFO nepoužíva tieto záznamy CDR na odsúhlasenie, pokiaľ nezačiarknete aj políčko Použiť záznamy CDR na odsúhlasenie.
Použitie záznamov CDR na vyrovnanie	Toto políčko začiarknite, ak chcete na odsúhlasenie použiť záznamy CDR generované serverom CTI namiesto záznamov CDR importovaných z ACD. Toto začiarkavacie políčko sa zobrazí po začiarknutí políčka Generovať záznamy CDR zo signalizačných udalostí.

Pridanie prieskumov po hovore ku kontaktom

Môžete integrovať Webex WFO s jedným alebo viacerými externými poskytovateľmi prieskumov, aby ste mohli distribuovať zákaznícke prieskumy po skončení hovoru po skončení kontaktu a zhromažďovať odpovede. Odpovede na prieskum môžu poskytnúť cenné informácie o kontaktných skúsenostiach vašich zákazníkov a všeobecnom vnímaní vašej organizácie, ako aj pomôcť vám zacieliť kontakty na hodnotenie. Odpovede si môžete pozrieť na karte Prieskum po hovore v prehrávači médií a vo widgete Posledné prieskumy. Skóre prieskumu a ďalšie polia súvisiace s prieskumom sa zobrazujú aj v časti Interakcie a vo fronte kontaktov. Ďalšie informácie o importe pomocou súborov CSV nájdete Webex v časti "Importing Post Call Survey IVR Data" v *referenčnej príručke* WFO pre import/export údajov.

Prieskumy a otázky prieskumu sa vytvárajú pomocou externého poskytovateľa prieskumu. Webex WFO môžete integrovať s nasledujúcimi poskytovateľmi prieskumov:

- Qualtrics (online)
- SurveyMonkey (online)

Konfigurácia poskytovateľov online prieskumov

Poskytovatelia online prieskumov Qualtrics a SurveyMonkey doručujú prieskumy zákazníkom e-mailom. Žiadosti o distribúciu prieskumu a získavanie odpovedí sa vykonávajú podľa používateľom definovaného plánu. IVR môžete importovať aj pomocou GIS (Generic Import Service).

NOTA

Pred importovaním všeobecných IVR musíte nastaviť umiestnenie súboru GIS miestneho údajového servera na stránke Konfigurácia údajového servera (pozrite si časť Konfigurácia údajového servera). Toto umiestnenie súboru použite na import súborov:

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

Po úspešnom importe sa súbory presunú do tohto priečinka:

...\GIS\NewImport\archives\<dátum archívu>\<názov súboru>

Poskytovateľa online prieskumu musíte nastaviť skôr, ako ho nakonfigurujete pomocou Webex WFO. Ak chcete nakonfigurovať Webex WFO pomocou konta Qualtrics, musíte mať nasledovné:

- Každý prieskum musí mať nakonfigurovanú otázku "Vložené údaje", ktorá má typ cid.
- Nakonfigurované konto Qualtrics a meno používateľa
- vlastný API token,
- ID knižnice konta,
- ID správy pre správu o doručení prieskumu

Ak chcete nakonfigurovať Webex WFO pomocou konta Survey Monkey, musíte mať nasledovné:

- Nakonfigurovaný účet vývojára SurveyMonkey a meno používateľa
- Vývojár API token
- Kľúč vývojára API
- Vývojár API zdieľaný tajný kód

Všeobecné pripojenia poskytovateľov IVR sa vytvárajú automaticky pri importe IVR. Administrátor prieskumu po výzve môže určiť, ktorý identifikátor prieskumu bude formulár používať. V nasledujúcej tabuľke sú uvedené polia identifikátora prieskumu:

Pole	Popis
ID kontaktu	Identifikačné číslo kontaktu.
priradené ID hovoru	Identifikačné číslo priradeného hovoru. Toto je predvolené nastavenie.

Musíte tiež vytvoriť vlastné pole metaúdajov e-mailu v Správcovi metaúdajov (pozrite si časť Správa vlastných polí metaúdajov), pomocou ktorého budete označovať hovory na distribúciu prieskumu (pozrite si časť Označenie kontaktov pre distribúciu prieskumu online nižšie).

Vytvorenie vlastného poľa metaúdajov e-mailu

1. Prejdite na položku Správa aplikácií > QM Konfigurácia > Správca metaúdajov.
2. Do poľa Kľúč metaúdajov zadajte jedinečnú hodnotu kľúča pre (napríklad "E-mail prieskumu").
3. Zadajte jedinečnú hodnotu označenia do poľa Označenie metaúdajov. Môže to byť, ale nemusí byť rovnaké ako kľúč metaúdajov.
4. Vyberte **položku Text** z rozbaľovacieho zoznamu Typ metaúdajov.
5. V rozbaľovacom zozname ACD Údaje vyberte **možnosť Žiadne** .
6. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Ďalšie informácie o vytváraní vlastného poľa metaúdajov nájdete v téme Správa polí vlastných metaúdajov.

Nakonfigurujte svojho poskytovateľa online prieskumov pomocou Webex WFO

1. Vyberte položku **Vytvoriť nový formulár** prieskumu v časti Čo chcete urobiť?.
2. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte svojho poskytovateľa online prieskumu (Qualtrics alebo SurveyMonkey).
3. Nastavte plán distribúcie žiadostí o distribúciu prieskumu alebo obnovenie odpovedí v minútach. Táto hodnota určuje, ako často Webex WFO kontroluje kontakty, ktoré vyžadujú prieskum, a či sú k dispozícii nejaké nové údaje o odpovediach na prieskum. Ak sa nájdu kontakty čakajúce na prieskum, poskytovateľovi prieskumu sa odošle žiadosť o distribúciu prieskumu podľa pracovného postupu vašej žiadosti o distribúciu prieskumu.
4. Vyberte vlastné pole metaúdajov e-mailu, ktoré ste vytvorili vo vyššie uvedenej sekcii, pomocou ktorého chcete označiť hovory na distribúciu prieskumu.
5. Zadajte jedinečný názov pre toto pripojenie poskytovateľa prieskumu.
6. Zadajte informácie o účte poskytovateľa prieskumu. Tieto informácie sa musia získať od poskytovateľa prieskumu.
    a. Zadajte meno používateľa a token pre nakonfigurovaný účet poskytovateľa prieskumu.
    b. (Iba Qualtrics) Zadajte ID knižnice a ID správy.
    c. (Iba SurveyMonkey) Zadajte kľúč API a zdieľaný kľúč.
7. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Otestujte pripojenie poskytovateľa prieskumu a zobrazte prieskumy

1. Vyberte položku **Upraviť existujúci formulár** prieskumu v časti Čo chcete urobiť?.
2. Kliknite na položku **Testovať pripojenie > Zobraziť prieskumy**. Po úspešnom pripojení sa prieskumy nakonfigurované u poskytovateľa prieskumu zobrazia v dolnej časti stránky. Môžete kliknúť na každý prieskum a zobraziť jednotlivé otázky.

Po nastavení a otestovaní pripojenia poskytovateľa prieskumu musíte vytvoriť pracovný postup, aby ste určili, ktorý prieskum by sa mal požadovať pre rôzne kontakty, ktoré boli označené na distribúciu prieskumu. Je to užitočné najmä vtedy, keď máte rôznych poskytovateľov prieskumov a/alebo prieskumy kontaktov.

Pracovný postup musíte použiť aj na identifikáciu otázky prieskumu ako otázky hlasu zákazníka (VoC). Odpoveď zákazníka na túto otázku určuje, či má byť súvisiaci kontakt označený na posúdenie.

Nastavenie pracovného postupu žiadosti o distribúciu prieskumu

1. Prejdite na stránku Správa pracovného postupu.
2. Vyberte, či chcete vytvoriť koniec interakcie alebo dennú udalosť. Udalosť na konci interakcie pripraví žiadosť o prieskum ihneď po označení kontaktu na distribúciu prieskumu. Denná udalosť pripravuje žiadosti o prieskum pre všetky kontakty označené na distribúciu prieskumu každý deň.
3. Vyberte pravidlo pracovného postupu, na ktoré chcete použiť akciu formulára prieskumu. Vyberte predvolené pravidlo na použitie jedného formulára prieskumu pre všetky kontakty, ktoré sú označené na distribúciu prieskumu, alebo vytvorte a vyberte nové pravidlo na definovanie podmienok kontaktu pre konkrétny formulár prieskumu.
4. Ak ste vytvorili nové pravidlo pracovného postupu, definujte podmienky kontaktu pre formulár prieskumu, ktorý chcete distribuovať.
5. Začiarknite políčko "Nastaviť formulár prieskumu na <formulár prieskumu>" v sekcii Akcie.
    a. Vyberte prieskum z rozbaľovacieho zoznamu.
    b. Vyberte otázku Hlas zákazníka (VoC). Môžete vybrať iba otázky, ktoré sú vo formáte číselnej odpovede.
    c. Nastavte prahovú hodnotu, ktorú chcete označiť na hodnotenie. Ak odpoveď zákazníka na otázku VoC dosiahne túto hranicu, príslušný kontakt sa označí na posúdenie.
6. Zadajte e-mailové informácie na doručenie prieskumu.
    a. Zadajte e-mailovú adresu Odoslať od. Toto je e-mailová adresa, z ktorej sa doručuje prieskum.

b. Zadajte e-mailovú adresu pre odpoveď na. Toto je e-mailová adresa, na ktorú príjemca prieskumu odpovedá. Vo všeobecnosti je to rovnaké ako adresa Odoslať od, ale nemusí to tak byť.

c. Zadajte meno odosielateľa. Toto je meno, od ktorého sa zdá, že e-mail pochádza od príjemcu.

d. Zadajte predmet správy.

7. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Ďalšie informácie o konfigurácii pracovných postupov nájdete v téme Automatizácia pracovných postupov QM.

Označovanie kontaktov pre distribúciu online prieskumov

Po vytvorení vlastného poľa metaúdajov e-mailu, nakonfigurovaní jedného alebo viacerých poskytovateľov prieskumu pomocou Webex WFO a nastavení pracovného postupu distribúcie prieskumu môžete označiť kontakt na distribúciu prieskumu online zadaním e-mailovej adresy zákazníka do vlastného poľa metaúdajov e-mailu. Toto môže vykonať agent pomocou príkazu Metadata v aplikácii Recording Controls alebo ľubovoľný používateľ s prístupom k vlastným poliam metadát na karte Detaily prehrávača médií.

Keď do tohto poľa zadáte e-mailovú adresu zákazníka, tento kontakt sa označí na distribúciu prieskumu. Podľa používateľom definovaného harmonogramu požiadaviek na distribúciu potom spoločnosť Webex WFO odošle poskytovateľovi prieskumu žiadosť o odoslanie príslušného prieskumu na túto adresu, ako je určené vašimi nakonfigurovanými pracovnými postupmi.

> **POZNÁMKA:** V prípade SurveyMonkey môže dôjsť k oneskoreniu medzi časom prijatia žiadosti o distribúciu prieskumu a distribúciou prieskumu.

Súvisiace témy

- Konfigurácia predpokladaných dopytov – použite údaje z prieskumu na predpovedanie čistého skóre promotéra kontaktov.

Konfigurácia riadenia pracovnej sily

Menu WFM v správe aplikácií slúži na konfiguráciu WFM aplikácie Webex WFO. K aplikácii WFM máte prístup, ak na ňu máte licenciu.

> **POZNÁMKA:** Rola správcu má prístup iba k funkciám a povoleniam povoleným poskytovateľom služieb. Táto časť môže obsahovať zoznam funkcií a povolení, ktoré nie sú dostupné v Webex WFO.

Konfigurácia servisných frontov 186
Konfigurácia zmrštenia 203
Správa plánov agentov 207
Práca s historickými údajmi 216

Vytvorenie popisov kódov príčin 225
Prispôsobenie mapovania stavu dodržiavania 227
Konfigurácia nastavení WFM v celom systéme 230
Definujte WFM obdobie uchovávania 233
Správa hodnôt metaúdajov aktivity 234
Konfigurovať Teleopti 238

Konfigurácia servisných frontov

Stránky v časti Fronty služieb v časti Správa aplikácií vám umožňujú konfigurovať servisné fronty vo vašom kontaktnom centre.

Správa čísel v adresári

POZNÁMKA: Čísla adresárov sa používajú iba v Avaya ACD. Ak nemáte nakonfigurované Avaya ACD, vo Webex WFO sa nezobrazí nič, čo by súviselo s číslami adresárov.

Číslo v adresári (DN) je telefónne číslo, ktoré zákazníci používajú na pripojenie ku konkrétnemu servisnému frontu. ACD v skutočnosti smeruje hovory prijaté v konkrétnom čísle DN do konkrétneho servisného frontu.

Číslo v adresári môžete vytvoriť v WFM na dosiahnutie nasledujúcich výsledkov:

- Duplikujte čísla v adresári používané v ACD a zbierajte pre ne historické údaje.
- Nasmerujte číslo v adresári tak, aby ste prešli do radov konkrétnych služieb v rôznych časoch počas dňa. Ak tak urobíte, historické údaje týchto frontov služieb budú zahŕňať hovory prijaté prostredníctvom čísla v adresári.
- Nasmerujte číslo v adresári na konkrétne fronty služieb, keď sú všetci agenti v prvom servisnom fronte obsadení.

WFM zachytí nasledujúce údaje z čísla v adresári a skompiluje ich s priradeným servisným frontom:

- Ponúkané kontakty
- Kontakty boli prijaté
- Kontakty boli zrušené
- Kontakty blokované
- Priemerná rýchlosť prijatia hovoru
- Quality of Service (úroveň služieb)

POZNÁMKA: Použitie údajov DN namiesto údajov servisného frontu môže poskytnúť presnejšie informácie na prognózovanie v podmienkach pretečenia frontu služieb. Pri pretečení servisného frontu každý
Kontakt je priradený k servisnému frontu, v ktorom skončil, na rozdiel od servisného frontu, pre ktorý bol pôvodne určený. To môže mať negatívny vplyv na prognózovanie. Tejto situácii sa môžete vyhnúť pomocou čísel v adresári.

Predpoklady

Váš systém používa nakonfigurované Avaya ACD.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > WFM > fronty služieb > čísla adresárov

Postupy

Správa čísel v adresári

Pomocou stránky Čísla v adresári môžete vytvárať, upravovať a odstraňovať čísla v adresári.

OSVEDČENÝ POSTUP Neodstraňujte čísla v adresári. Ak odstránite číslo v adresári, stratia sa všetky historické údaje, ktoré sú s ním spojené.

Polia na stránke sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Server ACD	ACD, ktorá je zdrojom údajov čísla adresára. V synchronizovanom systéme sa toto pole automaticky vyplní. V nesynchronizovanom systéme musí byť ACD zvolený manuálne. Predvolená hodnota v nesynchronizovanom systéme je Všeobecná.
Číslo v adresári	Číslo v adresári. Musí byť totožné s číslom v ACD.
Popis	Opis čísla v adresári.
Servisné fronty	Jedno alebo viac frontov služieb priradených k tomuto číslu DN. Akonáhle budete mať Priradenie servisného frontu, zadanie času začatia a ukončenia a dní v týždni, kedy servisný front spracováva hovory z čísla v adresári. Musí byť zvolený aspoň jeden deň.

Správa typov servisných frontov

Typ servisného frontu popisuje typ kontaktu, ktorý servisný front spracováva.

- Interaktívne kontakty – kontakty medzi agentmi a zákazníkmi, ktoré sa vyskytujú v reálnom čase, napríklad hovory a chaty.
- Neinteraktívne kontakty – kontakty agenta a zákazníka, ktoré sa nevyskytujú v reálnom čase, napríklad e-maily, tweety, sociálne médiá a faxy.

Typy servisných frontov umožňujú zoskupiť podobné servisné fronty do skupín frontov služieb a virtuálnych frontov služieb a generovať prognózy pre podobné fronty služieb.

WFM sa dodáva s dvoma typmi frontov systémových služieb: hlasom a e-mailom. Ak inovujete z predchádzajúcej verzie WFM, ktorá umožňovala konfigurovať fronty služieb pre hovory alebo e-maily, potom sa týmto frontom služieb automaticky priradí typ frontu hlasovej alebo e-mailovej služby.

Existujú obmedzenia, čo môžete robiť s typom frontu služby po jeho vytvorení.

- Jeho typ kontaktu nie je možné zmeniť.
- Ak je typ frontu služby priradený k servisnému frontu, nemôžete ho odstrániť.
- Typy frontov systémových služieb (hlasové a e-mailové) nie je možné upraviť ani odstrániť.

Vytváranie, úprava a odstraňovanie typov servisných frontov

Na konfiguráciu a udržiavanie typov servisných frontov použite stránku Typy servisných frontov.

Vytvorenie nového typu frontu

1. Vyberte položku **Vytvoriť nový typ servisného frontu**.
2. Zadajte jedinečný názov typu servisného frontu, ktorý popisuje typ kontaktu, ktorý servisný front spracováva. Maximálny počet znakov = 50.
3. Vyberte typ kontaktu: interaktívny alebo neinteraktívny.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Úprava existujúceho typu frontu služieb

1. Vyberte položku **Upraviť alebo odstrániť existujúci typ** frontu služieb.
2. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte požadovaný typ servisného frontu.
3. Podľa potreby upravte názov typu servisného frontu. Ak bol typ frontu služby priradený k servisným frontom, zmena názvu typu frontu služby sa použije na tieto fronty služieb. Typ kontaktu nie je možné zmeniť.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Odstránenie existujúceho typu servisného frontu

1. Vyberte položku **Upraviť alebo odstrániť existujúci typ** frontu služieb.
2. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte požadovaný typ servisného frontu.
3. Kliknite na položku **Odstrániť**.

Správa servisných frontov

Servisný front je skupina agentov, na ktorých sú kontakty smerované. Vo všeobecnosti sa spája so špecifickou zručnosťou. V WFM naplánujete agentov tak, aby podporovali požiadavky servisného frontu. Z tohto dôvodu WFM robí zo servisných frontov ústredný bod pre plány a predpovede.

Synchronizované/nesynchronizované prostredia

Servisné fronty je možné vytvárať v WFM alebo synchronizovať z vášho ACD.

- V prostrediach so synchronizovanými ACD importuje WFM údaje servisného frontu z ACD prostredníctvom služby Sync. Importované údaje frontu služieb, ktoré nie je možné zmeniť v WFM (názov a identifikácia frontu služby), sú na stránke Fronty služieb iba na čítanie. Tieto údaje je možné zmeniť iba v ACD. Fronty služieb, ktoré vytvoríte v WFM, existujú iba v WFM a nepridajú sa do ACD (pozrite si tému Synchronizácia údajov servisného frontu).
- V prostrediach s nesynchronizovanými ACD musia mať fronty služieb, ktoré vytvoríte v WFM, rovnaké názvy a identifikácie, aké sú pre ne nastavené vo vašom ACD. To WFM umožňuje priradiť historické údaje importované z ACD do WFM so správnym servisným frontom.

Fronty virtuálnych služieb

Virtuálny servisný front je kolekcia frontov služieb s rovnakým typom frontu služieb. Fronty virtuálnych služieb existujú iba v WFM.

> **POZNÁMKA:** Zo synchronizovaného frontu služieb nerobte virtuálny servisný front. Toto políčko začiarknite len v prípade, že ste v WFM vytvorili servisný front.

Virtuálny servisný front začne zhromažďovať historické údaje z frontov služieb súčastí po ich vytvorení. Ak už existujú historické údaje pre fronty služieb súčastí a chcete priradiť ich kumulatívne historické údaje k frontu virtuálnych služieb, môžete odoslať žiadosť o zlúčenie historických údajov (pozrite si tému Zlúčenie historických údajov).

> **NOTA**
> Žiadosť o zlúčenie historických údajov môžete odoslať aj vtedy, ak chcete prepočítať historické údaje pre front virtuálnej služby, pretože ste vo fronte virtuálnej služby vykonali niektorý z týchto krokov:

- Pridané fronty služieb s historickými údajmi
- Odstránené fronty služieb s historickými údajmi

Vytvorte virtuálny servisný front, ak chcete vygenerovať jednu prognózu, distribúciu alebo plán pre skupinu podobných servisných frontov. Nižšie sú uvedené príklady niektorých situácií, v ktorých je virtuálny servisný front užitočný.

PRÍKLAD Kontaktné centrum má jeden servisný rad pre prémiových zákazníkov a druhý pre stálych zákazníkov. Prémioví zákazníci oslovia agenta rýchlejšie a získajú služby s vyššou hodnotou. Agenti Osoby, ktoré vybavujú hovory zákazníkov, sú členmi oboch servisných frontov. Vytvorenie frontu virtuálnych služieb, ktorý sa skladá z frontov prémiového a pravidelného zákazníckeho servisu, zjednodušuje plánovanie.

PRÍKLAD Má organizácia asistenčné pracoviská IT na viacerých miestach? Kontaktné centrum používa servisný front pre každé miesto na zohľadnenie viacerých časových pásiem a na umožnenie podávania správ podľa miesta.
Smerovanie kontaktného centra konsoliduje agentov z každého miesta do jedného fondu a distribuuje hovory ďalšiemu dostupnému agentovi bez ohľadu na miesto. Zoskupením frontov služieb do frontu virtuálnych služieb WFM môžu naplánovať agentov ako jednu skupinu vo vzore, ktorý je konzistentný so smerovaním a časovými pásmami.

Presné fronty

Fronta Unified CCE presnosti je podrobnejšia metóda smerovania kontaktov ako tá, ktorú používa servisný front. Je založená na viacerých atribútoch agenta a zručnostiach, ktoré sú nakonfigurované v aplikácii Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM). Presné fronty pomáhajú smerovať hovory k najkvalifikovanejšiemu dostupnému zástupcovi.

Informácie o konfigurácii frontov na presnosť nájdete v dokumentácii k spoločnosti Cisco Unified ICM.

WFM zaobchádza s presnými frontami, ako sú servisné fronty ("skupiny zručností", v Unified CCE terminológii). Keď je WFM synchronizovaný s Unified CCE, vytvorí WFM servisný front a mapovanie zručností pre každú Unified ICM skupinu zručností a frontu presnosti. Výnimkou je, ak je v Unified ICM nastavených viacero periférnych brán aplikácie Unified Communications Manager (Unified CM). V tejto situácii vytvorí WFM pre každý presný front a periférnu bránu servisný front. To je:

Počet Unified CM periférnych brán × počet PQ = počet frontov služieb vytvorených v WFM

V systémoch s viacerými periférnymi bránami sú fronty služieb vytvorené v WFM pomenované takto:

<PG ID>.<presný názov frontu>

WFM zachytáva presné historické údaje frontu rovnakým spôsobom, ako zachytáva historické údaje servisného frontu.

POZNÁMKA: V súčasnosti WFM ignoruje všetky podrobné atribúty a znalosti agenta, ktoré Unified CCE používa na smerovanie hovorov.

Popisy polí

Pomocou stránky Fronty služieb môžete vytvárať, upravovať a odstraňovať servisné fronty.

Nemôžete odstrániť servisný front, ktorý má naplánovanú aktivitu (okrem možností K dispozícii a Nie je k dispozícii), alebo ak je splnená niektorá z nasledujúcich podmienok:

- Nachádza sa vo virtuálnom servisnom fronte
- Je v pracovnom postupe
- Odkazuje sa na ňu v rozvrhoch agentov
- Je to hlavný servisný front
- Odkazuje naň požiadavka na harmonogram

OSVEDČENÉ POSTUPY Neodstraňujte servisné fronty. Ak odstránite servisný front, stratia sa všetky historické údaje a plány agentov, ktoré sú k nemu priradené.

Polia na stránke Fronty služieb pri úprave alebo odstraňovaní existujúceho frontu služieb alebo pri vytváraní nového frontu služieb sú popísané nižšie.

Informácie o servisnom fronte

Pole	Popis
Názov servisného frontu	Názov servisného frontu. V synchronizovaných systémoch sa vytvorí názov a Udržiavané v ACD.
Zdroj ACD	ACD, ktorá je zdrojom údajov servisného frontu. V synchronizovanom systéme Toto pole sa automaticky vyplní. V nesynchronizovanom systéme musí byť ACD zvolený manuálne. Predvolená hodnota v nesynchronizovanom systéme je Všeobecná.
ID servisného frontu indikátor	Jedinečný identifikátor, ktorý identifikuje servisný front. V synchronizovaných systémoch sa ID sa vytvorí v ACD. Po priradení identifikátora k servisnému frontu ho už nie je možné zmeniť.
Negenerovať prognózy ani plány pre tento servisný front	Začiarknite toto políčko, ak chcete deaktivovať servisný front. Už nebude k dispozícii pri generovaní distribúcií, prognóz, strategických prognóz a plánov. Stále však môžete zobraziť jeho historické údaje.

Pole	Popis
	POZNÁMKA: Ak začiarknete toto políčko, nezabudnite odstrániť servisný front zo všetkých skupín viacerých zručností, ku ktorým je priradený. Ak tak urobíte Nie, žiadosť o rozvrh pre tieto skupiny s viacerými zručnosťami zlyhá.

Typ servisného frontu

Typ frontu služby popisuje typ kontaktov, ktoré tento servisný front spracováva. Pozrite si tému Správa typov servisných frontov.

Časové pásmo

Vyberte časové pásmo, ktoré chcete použiť pri plánovaní servisného frontu. Otváracie a zatváracie hodiny servisného frontu sa interpretujú podľa tohto časového pásma. V predvolenom nastavení je to predvolené časové pásmo nakonfigurované pre vašu spoločnosť na stránke Globálne nastavenia (pozrite si časť Konfigurácia globálnych nastavení).

Typ prerozdelenia

(Iba fronty neinteraktívnych služieb) Typ prerozdelenia, ktorý určuje, ako sa neinteraktívne kontakty prichádzajúce počas zatvorených hodín frontu služieb prerozdeľujú medzi cieľové intervaly na účely prognózovania. Cieľové intervaly sú určené prahovou hodnotou manipulácie. Vaše možnosti sú nasledovné:

- Žiadne – kontakty, ktoré prídu počas zatvorených hodín, sa ignorujú a nie sú redistribuované (predvolené).
- Proporcionálne – kontakty sa proporcionálne prerozdelia medzi cieľové intervaly na základe distribučných pomerov cieľových intervalov.
- Párne—Kontakty sú rovnomerne rozložené medzi cieľové intervaly.

Do poľa Prahová hodnota spracovania zadajte čas, počas ktorého je potrebné spracovať kontakty, vyjadrený v minútach. Platné hodnoty sú od 0 do 4 320 minút (72 hodín).

Parametre

Pole	Popis
Priorita servisného frontu	Priorita servisného frontu: ľubovoľné číslo od 0 do 999, pričom 0 je Najvyššia priorita. Priorita frontu služieb WFM umožňuje vyriešiť konflikty plánovania, keď sú agenti priradení k viacerým servisným frontom. **PRÍKLAD** Niektorých svojich agentov určíte na podporu dvoch frontov služieb. Ak WFM vygeneruje plány pre tieto dve položky Servis stojí v radoch a zistí, že nie je dostatok agentov na

Pole	Popis
	podporuje všetky predpokladané požiadavky pre obe strany, porovnáva prioritnú hodnotu každého servisného frontu a plánuje agentov pre servisný front s najvyššou prioritou ako prvými.
Priemerný čas komunikácie	Priemerný čas v sekundách, počas ktorého kontakt trvá Servisný front. WFM používa tieto informácie na určenie počtu agentov potrebných na splnenie požiadaviek pri generovaní distribúcie pre tento servisný front. Môžete sa rozhodnúť nechať WFM vypočítať túto hodnotu automaticky pri generovaní distribúcie začiarknutím políčka v časti Štandardné časy servisného frontu na stránke Žiadosť o distribúciu.
Priemerný pracovný čas po kontakte	Priemerný čas v sekundách, ktorý agent strávi prácou po kontakte pre tento servisný front. WFM používa tieto informácie na určenie počtu agentov potrebných na splnenie požiadaviek pri generovaní distribúcie pre tento servisný front. Môžete sa rozhodnúť nechať WFM vypočítať túto hodnotu automaticky pri generovaní distribúcie začiarknutím políčka v časti Štandardné časy servisného frontu na stránke Žiadosť o distribúciu.
Cieľ úrovne služieb	(Iba fronty interaktívnych služieb) Percento kontaktov, ktoré sa majú dosiahnuť odpovedal do stanoveného počtu sekúnd. Počet sekúnd musí byť väčší ako nula. WFM používa tento cieľ na určenie počtu agentov potrebných na splnenie požiadaviek pri generovaní distribúcie a prognózy pre servisný front.
Percento presnosti predpovede	(Iba na čítanie) Hodnota vypočítaná pri spustení požiadavky na výpočet presnosti prognózy pre servisný front. Ak ste to neurobili, zobrazená hodnota je nula percent. Úroveň presnosti predpovede je mierou presnosti predpovede. Táto hodnota sa vypočíta porovnaním predpokladaného objemu kontaktov so skutočným objemom kontaktov. **PRÍKLAD** Ak je úroveň presnosti predpovede 105 percent, predpokladaný objem kontaktov bol o 5 percent väčší ako skutočný Hlasitosť kontaktov.

Otváracie a zatváracie hodiny

Dni a hodiny prevádzky servisného frontu. Začiarknuté políčko označuje, že servisný front je aktívny (alebo "otvorený") v konkrétny deň v týždni. Prevádzkové hodiny sú v 24-hodinovom formáte a musia byť v násobkoch piatich minút. Ak zadáte čokoľvek iné, hodnota sa zaokrúhli na najbližších päť minút. Výnimkou je hodnota 23:59, čo znamená polnoc.

Minimálne trvanie bloku plánovania

Začiarknite políčko Vynútiť minimálne trvanie blokovania plánovania a nastavte minimálny časový úsek, na ktorý je možné tento servisný front naplánovať. Platné hodnoty sa pohybujú od piatich minút (00:05) do 16 hodín (16:00) v päťminútových krokoch.

Toto nastavenie je voliteľné. Zvážte jeho použitie, ak máte agentov, ktorí podporujú viacero frontov služieb a nechcete, aby príliš často prepínali medzi frontami služieb. Toto nastavenie nemusíte použiť, ak vaši agenti podporujú jeden servisný front alebo ak môžu jednoducho prepínať medzi podporovanými servisnými frontami.

Minimálne trvanie blokovania plánovania sa vzťahuje len na plány spustené metódou vyváženého plánovania. Ak spustíte plán pomocou metódy prioritného plánovania, toto nastavenie sa nebude brať do úvahy. Ďalšie prípady, kedy sa pri zmene plánov ignoruje minimálne trvanie bloku plánovania, zahŕňajú:

- Úpravy rozvrhu agenta
- Optimalizácia plánov
- Zmeny v dôsledku žiadostí o odosielanie správ
- Kopírovanie aktivít plánu

Minimálna doba trvania sa dodržiava pri spustení rozvrhu vyváženej metódy, aj keď to znamená, že agent nemôže byť naplánovaný na najlepšie pokrytie, pre všetky servisné fronty agenta alebo vôbec, ak nie je možné splniť minimum. Pokrytie môže byť negatívne ovplyvnené, najmä ak je minimálne trvanie stanovené vyššie alebo blízke trvaniu minimálnej dĺžky pracovnej zmeny.

> **POZNÁMKA:** Používanie tohto nastavenia predĺži čas potrebný na spustenie plánov, najmä ak sú vaše plány zložité (zahŕňajú napríklad veľa agentov, fronty služieb a pracovné podmienky,
> A používať variabilné pracovné zmeny).

> **POZNÁMKA:** Ak je tento servisný front súčasťou skupiny viacerých zručností a servisné fronty v tejto skupine majú odlišné minimálne trvanie blokovania plánu, potom sa najdlhšie nakonfigurované trvanie použije pre
> Skupina viacerých zručností.

Maximálne percento plánovania podľa zmeny

Začiarknite políčko "Vynútiť maximálne percento plánovania" a nastavte maximálne percento času v zmene agenta, ktorý môže byť pridelený na podporu tohto frontu služieb. Platné hodnoty sa pohybujú od 1 do 99 percent.

Toto nastavenie je voliteľné. Zvážte jeho použitie, ak máte agentov, ktorí podporujú viacero frontov služieb, a chcete určiť, koľko z ich pracovnej zmeny možno naplánovať na podporu tohto frontu služieb. Toto nastavenie nemusíte použiť, ak vaši agenti podporujú jeden servisný front alebo skupinu s viacerými zručnosťami, alebo ak nie je dôvod obmedzovať, koľko času strávia podporou tohto servisného frontu.

POZNÁMKA: Agent nebude naplánovaný na týždeň, ak jediné dostupné možnosti porušujú nakonfigurované maximálne percento plánovania.

Maximálna percentuálna hodnota plánovania sa vzťahuje len na plány spustené metódou vyváženého plánovania. Ak spustíte plán pomocou metódy prioritného plánovania, toto nastavenie sa nebude brať do úvahy. Ďalšie prípady, kedy sa pri zmene plánov ignoruje maximálne percento plánovania, zahŕňajú:

- Úpravy rozvrhu agenta
- Kopírovanie aktivít plánu
- Zmeny v dôsledku schválených plánovaných obchodov a ponúk
- Aktualizácia plánov pomocou Histórie rozvrhov a Obnoviť
- Optimalizácia plánov

Skupiny viacerých zručností

V tejto časti sa zobrazuje názov každej skupiny viacerých zručností, ktorej súčasťou je tento servisný front. Priraďte každej skupine viacerých zručností prioritu (od 0 do 999, pričom 0 je najvyššia). Priorita, ktorú tu priradíte, pomáha určiť, ako sú agenti naplánovaní na podporu servisných frontov, ktoré tvoria skupiny s viacerými zručnosťami.

Mapovanie zručností

Priradí jedno alebo viac mapovaní zručností k servisnému frontu a nastaví ich priority (0 – 999, pričom 0 je najvyššia). Do servisného frontu môžete priradiť jedno, viaceré alebo všetky mapovania zručností.

Mapovanie zručností spája agentov so servisnými frontami. Aby boli agenti naplánovaní na podporu tohto servisného frontu, agenti aj servisný front musia byť priradení k rovnakému mapovaniu zručností. Priradenie priority každému mapovaniu zručností WFM umožňuje vyriešiť konflikty plánovania, keď agenti s viacerými zručnosťami patria do viacerých frontov služieb.

Virtuálny servisný front

Začiarknite políčko, ak je tento servisný front frontom virtuálnej služby (pozrite si tému Fronty virtuálnych služieb). Keď to urobíte, otvorí sa tabla výberu frontu služieb, aby ste mohli priradiť servisné fronty ako členov frontu virtuálnych služieb. Všetky dostupné fronty služieb majú rovnaký typ frontu služieb.

> **POZNÁMKA:** Zo synchronizovaného frontu služieb nerobte virtuálny servisný front. Toto políčko začiarknite len v prípade, že ste v WFM vytvorili servisný front.

> **POZNÁMKA:** Ak chcete vykonať zmeny vo fronte virtuálnych služieb, všetky fronty zdrojových služieb vo fronte virtuálnych služieb musia byť vo vašom zobrazení a rozsahu. Ak nie sú, neobjavujú sa v
> Zoznam frontov zdrojových služieb a máte zablokované vykonávanie akýchkoľvek zmien vo fronte virtuálnej služby.

Hlavný servisný front

Urobí z tohto servisného frontu hlavný servisný front pre jedného alebo viacerých agentov. Môžete vyhľadávať agentov pomocou základného alebo rozšíreného filtra a môžete priradiť jedného, viacerých alebo všetkých agentov do hlavného servisného frontu.

> **POZNÁMKA:** Priradením agenta k hlavnému servisnému frontu sa automaticky odstránia všetky predchádzajúce priradenia hlavného servisného frontu pre daného agenta.

Poradie plánovania

Poradie, v ktorom sú agenti naplánovaní pre servisný front. WFM porovnáva agentov na základe tohto poradia a najskôr naplánuje agentov s najvyššou prioritou. Ak chcete obnoviť poradie na systémové predvolené hodnoty, kliknite na tlačidlo Obnoviť predvolené.

Používajú sa tieto kritériá:

- Maximálny počet hodín, ktoré je k dispozícii – súčet maximálneho počtu hodín, ktoré môže byť agent naplánovaný každý deň v týždni
- Minimálny počet hodín, ktoré je k dispozícii – súčet minimálneho počtu hodín, ktoré môže byť agent naplánovaný na každý deň v týždni
- Maximálny počet hodín týždenne – maximálny počet hodín týždenne nakonfigurovaný pre pracovnú zmenu agenta (na stránke Pracovné zmeny)
- Minimálny počet hodín týždenne – minimálny počet hodín týždenne nakonfigurovaných pre pracovnú zmenu agenta (zo stránky Pracovné zmeny)
- Poradie – poradie agenta v kontaktnom centre na základe odborných znalostí (zo stránky Agenti)
- Dátum začiatku spoločnosti – dátum, kedy agent začal pracovať pre spoločnosť (zo stránky Agenti)
- Dátum začiatku oddelenia – dátum, kedy agent začal pracovať pre oddelenie (zo stránky Agenti)

Predvolený scenár zmrštenia

Vyberte predvolený scenár zmrštenia, ktorý použije faktor úpravy zmrštenia v prognóze. Servisný front je možné priradiť iba k jednému scenáru zmenšenia.

Faktor úpravy agentov

Zadajte hodnotu na úpravu spôsobu, akým systém predpovedá počet agentov na plánovanie. Tento faktor má predstavovať efektívnosť agentov pracujúcich v špecifickom servisnom rade. (Všimnite si, že sa to líši od efektívnosti v dôsledku multikvalifikácie.)

- Príklad situácie, ktorá vyžaduje faktor úpravy menší ako 1 – rad chatových služieb, ktorý umožňuje agentom odpovedať na súbežné chaty. Agenti v tomto servisnom fronte sú efektívnejší. Ak dokážu odpovedať na dvakrát viac rozhovorov ako na telefonáty, vhodný faktor úpravy môže byť 0,5.
- Príklad situácie, ktorá vyžaduje faktor úpravy väčší ako 1 – rad prichádzajúcich hovorov, ktorý v jednotlivých prípadoch generuje následnú prácu (napríklad odchádzajúce hovory, prieskum a e-maily). Agenti pracujúci na tomto servisnom fronte sú pre prichádzajúce telefónne hovory dostupní len čiastočne. V tomto prípade by mal plánovač zadať hodnotu, ktorá odráža počet agentov potrebných na dokončenie jednej hodiny prichádzajúcich telefónnych hovorov.

Metaúdaje o aktivite

(Voliteľné) Priradí predvolené hodnoty metaúdajov niektorým alebo všetkým nasledujúcim aktivitám alebo z nich odstráni predvolené hodnoty metaúdajov:

- V prevádzke
- Nadčas
- Uzavretá služba

Ďalšie informácie o konfigurácii hodnôt metaúdajov pre aktivity nájdete v téme Správa hodnôt metaúdajov aktivity.

Farebná

Farba, ktorá predstavuje tento servisný front v pláne. Táto farba sa používa len pri plánovaných činnostiach počas prevádzky. Uzavretý servisný front a aktivity naplánované nadčas pre servisný front používajú štandardné, neupraviteľné farby.

Správa skupín servisných frontov

Skupina frontov služieb je kolekcia jednotlivých frontov služieb rovnakého typu frontu služby. Keď sa fronty služieb skombinujú do jednej skupiny frontov služieb, všetky údaje pre jednotlivé fronty služieb sa zhrnú do celkového počtu pre každú metriku.

Popisy polí

Pomocou stránky Skupiny frontu služieb môžete vytvárať, upravovať a odstraňovať skupiny servisných frontov.

Polia na stránke Skupiny frontu služieb pri úprave alebo odstraňovaní existujúcej skupiny frontu služieb alebo pri vytváraní novej skupiny frontu služieb sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Farebná	Farba, ktorá predstavuje túto skupinu frontu služieb v pláne.
Vybrať typ servisného frontu	Typ servisného frontu pre skupinu frontu služieb.
Názov skupiny frontu služieb	Názov skupiny frontu služieb.
Servisné fronty	Fronty služieb, ktoré môžete priradiť k skupine frontov služieb. Vy Môže priradiť jeden, viacero alebo všetky servisné fronty do skupiny servisného frontu. Uvedené fronty služieb patria k rovnakému typu frontu služieb ako typ, ktorý ste vybrali.

Správa mapovania zručností

Mapovanie zručností poskytuje prepojenia medzi frontami služieb a agentmi. Agenti priradení k mapovaniu zručností majú vo všeobecnosti rovnaké zručnosti.

Ak chcete naplánovať agenta na podporu servisného frontu, musíte ho priradiť k mapovaniu zručností alebo skupine viacerých zručností priradenej k servisnému frontu. Agenta môžete priradiť k viacerým mapovaniam zručností.

DÔLEŽITÉ: Agentov, ktorí nie sú priradení k mapovaniu zručností alebo skupine viacerých zručností, nie je možné naplánovať.

POZNÁMKA: Keď WFM importuje informácie o fronte služieb zo synchronizovaných jednotiek ACD, automaticky vytvorí mapovanie zručností pre každý servisný front na individuálnom základe. Mapovanie zručností má rovnaký názov
Ako servisný front a automaticky sa k nemu priradí servisný front. Synchronizácia prebehne iba raz.
Ak odstránite priradenie zručností, pri ďalšej synchronizácii sa znova nevytvorí.

Fronty služieb priradené k mapovaniu zručností majú prioritu. To WFM umožňuje vyriešiť konflikty plánovania, keď sú agenti priradení k viacerým servisným frontom. Agenti budú najskôr naplánovaní na servisný front s najvyššou prioritou.

PRÍKLAD Niektorých agentov určíte na podporu dvoch frontov služieb a každému frontu služby priradíte prioritu. Keď WFM vygeneruje plány pre dva servisné fronty a zistí
Nie je dostatok agentov na podporu všetkých predpokladaných požiadaviek pre každý servisný front, porovnáva hodnotu priority priradenú frontom služieb. WFM potom najskôr naplánuje agentov pre servisný front s najvyššou prioritou. Ak servisný front obsahuje viac ako jedno mapovanie zručností alebo skupinu viacerých zručností, agenti priradení k vyššiemu mapovaniu zručností alebo priorite skupiny viacerých zručností budú naplánovaní pred agentmi priradenými k nižšej mape zručností alebo priorite skupiny viacerých zručností.

Popisy polí

Pomocou stránky Mapovania zručností môžete vytvárať, upravovať a odstraňovať mapovania zručností.

POZNÁMKA: V prostrediach, ktoré sa synchronizujú s ACD, sa žiadne nové mapovania zručností, ktoré vytvoríte v WFM, nepridajú späť do ACD.

OSVEDČENÉ POSTUPY Keď nakonfigurujete synchronizované mapovanie zručností, zmeňte jeho názov, aby ste ho odlíšili od servisného frontu. Neodstraňujte mapovania zručností. Ak odstránite mapovanie zručností, všetky historické
Údaje s ním spojené sa stratia.

Polia na stránke priradenia zručností sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Názov mapovania zručností	Jedinečný názov mapovania zručností.
Servisné fronty	Servisné fronty priradené k mapovaniu zručností.
Priorita	Priorita vybratého servisného frontu od 0 do 999, pričom 0 je najvyššia priorita. Táto priorita WFM umožňuje vyriešiť konflikty plánovania, keď sú agenti priradení k viacerým frontom služieb.
Agenti	Agenti priradení k mapovaniu zručností. Priradení agenti môžu byť naplánovaní pre priradené servisné fronty.

Správa skupín viacerých zručností

Skupiny viacerých zručností sa používajú na plánovanie agentov na podporu viacerých servisných frontov počas rovnakého časového obdobia. Skupina viacerých zručností sa skladá z niekoľkých servisných frontov. Každý servisný front je vážený percentami, aby indikoval, koľko času agent strávi podporou tohto servisného frontu v rámci skupiny s viacerými zručnosťami.

Plánovací agenti pre skupiny s viacerými zručnosťami sa odrážajú vo výpočtoch, ako sú naplánovaní agenti a naplánovaná úroveň služieb. Keďže agenti rozdeľujú svoj čas medzi viaceré fronty služieb, ich príspevok do každého servisného frontu v percentách sa odráža v týchto výpočtoch.

Popisy polí

Použite stránku Skupiny viacerých zručností na vytváranie, úpravu a odstraňovanie skupín viacerých zručností.

> **OSVEDČENÉ POSTUPY** Neodstraňujte skupiny s viacerými zručnosťami. Ak odstránite skupinu viacerých schopností, odstránia sa aj všetky rozvrhy agentov, ktoré sú k nej priradené.

Polia na stránke Skupiny viacerých zručností pri úprave alebo odstránení existujúcej skupiny viacerých zručností alebo pri vytváraní novej skupiny viacerých zručností sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Metaúdaje o aktivite	(Voliteľné) Priradí predvolené hodnoty metaúdajov alebo ich odstráni Hodnoty metaúdajov z niektorých alebo všetkých nasledujúcich aktivít: ▪ V prevádzke ▪ Nadčas ▪ Uzavretá služba Ďalšie informácie o konfigurácii hodnôt metaúdajov nájdete v téme Správa hodnôt metaúdajov aktivity.
Agenti	Agenti, ktorých môžete priradiť do skupiny viacerých zručností. Môžete vyhľadávať agentov pomocou základného alebo rozšíreného filtra a môžete priradiť jedného, viacerých alebo všetkých agentov do skupiny viacerých schopností. **POZNÁMKA:** Agent môže patriť iba do jednej skupiny s viacerými zručnosťami. Priradenie agenta do skupiny viacerých zručností automaticky odstráni akékoľvek predchádzajúce pridelenia skupiny viacerých zručností pre daného agenta. Nie ste upozornení, ak agent patrí do inej skupiny viacerých zručností alebo ak je odstránený zo skupiny viacerých zručností, do ktorej bol predtým priradený.
Farebná	Farba, ktorá predstavuje túto skupinu viacerých zručností v rozvrhu.
Názov skupiny viacerých zručností	Názov skupiny viacerých zručností.

Pole	Popis
Servisné fronty	Fronty služieb, ktoré môžete priradiť k skupine viacerých zručností. Môžeš Priraďte jeden, viacero alebo všetky fronty služieb k skupine s viacerými zručnosťami. Každému servisnému frontu musí byť priradená hmotnosť (percentá). Váha je percento času, ktorý agent priradený k tejto skupine viacerých zručností strávi podporou tohto servisného frontu. Hmotnosti musia byť až 100 percent. **POZNÁMKA** Ak je servisný front odstránený alebo je začiarknuté políčko Negenerovať prognózy ani plány pre tento servisný front, Jeho váha nie je automaticky prerozdelená do ostatných servisných frontov v skupine viacerých zručností.

Správa dátumov uzatvorenia servisného frontu

Na stránke Dátumy uzatvorenia frontu služieb môžete určiť dátumy, kedy je servisný front uzavretý, a preto nie je možné spracovať kontakty zákazníkov. Typické uzatvorené termíny sú štátne sviatky.

Dátumy uzatvorenia by sa nemali používať v dňoch, keď je servisný front bežne zatvorený. Poradie služieb môže byť napríklad otvorené od pondelka do piatku a zatvorené v sobotu a nedeľu. Toto je vhodnejšie nakonfigurované na stránke Fronty služieb v časti Otváracie a zatváracie hodiny (pozrite si časť Správa servisných frontov).

V WFM sa predpokladá, že všetky fronty služieb sú otvorené každý deň v roku, pokiaľ nie je nakonfigurované inak.

Ak sú dátumy uzávierky z roka na rok rovnaké pre servisný front alebo rovnaké pre viaceré fronty služieb, môžete ich nakonfigurovať pre jeden servisný front a potom ich skopírovať do iných rokov a ďalších servisných frontov.

POZNÁMKA: Označenie dňa ako zatvoreného zmení predpoveď pre daný deň na nulový počet kontaktov. Nemá to však vplyv na žiadny rozvrh, ktorý je už vygenerovaný pre daný deň. Ak majú agenti naplánovanú prácu na
Deň, ktorý je označený ako zatvorený, zostávajú naplánované na tento deň. Riešením tejto situácie je vytvoriť výnimku a priradiť ju k servisnému frontu pre daný deň. Ak je dátum po vygenerovaní prognózy označený ako uzavretý, služba plánovania stále považuje predpoveď pre daný dátum za nulovú, aj keď predpoveď vykazuje kladné hodnoty.

OSVEDČENÝ POSTUP Aktualizujte dátumy uzatvorenia servisného frontu aspoň raz ročne.

Kopírovanie dátumov uzatvorenia

Po nakonfigurovaní zatvorených dátumov pre servisný front a uložení záznamu môžete tieto zatvorené dátumy skopírovať do iného roka pre ten istý servisný front alebo do ľubovoľného roka pre iný servisný front.

Kopírovanie dátumov uzatvorenia servisného frontu do iného roka

1. Vyberte položku **Kopírovať dátumy uzavretia do servisného frontu**.
2. Vyberte servisný front a rok s dátumami uzavretia, ktoré chcete kopírovať. Dátumy, ktoré sa skopírujú, sa zobrazia na **table Priradené zatvorené dátumy** .
3. **V časti Kopírovať do** vyberte rovnaký servisný front, aký ste vybrali v prvom kroku, a potom vyberte cieľový rok.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Kopírovanie dátumov uzatvorenia servisného frontu do iného servisného frontu

1. Vyberte položku **Kopírovať dátumy uzavretia do servisného frontu**.
2. Vyberte servisný front a rok s dátumami uzavretia, ktoré chcete kopírovať.
3. Vyberte cieľový servisný front a cieľový rok.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Popisy polí

Pomocou stránky Dátumy uzatvorenia frontu služieb môžete vytvárať, upravovať,

odstraňovať a kopírovať dátumy uzavretia. Polia na stránke pri priraďovaní dátumov

Pole	Popis
Priradené dátumy uzávierky	Kalendár, ktorý môžete použiť na priradenie dátumov
uzavretia. Servisný front uzavretia.	Servisný front, ku ktorému chcete priradiť dátumy
Rok	Rok, ku ktorému chcete priradiť dátumy uzavretia.

Polia na stránke pri kopírovaní dátumov uzavretia do servisného frontu sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Priradené dátumy uzávierky	(Iba na čítanie) Dátumy uzávierky, ktoré sa skopírujú.
Kopírovať do frontu	Servisný front, do ktorého chcete kopírovať dátumy
uzavretia. Kopírovať do roku	Rok, do ktorého chcete skopírovať dátumy uzavretia.

Pole	Popis
Servisný front	Poradie služieb, ktorého dátumy uzavretia chcete kopírovať.
Rok	Rok, ktorého dátumy uzavretia chcete kopírovať.

Konfigurácia zmrštenia

Zmenšenie kontaktného centra je, koľko času sa stratí v kontaktnom centre v dôsledku neplánovaných aktivít. Dôvody zmenšenia zahŕňajú širokú škálu udalostí, ktoré vedú k tomu, že agenti nie sú k dispozícii na pomoc zákazníkom počas ich bežného rozvrhu. V závislosti od hodnoteného časového rámca a toho, čo je v súčasnosti naplánované, môžu udalosti zmenšenia zahŕňať (ale nie sú obmedzené na) dovolenky, stretnutia, projekty, práceneschopnosť a školenia.

Percento zmrštenia sa používa na zohľadnenie tejto skutočnosti pri spustení plánu. Keď sa použijú percentá zmrštenia, plán preplní servisný front o percentá zmrštenia, ktoré nakonfigurujete pre každý interval.

Počet agentov, ktorí sú k dispozícii na prácu pri spustení plánu, zvyčajne nie je rovnaký ako skutočný počet agentov, ktorí sú k dispozícii po dátume v budúcnosti. Je to spôsobené predvídateľnými a nepredvídateľnými činnosťami, ktoré spôsobujú, že títo agenti už nie sú k dispozícii na prácu. Percentuálny rozdiel medzi týmito dvoma číslami je percento zmenšenia.

> **PRÍKLAD** 1. septembra je spustený plán na týždeň od 21. septembra. 31. augusta agenti A, B a C podali žiadosti o voľno na 23. septembra. Žiadosť agenta A bola schválená dňa 1. septembra pred spustením plánu, a preto sa agent A nepovažuje za dostupného na prácu v daný deň. Žiadosti agenta B a agenta C o voľno boli schválené až 3. septembra, a preto boli naplánované na prácu 23. septembra napriek ich nevybaveným žiadostiam o voľno, keď bol harmonogram spustený. Keď budú tieto žiadosti schválené 3. septembra, počet agentov, ktorí majú pracovať 23. septembra, sa zníži o dvoch agentov.

Funkcia zmrštenia vám umožňuje konfigurovať percentá zmrštenia podľa intervalu pre aktuálny týždeň a až 11 týždňov do budúcnosti (celkovo 12 týždňov). Každý týždeň sa percento zmenšenia znižuje, keď sa týždeň plánu blíži k aktuálnemu dňu. Je to preto, že aktivity (napríklad voľno), ktoré odstraňujú agentov zo skupiny dostupných agentov, sa pridávajú do rozvrhu a nemusíte počítať s rovnakým množstvom zmrštenia každý týždeň. S približovaním sa k plánovanému týždňu si stávate istejšími počtom agentov, ktorí sú k dispozícii na naplánovanie.

Môžete vytvoriť neobmedzený počet kategórií zmršťovania, ktoré sú vhodné pre vaše kontaktné centrum, aj keď existuje limit 10 kategórií zmršťovania na týždeň zmršťovania. Týždeň zmenšenia podrobne opisuje percentá zmenšenia za interval za deň v týždni. Môžete vytvoriť neobmedzený počet týždňov zmršťovania. Potom môžete pokračovať vo vytváraní scenárov zmršťovania. Scenáre zmršťovania aplikujú týždne zmršťovania postupne od aktuálneho týždňa až po 11 týždňov v budúcnosti pre konkrétne servisné fronty.

Správa kategórií zmršťovania

Kategórie zmršťovania definujú dôvody, prečo agenti nie sú k dispozícii na manipuláciu s kontaktmi počas zmeny. Pomocou stránky Kategórie zmršťovania môžete vytvoriť, upraviť a odstrániť neobmedzený počet kategórií zmršťovania.

K týždňu zmršťovania je potom možné priradiť až 10 kategórií zmršťovania (pozrite časť Správa týždňov zmršťovania) a k scenáru zmrštenia je možné priradiť až 12 týždňov zmršťovania (pozrite si časť Správa scenárov zmršťovania).

Vytvorenie novej kategórie zmršťovania

1. Vyberte možnosť **Vytvoriť novú kategóriu** zmrštenia.
2. Zadajte jedinečný názov novej kategórie.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Úprava alebo odstránenie existujúcej kategórie zmršťovania

1. Vyberte možnosť **Upraviť alebo odstrániť existujúcu kategóriu** zmrštenia.
2. Vyberte kategóriu zmrštenia, ktorú chcete upraviť alebo odstrániť z ponuky **Vybrať kategóriu zmrštenia** Rozbaľovací zoznam.
3. Podľa potreby upravte kategóriu zmršťovania a potom kliknite na tlačidlo **Uložiť** alebo ju odstráňte kliknutím na tlačidlo Odstrániť.

Spravujte týždne zmršťovania

Týždne zmršťovania určujú, ktoré kategórie zmrštenia a percentá zmrštenia sa použijú v 30-minútových intervaloch pre každý deň v týždni. Môžete priradiť až 10 kategórií zmršťovania za deň v týždni.

Na stránke Týždne zmršťovania môžete vytvoriť, upraviť a odstrániť neobmedzený počet týždňov zmršťovania. Môžete tiež skopírovať existujúci týždeň zmršťovania a uložiť ho pod iným názvom. Jedným z dôvodov použitia funkcie kopírovania je, ak je nový týždeň zmenšenia takmer identický s existujúcim týždňom zmenšenia a na jeho správnu konfiguráciu by boli potrebné iba malé úpravy existujúceho týždňa.

Vytvorenie nového týždňa zmršťovania

1. Vyberte možnosť **Vytvoriť nový týždeň** zmršťovania.
2. Zadajte jedinečný názov týždňa zmršťovania.
3. Vyberte deň v týždni v sekcii Výber dňa v týždni.

   POZNÁMKA: Ak je zmenšenie vo viacerých dňoch v týždni rovnaké, môžete tieto dni vybrať pomocou kombinácie klávesov Ctrl + Kliknutie. Kategórie zmrštenia a percentá zmrštenia, ktoré nakonfigurujete, sú:
   Aplikované na každý deň súčasne.

4. Na table Dostupné kategórie zmršťovania vyberte až 10 kategórií zmršťovania a pomocou šípky doprava ich presuňte na tablu Priradené.

   Každá vybratá kategória zmršťovania sa pridá ako stĺpec do tabuľky Intervaly.

5. Pre každý 30-minútový interval, na ktorý chcete použiť zmenšovanie, dvakrát kliknite na bunku v príslušnom stĺpci kategórie zmršťovania a zadajte percentuálnu hodnotu od 1 do 99.

   Poznámka Žiadna jednotlivá bunka tabuľky nemôže mať hodnotu vyššiu ako 99 percent a žiadny súčet riadkov intervalu nesmie prekročiť 99 percent.

6. Vyberte iný deň v týždni a konfigurujte kategórie zmrštenia a percentá pre daný deň, kým nenakonfigurujete každý požadovaný deň v týždni. Nie ste povinní konfigurovať zmrštenie pre každý deň v týždni.
7. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Úprava alebo odstránenie existujúceho týždňa zmenšovania

1. Vyberte možnosť **Upraviť alebo odstrániť existujúci týždeň** zmenšenia.
2. Z rozbaľovacieho **zoznamu Názov** vyberte týždeň zmenšenia, ktorý chcete upraviť alebo odstrániť.
3. Podľa potreby upravte týždeň zmenšenia a potom kliknite na tlačidlo **Uložiť** alebo ho odstráňte kliknutím na tlačidlo Odstrániť.

Kopírovanie existujúceho týždňa zmenšenia

1. Vyberte možnosť **Kopírovať týždeň** zmenšovania.
2. Vyberte existujúci týždeň zmrštenia, ktorý chcete kopírovať z rozbaľovacieho **zoznamu Týždeň** zmrštenia.
3. Do **poľa Názov** zadajte jedinečný názov nového týždňa zmenšovania.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Správa scenárov zmršťovania

Pri spustení prognóz sa používajú scenáre zmršťovania. Scenár zmenšenia pozostáva až z 12 týždňov zmenšenia v určenom poradí (od aktuálneho týždňa alebo týždňa číslo 0 do dvanástich týždňov alebo týždňa číslo 11), ktoré sa použijú na vybrané servisné fronty pri spustení prognózy.

Pomocou stránky Scenáre zmršťovania môžete vytvoriť, upraviť alebo odstrániť scenáre zmrštenia.

Vytvorenie nového scenára zmrštenia

1. Vyberte možnosť **Vytvoriť nový scenár zmrštenia**.
2. Zadajte jedinečný názov scenára do **poľa Názov** .
3. Vyberte týždne zmenšenia pre tento scenár tak, že ich presuniete z tably K dispozícii na tablu Priradené. Môžete priradiť maximálne 12 týždňov (očíslované 0 až 11), pričom 0. týždeň je aktuálny týždeň. Rovnaký týždeň zmenšenia môžete priradiť viackrát, pričom týždeň zaberá rôzne pozície v číslovanom zozname. Ak týždeň nemá žiadne očakávané zmenšenie, priraďte **týždeň bez zmrštenia** .

POZNÁMKA: Ak je vaša predpoveď na obdobie dlhšie ako 12 týždňov, na zostatok prognózovaného obdobia sa použije zmenšenie týždeň číslo 11.

PRÍKLAD

Nasleduje ilustrácia toho, ako možno priradiť týždne zmršťovania. Všimnite si, že niektoré týždne zmršťovania sa opakujú a že v 0. týždni sa neočakáva žiadne zmenšenie.

Pridelený	Číslo týždňa
Žiadne zmršťovanie	0
Zmršťovanie týždeň B	1
Zmršťovanie týždeň F	2
Týždeň zmršťovania G	3
Zmršťovanie týždeň A	4
Zmršťovanie týždeň C	5
Týždeň zmrštenia N	6
Týždeň zmršťovania M	7

Pridelený	Číslo týždňa
Zmršťovanie týždeň Z	8
Týždeň zmršťovania K	9
Zmršťovanie týždeň A	10
Zmršťovanie týždeň D	11

4. Vyberte servisné fronty, ktoré použijú tento scenár zmenšenia pri predpovedi.

> **POZNÁMKA Tento** scenár zmenšenia je predvoleným scenárom pre vybraté fronty služieb, hoci predvolený scenár môže byť pri vyžiadaní prognózy prepísaný iným scenárom. A Servisný front je možné priradiť iba k jednému scenáru zmrštenia. Ak priradíte servisný front k druhému scenáru zmenšenia, servisný front sa automaticky zruší od prvého scenára zmenšenia.

5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Úprava alebo odstránenie existujúceho scenára zmenšenia

1. Vyberte možnosť **Upraviť alebo odstrániť existujúci scenár** zmenšenia.
2. Vyberte scenár zmrštenia, ktorý chcete upraviť alebo odstrániť z **rozbaľovacieho zoznamu Scenár** zmrštenia.
3. Podľa potreby upravte scenár zmenšenia a potom kliknite na tlačidlo **Uložiť** alebo ho odstráňte kliknutím na tlačidlo **Odstrániť** .

Správa plánov agentov

Stránky v časti Správa plánov v časti Správa aplikácií vám umožňujú spravovať plány agentov.

Integrácia so systémom riadenia ľudských zdrojov

Použite stránku integrácie HRMS, aby ste umožnili integráciu medzi systémom riadenia ľudských zdrojov (HRMS) a WFM a vybrali čas dňa, kedy chcete exportovať údaje o dovolenke používateľa z WFM do vášho HRMS.

> **OSVEDČENÉ POSTUPY** Pred integráciou systému HRMS s WFM si prečítajte *referenčnú príručku* o importe údajov.

Keď integrujete svoj HRMS s WFM, údaje sa vymieňajú nasledujúcim spôsobom. Týmto spôsobom informácie o dovolenke obsahujú aktuálne informácie pre každý typ dovolenky.

- Dovolenkové plány sa importujú z HRMS do WFM počas celého dňa vždy, keď je súbor GIS sprístupnený Webex WFO. Ďalšie informácie o importe údajov HRMS do Webex WFO nájdete v *Webex referenčnej príručke* importu a exportu údajov WFO.
- Počet hodín dovolenky využitých agentmi sa exportuje z WFM do HRMS raz denne v čase nakonfigurovanom na tejto stránke. Viaceré exporty v ten istý deň nie sú podporované.

POZNÁMKA: Všetkým agentom musí byť priradený profil ekvivalentu plného pracovného času (FTE), aby bolo možné importovať ich dovolenkové plány z HRMS. Ďalšie informácie nájdete v časti Správa ekvivalentných profilov na plný úväzok.

POZNÁMKA: Ak súbor importu obsahuje agentov a typy dovoleniek, ktoré neexistujú vo Webex WFO, tieto záznamy sa počas importu preskočia. Preskočené záznamy sú uvedené v protokole importu.

V systémoch, ktoré používajú integráciu HRMS, sa informácie o plánoch dovoleniek konfigurujú pomocou HRMS. Systémy, ktoré nemajú integráciu HRMS, používajú plány dovolenky vytvorené na stránke Dovolenkové plány (pozrite si tému Správa plánov dovolenky).

Postupy

Povoliť integráciu HRMS

- Začiarknite políčko **Povoliť integráciu HRMS s WFM** .

Konfigurácia exportu údajov WFM dovolenky do systému HRMS

- Do poľa Čas **exportu** zadajte čas, kedy sa budú údaje o dovolenke používateľa exportovať z WFM do vášho systému HRMS.

  POZNÁMKA: Ak sa tento čas zmení po počiatočnej konfigurácii, nenadobudne účinnosť 24 hodín.

Importovať podrobnosti súboru

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené podrobnosti importovaného súboru odoslaného z HRMS do WFM.

DÔLEŽITÉ UPOZORNENIE : Každá hlavička stĺpca musí byť prítomná v súbore importu, a to aj v prípade, že sa nevyžaduje prítomnosť údajov pre daný stĺpec. Ak hlavička stĺpca chýba, import zlyhá.

Prvok	Popis
Umiestnenie súboru	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data

Prvok	Popis
	Server\gis\vacationreports\<tenant>
Názov súboru	VacationHours_From_HRMS
Hlavička súboru	DOVOLENKA OD HRMS DÁTUM: <dátum>
Hlavičky stĺpcov	prihlásenie Údaje sú voliteľné. Toto je e-mailová adresa, ktorú používatelia zadávajú pri prihlasovaní do Webex WFO. Hoci prihlásenie a ID zamestnanca sú jednotlivo voliteľné, musíte zahrnúť údaje aspoň do jedného z týchto dvoch stĺpcov. V opačnom prípade sa súbor importu údajov nespracuje.
	vacationTypeLabel Požadované údaje. Hodnota údajov zadaná pre vacationTypeLabel vo všetkých riadkoch sa musí presne zhodovať s názvom typu dovolenky, ako je nakonfigurované v Webex WFO (Správa aplikácií > plánovanie dovolenky > typy dovoleniek). Táto hodnota nemôže obsahovať čiarky.
	dostupnéHodiny Požadované údaje. Toto je počet hodín dovolenky, ktoré má agent k dispozícii.
	totalEarnedHours Údaje sú voliteľné. Toto je celkový počet hodín dovolenky, ktoré agent získal za rok. Ak voliteľné pole totalEarnedHours nie je zahrnuté v súbore, Webex WFO predvolene nastaví svoje hodnoty na nulu a prepíše existujúce hodnoty. Výsledkom môže byť záporná hodnota pri výpočte hodín použitých pre agenta. Ak je pole zahrnuté v súbore, zadaná hodnota nesmie prekročiť 9999.
	ID zamestnanca Údaje sú voliteľné. Hoci prihlásenie a ID zamestnanca sú jednotlivo voliteľné, musíte zahrnúť údaje aspoň do jedného z týchto dvoch stĺpcov. V opačnom prípade sa súbor importu údajov nespracuje.

Nasleduje príklad importovaného súboru.

DOVOLENKA Z HRMS DÁTUM: 2018-04-19

login,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId

smithj@example.com,Floating Holiday, 16,24,john.smith

smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith

jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones

adamsb@generic.com,dovolenka,120,120,betty.adams

POZNÁMKA: Údajové prvky sú obmedzené na 2 číslice napravo od desatinnej čiarky. Ak existuje viac ako 2 číslice, hodnota sa pred importom zaokrúhli na 2 číslice. Chyby v záznamoch sa zaznamenávajú do denníka
súbor.
Čiarky, ktoré sú súčasťou importovaných údajov HRMS, musia byť odstránené spätnou lomkou (napríklad "3\ 000"), aby sa s nimi zaobchádzalo ako s literálmi a nie s oddeľovačmi súborov.

Exportovať podrobnosti súboru

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené podrobnosti o exporte súboru odoslaného zo WFM do systému HRMS.

Prvok	Popis
Umiestnenie súboru	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<meno nájomníka>
Názov súboru	vacation_<dátum>_WFM
Hlavička súboru	DOVOLENKA OD WFM DÁTUM: <dátum>
Hlavičky stĺpcov	Dátu m prihl áseni a vacationTypeLabel usedHours requestedHours approvedHours employeeId acdId

- Všetci agenti, ktorí majú plán dovolenky prostredníctvom súboru importu (pozri Podrobnosti o súbore importu), sú zahrnutí do exportného súboru.
- Pre každého agenta sú do exportu zahrnuté iba dátumy s použitými hodinami za posledných 7 dní.

- Ak dátum použil hodiny pre agenta aspoň pre jeden typ dovolenky, v súbore sa zobrazia všetky typy dovolenky, a to aj v prípade, že v daný deň neboli použité žiadne hodiny. V takom prípade sa v poli usedHours zobrazí pomlčka (
  —).
- Polia requestedHours a approvedHours sa zobrazia iba k poslednému dátumu, ktorý je vykázaný pre každého agenta. Tieto hodnoty nie sú viazané na konkrétny dátum, pretože sú súčtami pre všetky budúce dátumy.
- Ak agent nemá žiadne využité hodiny pre žiadny typ dovolenky počas 7-dňového obdobia, potom sa pre každý typ dovolenky vloží riadok dátumu pre včerajšok a nahlásia sa tam requestedHours a approvedHours.

Výstupný exportný súbor obsahuje pre každý typ dovolenky nasledovné:

- Používané hodiny: hodiny použité pre dátum v riadku. Táto hodnota je založená na trvaní výnimiek typu dovolenky v rozvrhu agenta pre daný dátum. Výnimky typu dovolenky sa konfigurujú na stránke typov dovoleniek Webex WFO (Správa aplikácií > Plánovanie dovolenky > Typy dovoleniek).
- Požadované hodiny: Celkový počet hodín, ktoré sú čakajúce a ešte nie sú schválené v aktuálnom čase.
- Schválené hodiny: Celkový počet schválených hodín. V prípade žiadostí o čiastočný deň sa používa trvanie žiadosti. V prípade celodenných žiadostí sa trvanie vypočíta ako minimálne množstvo hodín týždenne ÷ 5, ako je definované v profile ekvivalentov plného pracovného času agenta, ktorý je nakonfigurovaný na stránke Webex WFO Ekvivalenty plného pracovného času (Správa aplikácií > plánovanie dovoleniek > ekvivalentné profily plného pracovného času).

Nasleduje príklad exportného súboru.

DOVOLENKA OD WFM DÁTUMU: 2018-04-20

```
login,date,vacationTypeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours, employeeId, acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Plávajúca dovolenka, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Plávajúca dovolenka,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,16.0,8.0,john.smith,2
jonest@example.com,2018-04-14,Dovolenka,4.0,-,-,teri.jones,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Dovolenka,-,-,-,teri.jones,1
```

V tomto príklade sa otváracie hodiny dovolenky vykazujú nasledovne.

Zamestnanec	Využitie dovolenkovej hodiny
Kováč	▪ Využitých 8 hodín plávajúcej dovolenky 13. apríla. ▪ Využité 8 hodín dovolenky 15. apríla. ▪ Má 16 hodín žiadostí o dovolenku, ktoré čakajú na schválenie 20. apríla alebo neskôr. ▪ Má 8 hodín žiadostí o dovolenku, ktoré sú schválené 20. apríla alebo neskôr. ▪ Nemá žiadne schválené ani čakajúce žiadosti o plávajúcu dovolenku 20. apríla alebo neskôr.
Ján	▪ Využité 4 hodiny dovolenky 14. apríla. ▪ Využité 8 hodín dovolenky 15. apríla. ▪ Nemá žiadne schválené ani čakajúce žiadosti o plávajúcu dovolenku 20. apríla alebo neskôr.
Adamsb	▪ Nemá žiadne využité otváracie hodiny počas 7-dňového obdobia začínajúceho 13. apríla. ▪ Nemá žiadne schválené ani čakajúce žiadosti o plávajúcu dovolenku 20. apríla alebo neskôr.

Prispôsobenie vydania plánov

V predvolenom nastavení sa rozvrh agenta stáva viditeľným na základe globálneho nastavenia: počet týždňov viditeľných v plánoch agentov. Na stránke Profily plánovaného vydania môžete upraviť cyklus vydania plánu pre jednotlivé rozsahy dátumov a agentov.

Profily plánovaného vydania prepíšu predvolené vydanie plánu a môžu sa použiť na oneskorenie a/alebo poskytnutie viditeľnosti predbežného plánu pre jeden alebo viac rozsahov dátumov. Plány pre dátumy, ktoré nie sú špecifikované v profile vydania plánu, budú naďalej viditeľné podľa predvoleného globálneho nastavenia: počet týždňov viditeľný v plánoch agenta.

Vytvorenie a priradenie profilu plánovaného vydania

1. Zadajte jedinečný názov profilu vydania plánu.
2. V časti Spravovať plánované dátumy vydania kliknite na položku **Pridať dátum**.
    a. Zadajte počiatočný dátum a koncový dátum rozsahu dátumov, pre ktoré chcete upraviť viditeľnosť plánu.

b. Zadajte dátum vydania, kedy chcete uvoľniť plán pre zadaný rozsah dátumov.

> **POZNÁMKA:** Profil plánovaného vydania môže obsahovať viacero rozsahov dátumov so samostatnými dátumami vydania.

3. V časti Priradiť agentov vyberte jedného alebo viacerých agentov, ktorých chcete priradiť k tomuto profilu plánovaného uvoľnenia.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

> **PRÍKLAD** Ak je dnes 1. november a globálne nastavenie: Počet týždňov viditeľných v rozvrhoch agentov je nastavené na šesť týždňov, rozvrh agenta na 1. novembra až 12. decembra je
> Predvolene viditeľné. Ak chcete agentom poskytnúť viditeľnosť predbežného plánu na 18. až 31. decembra, vytvorte profil vydania plánu s dátumom začiatku 2016-12-18 a dátumom ukončenia
> 2016-12-31. Nastavte dátum vydania, kedy chcete uvoľniť plán pre tieto dátumy. Plány pre všetky ostatné dátumy budú naďalej viditeľné podľa šesťtýždňového predvoleného nastavenia.

Agentovi môže byť priradený iba jeden profil plánovaného vydania, ktorý môže zahŕňať viacero rozsahov dátumov s jednotlivými dátumami vydania. Môžete vidieť, ktorý profil plánovaného uvoľnenia je priradený agentovi (ak existuje), alebo priradiť nový profil plánovaného vydania na stránke Používatelia (pozrite si časť Správa používateľov).

Ak chcete automaticky priradiť konkrétny profil plánovaného vydania novým agentom, môžete ho vybrať v WFM Globálne nastavenia: Profil plánovaného vydania (pozrite si časť Konfigurácia nastavení WFM v celom systéme).

> **POZNÁMKA:** Úprava viditeľnosti rozvrhu môže mať vplyv na schopnosť agenta požiadať o obchod s plánom, ponuku plánu alebo žiadosť o mentoring. Aby agent mohol podať žiadosť týchto typov, dátum plánu
> (alebo dátumy, ak sú obchodné plány na rôzne dni) musia byť viditeľné pre žiadajúceho agenta aj odpovedajúceho agenta.

Popisy polí

Pole	Popis
Naplánovať profily vydania	
Vyberte položku Naplánovať profil vydania	(Iba úprava alebo odstránenie existujúceho profilu plánovaného vydania) Názov profilu plánovaného vydania, ktorý chcete upraviť.
Upraviť meno	Jedinečný názov pre tento profil vydania plánu.

Pole	Popis
Správa plánovaných dátumov vydania	
Počiatočný dátum	Prvý deň v rozsahu dátumov, pre ktoré chcete zadať naplánovať vydanie.
Dátum ukončenia	Posledný deň v rozsahu dátumov, pre ktoré chcete zadať naplánovať uvoľnenie.
Dátum vydania	Dátum, ku ktorému chcete uvoľniť plány pre uvedený rozsah dátumov. Tento dátum sa môže líšiť pre každý rozsah v tabuľke.
Pridať dátum	Vytvorte ďalší rozsah dátumov pre tento profil plánovaného vydania.
Odstrániť vybraté položku	Odstránenie vybratých rozsahov dátumov z tabuľky. Ak chcete vybrať všetky riadky, vyberte Začiarkavacie políčko v hornej časti tabuľky.
Priradiť agentov	
Dostupné/pridelené	Zoznam dostupných a priradených agentov pre toto vydanie plánu profil. Agent môže byť naraz priradený iba k jednému profilu plánovaného vydania.

Obmedzenie možnosti supervízora upravovať rozvrhy

Správca môže chcieť obmedziť možnosť nadriadeného upravovať plány agentov z rôznych dôvodov. Napríklad supervízor môže byť na školení a ešte nie je dostatočne skúsený na to, aby mal plný prístup k úpravám plánu. Stránka Pravidlá úprav plánu vám umožňuje priradiť pravidlo úpravy plánu konkrétnym supervízorom, ktorí spravujú ich možnosti úprav.

Môžete nakonfigurovať pravidlo, ktoré zabráni orgánom dohľadu v nasledujúcich činnostiach:

- Vkladanie akýchkoľvek aktivít alebo vkladanie iba určitých druhov aktivít
- Obchodné plány
- Zmena plánov pomocou funkcie Nájsť optimálny čas
- Presun rôznych druhov aktivít (napríklad obedy alebo prestávky) o viac ako určený počet minút
- Zmena rozvrhov pomocou funkcie Optimalizovať plány

- Obnovenie predchádzajúceho plánu pomocou funkcie História plánovania a obnovenie
- Pridanie, úprava alebo vymazanie poznámok o aktivitách týkajúcich sa výnimiek alebo projektov v rozvrhoch agentov

POZNÁMKA: Pravidlo úpravy rozvrhu má prednosť pred povoleniami Správa WFM a Správa plánov. Tieto povolenia napríklad udeľujú prístup k funkcii História plánovania a obnovenie, ale ak Ak použijete pravidlo, ktoré obmedzuje prístup, supervízor nemôže pristupovať k tejto funkcii zo správy aplikácií ani z rozvrhov agenta, napriek tomu, že má tieto povolenia.

Ak len priradíte pravidlo úpravy rozvrhu supervízorovi, potom tento supervízor nemôže vykonať akúkoľvek úlohu, ktorú ste nastavili, alebo presunúť aktivity o viac ako stanovený čas. Môžete však vytvoriť pracovný postup, ktorý umožní supervízorovi vykonať úlohu, ale odloží uskutočnenie výsledných zmien plánu, kým nebudú manuálne schválené. To sa vykonáva pomocou pracovného postupu.

POZNÁMKA: Supervízor, na ktorého sa vzťahuje pracovný postup manuálneho schvaľovania, nemôže uložiť zmeny plánu, ak supervízor používa vlastné filtrovanie (možnosť Vlastné v dolnej časti zoznamu filtrov, ktorá vám umožňuje:
Vyberte kombináciu tímov, frontov služieb, skupín frontov služieb a mapovaní zručností na filtrovanie stránky Plán agenta). Akcia uloženia bude fungovať, ak supervízor filtruje stránku iba podľa jedného tímu, frontu služieb alebo priradenia zručností.

POZNÁMKA Ak supervízor, na ktorého sa vzťahuje pravidlo úpravy plánu, upraví výnimku alebo projekt a súčasne upraví alebo pridá poznámku o činnosti, poznámka o aktivite sa nezobrazí, keď Schvaľovajúci nadriadený zobrazí úpravu na schválenie. Po schválení úpravy sa poznámka neuloží.

Nastavenie pracovného postupu je voliteľné. Na to, aby sa zmena, ktorá spĺňa požiadavky pravidla, prejavila, nepotrebuje pracovný postup (napríklad nadriadený, ktorý je obmedzený na presun prestávky najviac 30 minút, môže presunúť prestávku o 15 minút), Nastavenie pracovného postupu WFM však umožňuje skontrolovať pokrytie a personálne obsadenie. Ak je to vo vašom kontaktnom centre dôležité, nastavte pracovné postupy spolu s pravidlami úprav plánu.

Vytvorenie pracovného postupu

Na stránke Pracovné postupy (Správa aplikácií > aktivity > pracovné postupy môžete nastaviť pracovný postup úpravy plánu), ktorý môže schváliť, zamietnuť alebo vynútiť manuálne spracovanie zmien plánu. Ďalšie informácie o konfigurácii pracovného postupu nájdete v téme Automatizácia spracovania požiadaviek agentov.

Pri vytváraní pracovného postupu úpravy plánu použite nasledujúce možnosti:

- Vyberte udalosť Naplánovať úpravy.
- Priraďte príslušných supervízorov v sekcii Priradiť používateľov.
- Vyberte akciu Manuálne spracovanie, Schváliť alebo Zakázať.

Pracovný postup sa spustí, keď supervízor klikne **na tlačidlo Uložiť** po vykonaní úprav na stránke Plány agenta. Ak je akcia vybratá pre pracovný postup manuálne spracovanie, zmeny sa prejavia až po manuálnom schválení správcom alebo plánovačom na stránke Úprava plánu (pozrite si časť Schválenie alebo zamietnutie zmien plánu vykonaných supervízormi).

Správa pravidiel úpravy plánu

Pomocou stránky Pravidlá plánovania úprav môžete vytvoriť, upraviť a odstrániť pravidlá úprav plánu.

Vytvorenie nového pravidla úpravy plánu

1. **Vyberte možnosť Vytvoriť nové pravidlo** úpravy plánu.
2. Zadajte jedinečný názov pravidla.
3. Na table Zabrániť používateľovi vo vykonávaní vyberte aktivity, ktorým chcete zabrániť vo vykonávaní nadriadených. Môžete zabrániť orgánom dohľadu vkladať všetky alebo niektoré typy nových aktivít, obchodných plánov a nájsť optimálne časy.
4. Vyberte existujúce aktivity, ktorým chcete zabrániť alebo obmedziť pohyb nadriadených v rozvrhu o viac ako určený počet minút. Napríklad vyberte "Prestávky o viac ako" a zadajte **15** do poľa minút, aby ste obmedzili supervízora presunúť prestávku o viac ako 15 minút skôr alebo neskôr v pláne. Ak chcete zabrániť supervízorovi vôbec presúvať prestávky, zadajte **do poľa minút hodnotu 0** .
5. Priraďte supervízorov k pravidlu tak, že ich vyberiete na table Dostupné a presuniete ich na tablu Priradené. Na table Dostupné sú uvedení iba supervízori.
6. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Úprava alebo odstránenie existujúceho pravidla úpravy rozvrhu

1. **Vyberte možnosť Upraviť alebo odstrániť existujúce pravidlo** úpravy rozvrhu.
2. Vyberte požadované pravidlo z rozbaľovacieho zoznamu Plánovať pravidlá úprav a vykonajte jeden z nasledujúcich krokov:
    a. Upravte pravidlo podľa potreby a potom kliknite na tlačidlo Uložiť .
    b. Ak chcete pravidlo odstrániť, kliknite na tlačidlo **Odstrániť** a potom odstránenie potvrďte kliknutím na tlačidlo **Áno** .

Práca s historickými údajmi

Stránky v časti Historické údaje správy aplikácií vám umožňujú zaznamenávať, zlučovať a upravovať historické údaje.

Zobrazenie a úprava historických údajov

Pomocou stránky Zobraziť a upraviť historické údaje zobrazte, zadajte a upravte historické údaje pre konkrétny servisný front a dátum.

NOTA

Všetky historické údaje sa zobrazujú v predvolenom časovom pásme vašej organizácie, ktoré sa zobrazuje v hornej časti tabuľky historických údajov. Historické údaje sa nezobrazujú v časovom pásme nakonfigurovanom pre vybratý servisný front.

Webex WFOkonvertuje historické údaje do príslušného časového pásma pri generovaní distribúcií.

WFM vyžaduje historické údaje na generovanie rozdelení, prognóz a plánov a na výpočet štatistík. Čím presnejšie sú historické údaje, tým presnejšie budú predpovede a harmonogramy. Niekedy sú však historické údaje pre servisný front neúplné, nepresné alebo úplne chýbajú. V takom prípade môžete chýbajúce údaje zadať manuálne alebo upraviť nepresné existujúce údaje.

Dôvody, prečo možno budete chcieť upraviť alebo zadať historické údaje, sú nasledujúce:

- Oprava údajov, ktoré sú nepresné z dôvodu problémov so systémom alebo sieťou
- Úprava údajov, ktoré sú nezvyčajné v dôsledku zriedkavej udalosti, ako je napríklad marketingová kampaň
- Zadanie chýbajúcich údajov, keď je hlasitosť kontaktu normálna, ale neboli zachytené žiadne údaje, pretože systém alebo sieť bola nefunkčná
- Vytváranie údajov, keď historické údaje nie sú k dispozícii alebo chýbajú, napríklad pri prvej inštalácii WFM
- Na podporu prognózovania a plánovania frontov neinteraktívnych služieb (napríklad tých, ktoré spracovávajú e-maily a sociálne médiá)

NOTA

API Generic Interface Services (GIS) sa môže použiť aj na pridanie historických údajov z ľubovoľného ACD do databázy WFM. GIS API je súčasťou WFM a nevyžaduje žiadnu samostatnú inštaláciu alebo spustiteľný súbor. Ďalšie informácie nájdete v *referenčnej príručke* pre import údajov.

Ak máte Avaya ACD, máte tiež možnosť zobraziť historické údaje pre čísla adresárov (DN). V WFM však nemôžete upravovať údaje čísla v adresári.

Po dokončení parametrov historických údajov sa zobrazí tabuľka s požadovanými údajmi, ak nejaké existujú. Ak pre servisný front neexistuje žiadny, môžete zadať údaje pre daný servisný front a konkrétny deň na úrovni priblíženia intervalu.

Údaje v tabuľke môžete kopírovať a prilepovať pomocou štandardných klávesových skratiek systému Windows.

- Kliknutím a presunutím myšou vyberte konkrétne riadky a stĺpce v tabuľke alebo tabuľkovom hárku alebo stlačením kombinácie klávesov Ctrl + A vyberte celú tabuľku alebo tabuľkový hárok.
- Pomocou kombinácie klávesov Ctrl + C skopírujte vybraté bunky do schránky vo formáte TSV (Tab Body Separated Value) alebo Comma Delete Value (CSV). Táto akcia skopíruje upraviteľné stĺpce aj stĺpce iba na čítanie, ak kopírujete údaje z tabuľky.
- Pomocou kombinácie klávesov Ctrl + V prilepte obsah schránky do buniek tabuľky. Môžete ich prilepiť do konkrétne vybratej skupiny buniek alebo jednoducho vybrať bunku, ktorá sa stane ľavým horným rohom prilepených údajov. Údaje sa prilepia do vybratých buniek, pokiaľ vybratý stĺpec nie je určený iba na čítanie. Skopírované údaje nie je možné prilepiť do stĺpcov iba na čítanie. Ak sú skopírované údaje príliš veľké na to, aby sa zmestili do vybratej oblasti prilepenia, funkcia Prilepiť rozšíri výber na veľkosť údajov v schránke. Ak napríklad vyberiete oblasť 2 × 2, ale údaje v schránke sú 3 × 3, prilepí sa 3 × 3. Prilepené údaje sú v tabuľke zvýraznené.

Popisy polí

Pole	Popis
Servisný front	Servisný front, pre ktorý chcete zobraziť alebo upraviť historické údaje.
Číslo v adresári	(len Avaya ACD) Číslo v adresári, ktoré chcete zobraziť údaje.
Úroveň priblíženia	Úroveň podrobností, ktorú chcete použiť na zobrazenie údajov. Máte na výber: ▪ I – podľa intervalu ▪ D – Cez deň ▪ W — Podľa týždňa ▪ M—Podľa mesiaca ▪ Y – podľa roku **POZNÁMKA:** Údaje je možné upravovať iba na úrovni priblíženia intervalu.
Dátum	Deň, pre ktorý chcete zobraziť alebo upraviť historické údaje. Zobrazí sa iba vtedy, keď je vybratá úroveň priblíženia intervalu.
Počiatočný/koncový dátum	Počiatočný/koncový dátum obdobia, pre ktoré chcete zobraziť a/alebo upraviť Historické údaje.

Pole	Popis
	Zobrazí sa iba vtedy, keď je vybratá úroveň zväčšenia Deň, Týždeň, Mesiac alebo Rok. **POZNÁMKA:** Pri zobrazení súhrnných údajov na týždennej alebo mesačnej úrovni sú zobrazené údaje založené na nakonfigurovanom dni spustenia Týždeň, do ktorého spadá vybratý dátum. Ak je teda nakonfigurovaným počiatočným dňom týždňa pondelok a vyberiete rozsah dátumov od stredy do stredy, zobrazia sa údaje ako súčty od pondelka do pondelka.

Polia tabuľky historických údajov

Polia v tabuľke historických údajov sú popísané nižšie. V tabuľke je uvedená definícia poľa pre fronty interaktívnych služieb aj fronty neinteraktívnych služieb.

Ďalšie informácie o interaktívnych a neinteraktívnych frontoch služieb nájdete v téme Správa typov servisných frontov.

Pole	Popis
Ponúkané kontakty	Počet ACD hovorov/kontaktov smerovaných do servisného frontu počas interval.
Spracované kontakty	Počet ACD hovorov/kontaktov, ktoré agenti uskutočnili počas interval.
Kontakty boli zrušené	Počet ACD hovorov smerovaných do servisného frontu počas intervalu ktoré boli opustené (volajúci zavesil, keď stál v rade alebo zvonil na telefón agenta). Hovory sa počítajú do intervalu, keď volajúci zavesí.
Prijaté kontakty	Počet ACD hovorov/kontaktov prijatých v servisnom fronte počas interval. Hovory sa počítajú v intervale, v ktorom ich agent odpovedal.
Celkový čas odpovede	Množstvo času, počas ktorého boli všetky hovory / kontakty vo fronte a prijaté V intervale.
Priemerný čas komunikácie	▪ Interaktívne fronty služieb – priemerný čas strávený

Pole	Popis
	Rozprávanie a podržanie pre všetky hovory spracované v danom intervale. ▪ Fronty neinteraktívnych služieb – priemerný čas strávený prácou na každom kontakte pre všetky kontakty spracované v danom intervale.
Priemerný pracovný čas	Priemerné množstvo následnej práce pre každý kontakt pre všetky kontakty Spracované v intervale.
Percento úrovne služby	Percentuálny podiel kontaktov, ktoré splnili cieľ úrovne služieb pre interval.
Maximálny počet kontaktov vo fronte	Maximálny počet kontaktov vo fronte služieb za daný deň.

Zlúčenie historických údajov

Pomocou stránky Žiadosť o zlúčenie historických údajov zlúčte historické údaje, ktoré fronty služieb vo fronte virtuálnych služieb zhromaždili jednotlivo pred pridaním do frontu virtuálnych služieb.

Virtuálny servisný front začne zhromažďovať historické údaje z frontov služieb súčastí po ich vytvorení, takže žiadosť o historické údaje je potrebné odoslať iba v nasledujúcich situáciách:

- Fronty súčastí služieb mali jednotlivo zhromaždené historické údaje predtým, ako ste ich pridali do frontu virtuálnych služieb, a chcete priradiť ich kumulatívne historické údaje k ich frontu virtuálnych služieb.
- Buď pridáte servisné fronty s historickými údajmi do frontu virtuálnej služby, alebo odstránite servisné fronty s historickými údajmi z frontu virtuálnej služby a chcete prepočítať historické údaje pre príslušný front virtuálnej služby.

Historické údaje pre jednotlivé fronty služieb sa po zlúčení zachovajú, takže ak odstránite servisný front z frontu virtuálnych služieb, bude stále k dispozícii na použitie.

Popisy polí

Pole	Popis
Počiatočný dátum	Počiatočný dátum žiadosti o zlúčenie historických údajov.
Dátum ukončenia	Dátum ukončenia žiadosti o zlúčenie historických údajov.

Pole	Popis
Virtuálny servisný front	Zoznam dostupných a priradených frontov služieb súčastí, z ktorých môžete zlúčiť historické údaje. Priradené fronty služieb musia obsahovať historické údaje pre vybratý rozsah dátumov.
Dátum spustenia	Dátum, kedy chcete spustiť žiadosť.
Doba spustenia	Čas, kedy chcete spustiť žiadosť.

Vypočítajte presnosť minulých prognóz

Presnosť predpovede je pomer predpokladaného objemu kontaktov k skutočnému objemu kontaktov. Požiadavka na zostavenie presnosti prognózy vypočíta tento pomer pre jeden alebo viac frontov služieb na základe historických údajov. Nemôže vám povedať, aká presná bude predpoveď v budúcnosti. Môže vyhodnotiť iba presnosť predpovedí v minulosti.

PRÍKLAD Ak je percento presnosti predpovede pre servisný front 105 percent, znamená to, že predpokladaný objem kontaktov bol o 5 percent vyšší ako skutočný objem kontaktov.

Hodnota vypočítaná touto požiadavkou sa zobrazí na stránke Fronty služieb v časti Percento úrovne presnosti prognózy.

Na stránke Žiadosť o kompiláciu presnosti prognózy vygenerujte žiadosť o kompiláciu presnosti prognózy.

Popisy polí

Pole	Popis
Počiatočný dátum	Dátum začatia žiadosti o kompiláciu presnosti prognózy.
Dátum ukončenia	Dátum ukončenia žiadosti o kompiláciu presnosti prognózy.
Servisné fronty	Fronty služieb, pre ktoré chcete vygenerovať presnosť prognózy, kompilácia. Priradené fronty služieb musia mať vygenerované prognózy pre vybratý rozsah dátumov.
Dátum spustenia	Dátum, kedy chcete spustiť žiadosť.
Doba spustenia	Čas, kedy chcete spustiť žiadosť.

Zachytenie historických údajov

Na stránke Zachytiť historické údaje spustite žiadosť o zaznamenanie historických údajov z ACD a importujte ich do WFM. Za určitých okolností to môže byť potrebné, napríklad ak chcete importovať historické údaje z ACD za obdobie pred inštaláciou WFM alebo chcete vyplniť medzery v historických údajoch, ktoré vznikli v dôsledku prerušenia pripojenia k ACD po inštalácii WFM.

POZNÁMKA: Táto funkcia nie je k dispozícii pre Avaya ACD alebo ACD, ktoré sú počas inštalácie WFM klasifikované ako "všeobecné".

POZNÁMKA: Pri zachytávaní historických údajov sa údaje ACC (Past Adherence and Conformance) prepočítavajú iba vtedy, ak sa od posledného výpočtu údajov ACC zmenili plány alebo údaje v reálnom čase.

OSVEDČENÉ POSTUPY Zachytenie údajov z ACD môže systém výrazne zaťažiť. Ak požadujete veľké množstvo údajov, spustite túto požiadavku, keď je kontaktné centrum zatvorené alebo počas ticha perióda.

Predpoklady

- Licencia WFM
- Správa WFM povolenie
- Povolenie spravovať plány
- Prístup správcu systému
- Nakonfigurovaný ACD

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > historických údajov > zachytenie historických údajov

Postupy

Spustenie žiadosti o zaznamenanie historických údajov

1. Vyberte a nakonfigurujte polia podľa potreby.
2. Kliknite na položku **Spustiť**.

Súvisiace témy

- Konfigurácia ACD
- Import historických údajov

Import historických údajov

Stránku Import historických údajov použite na importovanie historických údajov vo forme súboru CSV do vybratej ACD. Táto stránka predstavuje alternatívu k použitiu spustiteľného súboru WFM Historical Import Template (WHIT) na import historických údajov (ďalšie informácie nájdete v Webex *referenčnej príručke* importu údajov WFO).

POZNÁMKA: Ak hosťujete vlastný údajový server, môžete použiť WHIT na import historických údajov do cloudu. Ak používate údajový server hosťovaný spoločnosťou Webex WFO v cloude, na import musíte použiť túto stránku
Historické údaje.

Import historických údajov

1. Kliknite na položku **Vybrať súbor** a potom prejdite do umiestnenia, kde je uložený súbor CSV. Kliknutím na tlačidlo **Otvoriť** načítate súbor na stránku.
2. Z **rozbaľovacieho zoznamu Vybrať cieľ ACD** poľa vyberte ACD, do ktorej chcete importovať historické údaje.
3. Z rozbaľovacieho zoznamu Časové **pásmo** vyberte časové pásmo, ktoré chcete použiť na historické údaje. Predvolená hodnota je UTC. Možnosť Nájomník je časové pásmo nájomníka, ktoré pre nájomníka nastavil správca systému na stránke Nájomníci.
4. Priraďte polia v súbore CSV k poliam importu uvedeným na stránke. Nastavte typ údajov pre polia dátumu a obdobia.
5. Kliknite na položku **Importovať**.

Popisy polí

Polia v súbore CSV by mali obsahovať nasledujúce údaje. Pole môže byť pomenované čokoľvek, pretože bude mapované do poľa importu pred importom. Polia môžu byť v súbore CSV v ľubovoľnom poradí.

DÔLEŽITÉ Súbor musí obsahovať názov služby alebo číslo služby, ale nie oboje.

Importovať názov poľa	Popis
Zrušené hovory	(Povinné) Celkový počet zrušených hovorov v servisnom fronte Počas tohto obdobia.

Importovať názov poľa	Popis
Priem. rých. prij.	(Voliteľné) Priemerná rýchlosť odpovede v sekundách v servisnom fronte počas daného obdobia.
avgACWTime	(Povinné) Priemerný čas práce po hovore v sekundách pre všetky hovory spracované v servisnom fronte počas daného obdobia. Zahŕňa všetok čas strávený hovormi spracovanými v tomto období vrátane času stráveného v iných obdobiach.
avgTalkTime	(Povinné) Priemerná doba hovoru v sekundách pre všetky hovory spracované v servisný front počas daného obdobia. Táto hodnota zahŕňa všetok čas strávený hovormi spracovanými v tomto období vrátane času stráveného v iných obdobiach. Ak ste napríklad v tomto období prijali iba jeden hovor a trval 45 minút, priemerný čas hovoru je 45 ÷ 1 minúta = 45 minút = 2700 sekúnd.
kontaktyInQueue	(Voliteľné) Maximálny počet kontaktov vo fronte v službe fronta počas obdobia. Toto platí len pre fronty neinteraktívnych služieb.
dátum	(Povinné) Dátum údajov.
Spracované hovory	(Povinné) Celkový počet hovorov spracovaných v servisnom fronte Počas tohto obdobia.
Pomer obsadenosti	(Voliteľné) Pomer obsadenosti frontu služieb počas daného obdobia. Táto hodnota je vyjadrená ako celé číslo od 1 do 100.
perióda	(Povinné) 30-minútový interval dňa pre údaje vo formáte HH:MM.
qtyOfAgents	(Voliteľné) Počet agentov v službe v servisnom fronte počas bodka.
Prijaté hovory	(Povinné) Celkový počet hovorov prijatých v servisnom fronte počas bodka.
Úroveň služieb	(Voliteľné) Percentuálny podiel úrovne služieb pre frontu služieb počas perióda. Táto hodnota je vyjadrená ako celé číslo od 1 do 100.
Názov služby	Názov servisného frontu. Toto pole je povinné, ak je hodnota serviceNumber

Importovať názov poľa	Popis
	Nie je súčasťou súboru.
číslo služby	ID frontu služieb v ACD. Toto pole je povinné, ak serviceName nie je zahrnutý v súbore. **POZNÁMKA:** Ak toto ID obsahuje úvodné nuly (napríklad 00005), môže to spôsobiť zlyhanie importu. Tieto identifikátory by nemali obsahovať úvodné nuly, aby sa zabránilo výskytu problému.
Prepojené hovory	(Voliteľné) Celkový počet hovorov prenesených v servisnom fronte Počas tohto obdobia.

Vytvorenie popisov kódov príčin

Pomocou stránky Popis kódu dôvodu vytvorte množiny popisov kódov dôvodu a potom tieto množiny priraďte k jednému alebo viacerým frontom služieb. Kódy dôvodov (známe aj ako "aux kódy" alebo "kódy NR") pochádzajú z vašej ACD. Ak máte viacero súborov ACD, musíte nastaviť rôzne skupiny popisov kódov dôvodu pre servisné fronty v každej z týchto jednotiek ACD.

Po nakonfigurovaní popisného textu pre kódy dôvodov sa tieto popisy zobrazia v zásuvke Plány agenta a v miniaplikácii Dashboard Adherence v reálnom čase namiesto číselných kódov dôvodov.

POZNÁMKA: Popisy kódov dôvodov zobrazené pre agenta sú popisy z frontu služieb, ktorý je hlavným servisným frontom daného agenta. Ak agent nemá hlavný servisný front, potom žiadny kód dôvodu
Zobrazia sa popisy.

POZNÁMKA: Ak sa zmení množina popisu kódu dôvodu, zmeny sa prejavia v aktuálnych aj historických údajoch. Staršie verzie sady sa nearchivujú.

Vaša rola vyžaduje povolenie Spravovať WFM na vytváranie a spravovanie množín kódov dôvodov a povolenie Upraviť plány na zobrazenie kódov dôvodov v zásuvke Adherence.

Vytvorenie množiny popisov kódu dôvodu

1. **Vyberte možnosť** Vytvoriť nový popis kódu dôvodu.
2. Zadajte jedinečný názov novej množiny popisov kódov dôvodu.

3. Kliknite na položku **Pridať riadok**. Do nového riadka tabuľky zadajte ID kódu dôvodu a textový popis. Popis môže mať maximálne 20 znakov a môže obsahovať špeciálne znaky okrem čiarky (,) alebo znaku mriežky (#).

   POZNÁMKA: Popis sa nevyžaduje – môžete pridať riadok len s ID kódu dôvodu.

4. Pokračujte v pridávaní riadkov s ID a popismi kódu dôvodu, kým sa množina nedokončí.
5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Úprava existujúcej množiny popisov kódov dôvodu

1. **Vyberte možnosť** Upraviť alebo odstrániť popis kódu dôvodu.
2. Vyberte množinu, ktorú chcete upraviť, z rozbaľovacieho zoznamu Popis kódu dôvodu Názov množiny.
3. Môžete vykonať nasledujúce úpravy:
   - Upravte riadok tabuľky a zmeňte dôvod, kód, číslo alebo popis.
   - Ak chcete odstrániť riadok, vyberte ho a kliknite na položku **Odstrániť riadok**.
   - Premenujte množinu popisov kódu dôvodu.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Odstránenie existujúcej množiny popisov kódov príčin

1. **Vyberte možnosť** Upraviť alebo odstrániť popis kódu dôvodu.
2. Vyberte množinu, ktorú chcete upraviť, z rozbaľovacieho zoznamu Popis kódu dôvodu Názov množiny.
3. Kliknite na položku **Odstrániť**.

   POZNÁMKA: Keď sa odstráni množina popisu kódu dôvodu, v historických, súčasných a budúcich kódoch dôvodov sa zobrazí ID kódu dôvodu, a nie popis kódu dôvodu pre ľubovoľnú službu
   Fronty, ktoré boli priradené k odstránenej množine.

Priradenie popisu kódu príčiny nastaveného na jeden alebo viacero servisných frontov

1. **Vyberte možnosť Priradenie popisu kódu príčiny nastavenej na jeden alebo viac servisných frontov** .
2. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte nastavený popis kódu dôvodu.
3. Vyberte ACD z rozbaľovacieho zoznamu ACD.
4. Fronty služieb zobrazené na table Dostupné sú fronty v hlavnom zobrazení, ktoré sú priradené k vybratému ACD. Premiestnite fronty služieb, ku ktorým chcete priradiť túto množinu, z tably Dostupné na tablu Priradené. Fronty služieb, ktoré už boli priradené k množine

Sa zobrazujú na table Priradené.

> **POZNÁMKA Množinu** popisov kódov príčin možno priradiť k viacerým frontom služieb, ale k frontu služieb môže byť priradená iba jedna množina popisov kódu dôvodu.

5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Prispôsobenie mapovania stavu dodržiavania

Na stránke Mapovanie stavu dodržiavania určite, ktoré stavy agenta a kódy príčin určujú, či agent dodržiava naplánovanú aktivitu a ktoré aktivity plánu sa používajú na výpočet percentuálneho podielu dodržiavania agenta.

Predvolené nastavenia sú najbežnejšou metódou výpočtu adherencie a nie je potrebné, aby ste ich menili. V prípade potreby je však možné nastavenia prispôsobiť pre vaše kontaktné centrum.

Agenti sa zobrazujú ako dodržiavajúci, ak sú v jednom zo stavov agenta priradených ku konkrétnej naplánovanej aktivite. Ak sú v stave agenta, ktorý nie je priradený k naplánovanej aktivite, zobrazia sa ako nedodržiavajúce.

Predpoklady

Uistite sa, že ACD pripojenie je nakonfigurované a poskytuje údaje v reálnom čase s kódmi dôvodov, ktoré sa majú WFM.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > WFM > WFM konfigurácia > mapovanie stavu dodržiavania

Postup

Ak chcete spravovať mapovania stavu dodržiavania, vykonajte nasledujúci postup.

Správa mapovania stavu dodržiavania

1. Pre každú aktivitu plánu nakonfigurujte aspoň jeden stav agenta, ktorý chcete považovať za dodržiavaný. Stav agenta sa používa na výpočet dodržiavania plánovanej aktivity. Ak potrebujete pridať pole Stav agenta, kliknite na Pridať . Ak potrebujete odstrániť pole stavu agenta, vyberte ho a kliknite na tlačidlo **Odstrániť**.
2. Nakonfigurujte kódy dôvodov, ktoré chcete považovať za kódy v súlade s plánovanými aktivitami, ktoré používajú kódy príčin. Platné hodnoty sú všetky abecedné znaky, čísla 1 – 65535 a symboly okrem čiarky.

- Prázdne pole označuje, že sa berú do úvahy všetky kódy príčin.
- Spojovník medzi číslami označuje rozsah. "1–3" znamená, že sa berú do úvahy kódy príčin 1, 2 a 3.
- Čiarka medzi číslami alebo alfa reťazcami označuje konkrétne čísla a reťazce. "1,3,5,e-mail,@chat" znamená kódy dôvodov 1, 3, 5, e-mail a @chat.
- Môžete použiť kombináciu rozsahu čísel a konkrétnych čísel a reťazcov znakov (napríklad "1–5,7,9,12,e-mail,následná práca").
- (Voliteľné) Pred kódom dôvodu pridajte ACD ID a znak mriežky, aby ste rozlíšili kódy dôvodu, ktoré pochádzajú z rôznych ACD (ďalšie informácie nájdete nižšie).

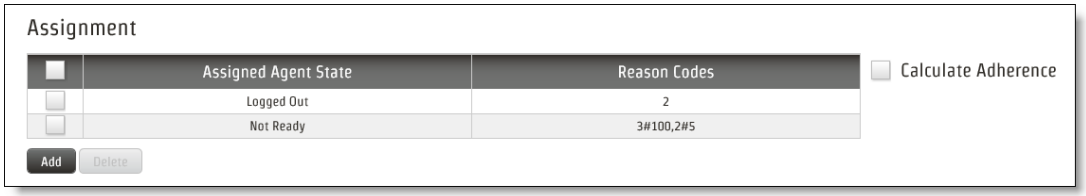
3. Začiarknite políčko Vypočítať dodržiavanie vedľa aktivity, aby sa pri výpočte percent dodržiavania agenta zahrnuli údaje o časovom dodržiavaní pre danú aktivitu plánu.
4. Kliknutím na tlačidlo Uložiť uložte zmeny.

POZNÁMKA Ak chcete obnoviť nastavenia mapovania stavu dodržiavania na predvolenú konfiguráciu, kliknite na tlačidlo **Obnoviť**.

Príklad

OSVEDČENÉ POSTUPY

Na nasledujúcom obrázku správca priradil dva stavy ACD agenta, Odhlásený (s kódom dôvodu 2) a Nepripravený (s kódmi dôvodu 3#100 a 2#5), k aktivite plánu nasadenia. To znamená, že keď je agent naplánovaný s aktivitou priradenia, musí byť v stave Odhlásený agent s kódom dôvodu 2 alebo v stave agenta Nepripravený s kódom dôvodu 100 (v ACD 3) alebo 5 (v ACD 2), aby bol v súlade. Akýkoľvek iný stav agenta alebo kód dôvodu počas naplánovaného času bude mať za následok, že agent nebude dodržaný.



Správca nezačiarkol políčko Vypočítať adherenciu. To znamená, že bez ohľadu na to, či používatelia dodržiavajú aktivitu plánu priradenia alebo nie, nebude to mať žiadny vplyv na percentuálne skóre dodržiavania daného agenta.

ACD ID a kódy dôvodov

Ak má váš systém viacero ACD, možno budete musieť uviesť, ku ktorým ACD kód dôvodu patrí. Napríklad, ak je kód dôvodu 6 prítomný v ACD 1 aj ACD 2, ale v každom z nich znamená niečo iné, musíte medzi nimi rozlišovať.

Ak to chcete urobiť, pri zadávaní kódu príčiny pre stavy agenta Nepripravený alebo Odhlásený použite tento formát:

<ACD ID>#<reason code>

Použité ID ACD je ID nakonfigurované na stránke Konfigurácia ACD (pozrite si časť Konfigurácia ACD).

PRÍKLAD ACD 2 aj ACD 3 používajú kód dôvodu 23, ale neznamenajú to isté. Ak chcete priradiť kód príčiny 23, ktorý je nakonfigurovaný v ACD 2, k stavu agenta Odhlásený, zadajte **2#23** do poľa Kódy príčin.

Ak kód dôvodu znamená to isté vo viacerých ACD alebo je jedinečný iba pre jednu ACD, nie je potrebné do kódu dôvodu pridávať ACD ID. Ak chcete v rámci konkrétneho ACD uviesť rozsah kódov príčin, pridajte ACD ID a znak mriežky pred prvý kód dôvodu v rozsahu: **3#1–5**.

POZNÁMKA: Kódy príčin sa zobrazujú inde v aplikácii Cisco, napríklad v zásuvke Adherence Details (Podrobnosti o dodržiavaní) na stránke Plány agentov, ale ID ACD, ktoré k nim pridáte tu, nie. Je potrebné ACD ID
Iba pri konfigurácii mapovania stavu dodržiavania vo viacerých ACD prostrediach.

Mapovanie stavu dodržiavania pre neinteraktívne fronty služieb

Môžete vypočítať dodržiavanie pre fronty neinteraktívnych služieb (napríklad tie, ktoré spracovávajú e-maily zákazníkov). Keďže predvolené nastavenia sú určené pre fronty služieb, ktoré podporujú interaktívne kontakty so zákazníkmi, musíte nakonfigurovať vlastné priradenia všetkých ACD stavov, v ktorých môžu byť agenti pri spracovávaní neinteraktívnych kontaktov.

PRÍKLAD

Vaše kontaktné centrum môže chcieť priradiť nasledujúce stavy agenta k aktivite In Service pre servisný front, ktorý podporuje neinteraktívne kontakty zákazníkov:

- Pripravené k dispozícii
- Hovoriť
- Po kontakte s prácou
- Podržať hovor
- Mimo prevádzky (kód dôvodu 10)
- Nepripravený (kód dôvodu 20)

Konfigurácia nastavení WFM v celom systéme

Na stránke Globálne nastavenia nastavte parametre pre celý systém pre WFM. Tieto parametre sú opísané nižšie.

POZNÁMKA: Používatelia musia obnoviť alebo reštartovať svoje prehliadače, aby sa prejavili zmeny globálnych nastavení.

Prvý deň v týždni

Prvý deň v týždni pre rozvrh. Predvolená hodnota je nedeľa.

POZNÁMKA: Ak toto nastavenie zmeníte po nastavení a priradení rotácií pracovných zmien, budete musieť vytvoriť nové rotácie pracovných zmien, aby ste zmenu začlenili.

Ak agenti dokončili dynamické plánovanie, budete musieť preplánovať celé dynamické plánovanie.

Počet plánovaných týždňov viditeľných pre agentov

Počet zobrazených budúcich týždňov, keď agenti pristupujú k svojim plánom.

Začiatok mesiaca dovolenky

(Iba systémy bez integrácie HRMS) Mesiac, ktorý je začiatkom prázdninového roka. V prvý deň tohto mesiaca sa dostupné hodiny dovolenky vynulujú na hodiny nakonfigurované v plánoch dovoleniek priradených agentom.

Platené FTE za deň

Štandardný počet platených hodín za deň odpracovaných ekvivalentom plného pracovného času. Táto hodnota sa používa iba na účely plánovania dovoleniek, strategického plánovania a strategických prognóz.

Platené FTE za týždeň

Štandardný počet platených hodín za týždeň odpracovaných ekvivalentom plného pracovného času. Táto hodnota sa používa len na účely strategického plánovania a strategického prognózovania.

V prevádzke FTE za deň

Štandardný počet hodín v prevádzke za deň odpracovaných ekvivalentom plného pracovného času. Táto hodnota sa používa pre súhrnné súčty agentov vo výrobe a pomenované prognózy.

FTE dní v týždni

Štandardný počet prevádzkových hodín za týždeň odpracovaných ekvivalentom plného pracovného času. Táto hodnota sa používa pre súhrnné súčty agentov vo výrobe a pomenované prognózy.

Upozornenie na konflikt plánu agenta

Keď je začiarknuté políčko "Povoliť upozornenia na konflikty úprav stránky plánu agenta", navrhované úpravy plánu na stránke Plány agenta, ktoré môžu prepísať celú existujúcu aktivitu alebo jej časť, spustia varovnú správu. Osoba, ktorá upravuje rozvrh agenta, má možnosť pokračovať v úprave napriek možným konfliktom, presunúť existujúcu aktivitu alebo zrušiť úpravu rozvrhu.

Keď je začiarkavacie políčko zrušené (predvolené), rozvrh agenta sa upraví bez upozornenia na konflikty plánov.

Prideľovanie voľna

Pole Zobrazovacia jednotka nastavuje formát, v ktorom sa používateľom zobrazujú pridelené voľno: buď ekvivalenty plného pracovného času (ekvivalenty plného pracovného času), alebo hodiny.

Začiarknite políčko "Povoliť agentom zobraziť pridelené voľno", ak chcete, aby vaši agenti videli pridelené voľno, ktoré sú k dispozícii, keď požiadajú o voľno. Ak je toto políčko začiarknuté, v dialógovom okne Žiadosť o voľno sa zobrazí tlačidlo s názvom "Prideľovanie voľna".

> **POZNÁMKA:** Pridelené voľno v žiadosti o voľno sa vždy zobrazuje ako ekvivalent plného pracovného času, aj keď je zobrazovacia jednotka nastavená na hodiny.

Čas prehodnotenia zoznamu čakateľov na pracovný postup

Tým sa nastaví denný čas, v ktorom sa zoznam čakateľov na pracovný postup prehodnotí z hľadiska možných opatrení.

Predpokladané kontakty zobrazené ako desatinné miesta

Začiarknite políčko Povoliť predpokladané kontakty ako desatinné miesta, ak chcete, aby hodnota použitá pri importe, zobrazení a úprave predpokladaných kontaktov obsahovala až dve desatinné miesta. Po zrušení začiarknutia políčka (predvolené) sa predpokladané kontakty zobrazia ako celé čísla.

> **POZNÁMKA:** Ak je táto funkcia vypnutá po zadaní údajov s dvomi desatinnými miestami v distribúcii alebo prognóze, tieto hodnoty sa zaokrúhlia na najbližšie celé číslo. Ak je funkcia znova zapnutá,
> Zadané desatinné miesta sa zobrazia znova, pokiaľ hodnota nebola upravená ručne, v takom prípade sa desatinné miesta stratia. Výpočty sa vykonávajú pomocou desatinných miest, aj keď tieto desatinné miesta nie sú zobrazené.

Obnovovacia frekvencia dodržiavania v reálnom čase

Toto nastavenie použite na výber frekvencie aktualizácie údajov o dodržiavaní v reálnom čase vo widgetoch dashboardu a v zásuvkách pokrytia plánu agenta. Predvolená hodnota je 30 sekúnd. Interval, ktorý si vyberiete, nemá vplyv na zaznamenávanie historických údajov v reálnom čase.

> **POZNÁMKA:** Toto môže kolísať niekoľko sekúnd nad alebo pod nakonfigurovanou obnovovacou frekvenciou v dôsledku faktorov prostredia, ako je spracovanie siete a požiadaviek, pretože viaceré požiadavky je možné odoslať na
> Rôzne časy, čo vedie k rôznym obnovovacím frekvenciám v zásuvke Adherence.

Nastavenia výpočtu dodržiavania a zhody

Výpočet dodržiavania a zhody (ACC) sa štandardne vykonáva v noci o 4:00 AM (čas zákazníka) a predvolene prepočítava posledných päť dní. Toto poskytuje aktualizované skóre dodržiavania a zhody agentov na základe nedávnych zmien plánov, ktoré boli upravené po ich vygenerovaní. Toto nastavenie umožňuje zmeniť tieto predvolené hodnoty na hodnoty, ktoré lepšie vyhovujú vášmu kontaktnému centru.

Do poľa Okno historického výpočtu zadajte počet dní v minulosti, za ktoré WFM vypočíta historické percento dodržiavania a zhody. Prepočítavanie týchto percent každý deň umožňuje zohľadniť opravy v rozvrhoch agentov do výpočtu, aby sa zabezpečilo, že percentá agentov sú správne.
Maximálna hodnota = 45 dní.

> **POZNÁMKA:** Ak je doba uchovávania údajov o dodržiavaní agenta kratšia ako počet dní, ktoré ste nakonfigurovali pre historický výpočet (pozrite si časť Definovanie WFM obdobia uchovávania), dni mimo obdobia uchovávania sa neprepočítajú.

V poli Čas výpočtu vyberte čas dňa, kedy sa vypočítajú percentá dodržiavania a zhody. Predvolená hodnota = 4:00 AM.

Ďalšie podrobnosti o rozvrhu agenta

Keď je začiarknuté políčko "Obmedziť zobrazenie rozvrhu na posunutie iba času začiatku/konca", časy začiatku a konca plánovanej aktivity agenta sú skryté pred agentmi pri prezeraní rozvrhov iných agentov. Viditeľné budú iba časy začiatku a zastavenia zmeny agenta.

Povoliť komentáre medzi agentmi

Začiarknite políčko "Povoliť komentáre medzi agentmi", ak chcete agentom umožniť zadávať komentáre v mentoringu, plánovať obchod a plánovať žiadosti o ponuku, ktoré môžu čítať ostatní agenti. Komentáre sú predvolene povolené.

Keď je políčko zrušené, agenti už nemôžu zadávať komentáre v týchto typoch žiadostí alebo popis v žiadosti o mentoring. Stále môžu vidieť pripomienky od používateľov na vyššej úrovni, napríklad od orgánov dohľadu, a písať pripomienky orgánom dohľadu v žiadostiach o voľno a výnimky. Ak sa po zadaní komentárov zruší začiarknutie políčka, tieto komentáre budú naďalej viditeľné, ale nebude ich možné upravovať.

Rozdelenie presného frontu Zrušené hovory

(Platí len v prípade, že používate Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Začiarknutím políčka Rozdeliť opustené hovory s presnosťou frontu rozdelíte celkový počet zrušených hovorov medzi fronty služieb WFM sa vytvorí pri použití frontov s presnosťou Unified CCE. Počet hovorov je rozdelený čo najrovnomernejšie medzi servisné fronty a vždy sa pripočítajú k celkovému počtu zrušených hovorov pre presný front. Ak políčko nie je začiarknuté a máte Unified CCE ACD a presné fronty,

WFM pridelí celkový počet zrušených hovorov každému servisnému frontu, čo má za následok nepresné prognózy a správy.

Synchronizácia iCal so službou SSO

Ak vaše prostredie používa SAML autentifikáciu, začiarknite políčko "iCal Sync with SSO", aby ste agentom umožnili prístup k svojim rozvrhom mimo práce prostredníctvom kalendárovej aplikácie tretej strany, ako je napríklad Microsoft Outlook, Kalendár Google alebo Apple Calendar. Webex WFO sprístupňuje agentom možnosť Mobilný kalendár na paneli s nástrojmi Môj rozvrh, ktorý im poskytuje jedinečnú adresu URL, ktorú môžu použiť na vytvorenie prihlásenia na odber svojho pracovného plánu vo svojej kalendárovej aplikácii.

Keď zrušíte začiarknutie tohto políčka, Webex WFO odstráni možnosť Mobilný kalendár zo stránky Môj kalendár a deaktivuje všetky adresy URL, ktoré agenti momentálne používajú. Agenti už nemôžu vytvárať nové predplatné a Webex WFO už neaktualizuje svoje kalendáre tretích strán.

Ďalšie informácie o konfigurácii Webex WFO tak, aby agenti mali prístup k svojim plánom mimo práce, keď je povolená SAML overovanie, nájdete v téme Zobrazenie rozvrhu v inej aplikácii kalendára.

Naplánovať profil uvoľnenia

(Voliteľné) Profil plánovaného uvoľnenia, ktorý sa predvolene vzťahuje na nových agentov. Ak toto nastavenie ponecháte prázdne, všetky rozvrhy sa zobrazia novým agentom podľa WFM globálneho nastavenia Počet týždňov viditeľných v rozvrhoch agentov. Pozrite si tému Prispôsobenie pri uvoľnení plánov.

Maximálny počet pokusov o optimalizáciu plánu

Zadajte maximálny počet pokusov WFM ktoré vykoná (1–30) na presunutie aktivít s cieľom optimalizovať plány. Optimalizácia plánu sa spúšťa akciou Optimalizovať plány na stránke Plány agenta.

Definujte WFM obdobie uchovávania

Pomocou stránky uchovávania údajov môžete definovať, ako dlho sa určité typy WFM údajov uchovávajú. Upozorňujeme, že dlhé retenčné časy, najmä pre veľké kontaktné centrá, vyžadujú viac systémového úložiska. Pozrite si príručku *WFO Design Guide* Webex kde nájdete pokyny na dimenzovanie.

> **POZNÁMKA:** Retenčné obdobie 0 znamená, že sa neuchovávajú žiadne údaje. Nastavením doby uchovávania sa zapne uchovávanie údajov. Maximálne doby uchovávania konfiguruje správca systému. Môžeš
> Nakonfigurujte obdobia uchovávania údajov od 0 do týchto maximálnych hodnôt, ale nie viac.

Údaje, pre ktoré môžete nastaviť obdobia uchovávania, sú popísané nižšie.

Podrobnosti o dodržiavaní agenta

Údaje o stave agenta potrebné na výpočet adherencie. Tieto údaje zahŕňajú každý stav telefónu zadaný každým agentom za každý deň. Predvolené obdobie uchovávania = 0.

WFM Predpoveď, harmonogram, požiadavka a historické údaje

Tieto údaje zahŕňajú:

- Prognózy
- Plány
- Požiadavky používateľov (napríklad žiadosti o správy od agentov),
- Pridelené výnimky
- Historické údaje služby
- Údaje o produktivite

agenta Predvolené obdobie

uchovávania = 0.

WFM Údaje o riešení problémov

Tieto údaje zahŕňajú:

- Dátové súbory GIS agenta s produktivitou a službou importované do WFM nástrojom GIS Connector Tool
- Súbory správ o dovolenke importované z

HRMS Predvolené obdobie uchovávania = 0.

Plánovať históriu revízií

História zmien vykonaných vo všetkých plánoch agentov, takže plány môžu byť v prípade potreby vrátené na predchádzajúce verzie. Predvolené obdobie uchovávania = 7 dní.

Správa hodnôt metaúdajov aktivity

Hodnoty metaúdajov aktivity sú ďalšie informácie, ktoré môžete použiť na kategorizáciu rôznych aktivít, ktoré tvoria plány agentov. Tieto aktivity zahŕňajú obedy, prestávky, výnimky, projekty, pracovné zmeny typu úlohy, nadčasy, pracovný čas v službe a čas uzavretej služby.

Metaúdaje aktivity sa zobrazujú ako predkonfigurované polia, ktoré analytici neskôr vyberú z rozbaľovacieho zoznamu. V Prieskumníkovi údajov môžete vykazovať metaúdaje aktivity, ale nezobrazujú sa.

Predpoklady

Máte povolenia Spravovať rozvrhy a Spravovať WFM.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > WFM > aktivity > metadáta aktivít

Postupy

Vytvorenie novej hodnoty metaúdajov aktivity

1. Vyberte položku **Vytvoriť novú hodnotu** metaúdajov aktivity.
2. Zadajte názov metaúdajov do **poľa Hodnota** .
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Zobrazí sa potvrdzujúca správa.

Úprava existujúcej hodnoty metaúdajov aktivity

1. Vyberte položku **Upraviť alebo odstrániť existujúcu hodnotu** metaúdajov aktivity.
2. Vyberte hodnotu, ktorú chcete upraviť, a potom ju upravte podľa potreby.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Zobrazí sa potvrdzujúca správa.

> **NOTA**
> Úprava hodnôt metaúdajov nezmení hodnoty metaúdajov pre aktivity, ktoré už boli pridané do plánu agenta. Ak chcete zmeniť hodnotu metaúdajov pre aktivitu, ktorá je v pláne agenta, upravte hodnotu metaúdajov a potom vykonajte niektorý z nasledujúcich krokov:
>
> - Odoslanie novej žiadosti o plán
> - Vloženie novej aktivity do rozvrhu agenta

Odstránenie existujúcej hodnoty metaúdajov aktivity

> **POZNÁMKA Nemôžete** odstrániť hodnoty metaúdajov, ktoré sú priradené k aktivitám, ktoré sú v plánoch agentov.

1. Vyberte položku **Upraviť alebo odstrániť existujúcu hodnotu** metaúdajov aktivity.
2. Vyberte hodnotu metaúdajov, ktorú chcete odstrániť.
3. Kliknite na položku **Odstrániť**. Zobrazí sa dialógové okno Metaúdaje aktivity.
4. Kliknite na tlačidlo **Áno**. Zatvorí sa dialógové okno Metaúdaje aktivity a zobrazí sa hlásenie s potvrdením.

Priradenie predvolenej hodnoty metaúdajov aktivity k obedom a prestávkam

1. Vyberte položku **Priradiť predvolenú hodnotu metaúdajov aktivity k obedom a prestávkam**.
2. Vyberte predvolenú hodnotu metaúdajov, ktorú chcete priradiť k obedom alebo prestávkam.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Zobrazí sa potvrdzujúca správa.

Odstránenie predvolenej hodnoty metaúdajov z aktivity

Odstránite predvolenú hodnotu metaúdajov z aktivity na tej istej stránke, kde ste ju priradili.

1. Prejdite na stránku, na ktorej ste priradili predvolenú hodnotu metaúdajov.
2. Vymažte pole **Metaúdaje** aktivity.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

> **NOTA**
> Odstránením predvolenej hodnoty metaúdajov aktivity sa neodstráni hodnota metaúdajov z aktivít, ktoré už boli vložené do plánu agenta. Ak chcete odstrániť predvolenú hodnotu metaúdajov z aktivity, ktorá je v pláne agenta, odstráňte hodnotu metaúdajov aktivity na stránke, kde ste ju priradili, a potom vykonajte niektorý z nasledujúcich krokov:
>
> - Odoslanie novej žiadosti o plán
> - Vloženie novej aktivity do rozvrhu agenta

Súvisiace témy

Podrobnejšie informácie o metaúdajoch aktivity nájdete v téme Informácie o metaúdajoch aktivity. Predvolenú hodnotu metaúdajov môžete priradiť každej jednotlivej aktivite, ktorú vytvoríte:

- Spravovať výnimky – výnimke priraďte predvolenú hodnotu metaúdajov.
- Správa skupín viacerých zručností – priraďte predvolenú hodnotu metaúdajov aktivitám v službe, nadčas alebo zatvorenej službe pre každú skupinu viacerých zručností.
- Spravovať projekty – priraďte projektu predvolenú hodnotu metaúdajov.
- Správa servisných frontov – priraďte predvolenú hodnotu metaúdajov aktivitám In Service, Overtime alebo Closed Service pre každý servisný front.
- Vytváranie pracovných zmien – priradenie predvolenej hodnoty metaúdajov k pracovnej zmene.

Informácie o metaúdajoch aktivity

Okrem mnohých iných použití sú hodnoty metaúdajov o aktivitách užitočné na integráciu Webex WFO s vaším systémom riadenia ľudských zdrojov (HRMS).

> **PRÍKLAD** Vytvoríte hodnoty metaúdajov, ktoré sú rovnaké ako platobné kódy, ktoré používate v HRMS, a tieto hodnoty metaúdajov priradíte aktivitám v plánoch agentov. Potom pomocou smeniek Agentom API, exportujete tieto údaje z Webex WFO a importujete ich do HRMS, aby ste agentom správne zaplatili za prácu, ktorú dokončili.

Priradenie predvolených hodnôt metaúdajov aktivity

Po vytvorení hodnôt metaúdajov môžete predvolené hodnoty metaúdajov priradiť k prestávkam a obedom na stránke Metaúdaje aktivity. Môžete tiež priradiť predvolenú hodnotu metaúdajov každej jednotlivej aktivite, ktorú vytvoríte:

- Správa výnimiek – každá aktivita výnimky
- Spravujte skupiny viacerých zručností – aktivity v službách, nadčasy a zatvorené služby pre každú skupinu viacerých zručností
- Riadenie projektov – každá projektová aktivita
- Správa servisných frontov – aktivity v službách, nadčasy a zatvorené služby pre každý servisný front
- Vytváranie pracovných zmien – každá pracovná zmena typu priradenia

Na rozdiel od prestávok a obedov môže mať každá jednotlivá aktivita, ktorú vytvoríte na stránkach uvedených vyššie, inú predvolenú hodnotu metaúdajov.

> **PRÍKLAD** Na stránke metaúdajov aktivity ste už vytvorili dve hodnoty metaúdajov, Meet123 a Time456. Na stránke Výnimky môžete vytvoriť dve rôzne výnimky, Schôdze a Voľno.
> Každej z nich môžete priradiť inú hodnotu metaúdajov: Meet123 k schôdzam a Time456 k voľnu.

Prepísanie predvolených hodnôt metaúdajov

Predvolené hodnoty metaúdajov môžete prepísať ich zmenou alebo odstránením, keď vykonáte nasledovné:

- Keď vložíte ľubovoľnú aktivitu na stránku Plány agenta (pozrite si časť Vloženie aktivity).
- Keď na stránku Pracovné podmienky pridáte aktivitu typu prestávky alebo obeda (pozrite si tému Spravovanie pracovných podmienok).

Hodnota metaúdajov priradená aktivite pri vložení aktivity na stránku Plány agenta alebo po pridaní aktivity na stránku Pracovné podmienky sa nestane predvolenou hodnotou metaúdajov pre túto aktivitu. Predvolenú hodnotu metaúdajov pre aktivitu môžete zmeniť iba na príslušnej stránke v časti Správa aplikácií.

Ak aktivite nepriradíte predvolenú hodnotu metaúdajov, pole hodnoty metaúdajov bude prázdne, ak túto aktivitu vložíte na stránku Plány agenta alebo ak túto aktivitu pridáte na stránku Pracovné podmienky. Hodnotu metaúdajov môžete priradiť aktivite, ktorá nemá predvolenú hodnotu metaúdajov, ale táto hodnota metaúdajov sa vzťahuje iba na aktivitu, ktorú práve pridávate, nie na ostatné, ktoré pridáte v budúcnosti.

Popisy polí

Nasledujúca tabuľka popisuje polia na stránke Metaúdaje aktivity pri úprave, odstránení alebo vytvorení hodnoty metaúdajov aktivity alebo pri priradení predvolenej hodnoty metaúdajov aktivity k obedom a prestávkam. Všetky polia sú voliteľné.

Pole	Popis
Zlomiť	Predvolená hodnota metaúdajov pre prestávky.
Obed	Predvolená hodnota metaúdajov pre obedy.
Hodnota	Názov hodnoty metaúdajov. Maximálny počet znakov = 50.

Konfigurovať Teleopti

Pomocou stránky Konfigurácia Teleopti pridajte **WFM** link Teleopti do hornej ponuky Webex WFO. Keď agenti alebo supervízori kliknú na tento odkaz, prejdú na svoju stránku Teleopti.

Predpoklady

- Vaša organizácia má implementáciu v cloude.
- Vaša organizácia používa službu Teleopti pre agentov alebo nadriadených.
- Máte povolenie Aktualizovať nájomníka vo Webex WFO.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálna správa > systému > konfigurácia Teleopti

Postupy

Umožnite agentom a supervízorom prepojiť sa so spoločnosťou Teleopti prostredníctvom Webex WFO

1. Vyberte nájomníka Webex WFO z rozbaľovacieho zoznamu Výber **nájomníka** .
2. Začiarknite políčko **Povoliť navigáciu** Teleopti.
3. Zadajte adresu URL Teleopti nájomníka do poľa URL adresa **Teleopti** .
4. Kliknite na položku **Testovať adresu URL.** Webová lokalita sa otvorí na novej karte.
5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Odstránenie odkazu na WFM Teleopti

1. Vyberte nájomníka Webex WFO z rozbaľovacieho zoznamu Výber **nájomníka** .
2. Zrušte začiarknutie políčka **Povoliť navigáciu** Teleopti. Pole **URL adresy Teleopti** zmizne.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Konfigurácia služby Analytics

Na stránke Konfigurácia služby Analytics nastavte parametre služby Analytics pre celý účet.

Predpoklady

- Vaša organizácia má jednu z nasledujúcich licencií:
  - Základy služby Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Počítačová analytika
- Máte aspoň jedno z týchto povolení:
  - Správa analýzy reči
  - Správa reči na analýzu textu
  - Správa služby Desktop Analytics
  - Správa analýzy textu
- Ak sa rozhodnete zdieľať, potrebujete mať k dispozícii informačné panely služby Analytics.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > Analytics > Analytics Konfigurácia

Postupy

Zdieľanie tabúľ

Tabule, ktoré sú zdieľané, môžu zobraziť všetci používatelia.

1. V časti Zdieľať tabuľu vyberte položku **Povoliť zdieľanie tabule**.
2. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Konfigurácia dĺžky uchovávania údajov

Pomocou **polí údajov** služby Analytics nakonfigurujte dĺžku obdobia v dňoch, mesiacoch alebo rokoch, počas ktorého chcete uchovávať údaje služby Analytics.

Po spustení úlohy údržby indexu Webex WFO vymaže údaje služby Analytics, ktoré sú staršie ako nastavené obdobie uchovávania.

> **POZNÁMKA** : V predvolenom nastavení sa úloha Údržba indexu spúšťa o 2:00 AM. Správca systému môže na stránke Správa úloh preplánovať spustenie úlohy údržby indexu na iný čas.

Skrátenie obdobia uchovávania po jeho pôvodnom nastavení môže mať za následok vymazanie údajov. Predĺženie doby uchovávania bude mať za následok väčšie využitie úložného priestoru. Zmena tejto hodnoty by sa mala starostlivo zvážiť. Predvolená maximálna doba uchovávania údajov je 24 mesiacov. Správca systému však môže túto predvolenú hodnotu zvýšiť alebo znížiť podľa požiadaviek vašej spoločnosti.

Nastavenie intervalu snímania pracovnej plochy

Pomocou poľa Minúty v časti Nahrávanie údajov aplikácie Desktop Capture vyberte interval v minútach, v ktorom sa budú nahrávať údaje zaznamenania pracovnej plochy. Predvolený interval je 10 minút.

> **POZNÁMKA:** Údaje o snímaní pracovnej plochy sa nahrávajú v určenom intervale, aj keď používateľ nie je prihlásený.

Súvisiace témy

- Prehľad informačných panelov Analytics
- Identifikácia webov a aplikácií, ktoré má Analytics sledovať

Správa a údržba Webex WFO

Správa a udržiavanie Webex WFO zahŕňa:

- Monitorujte stav nakonfigurovaných dátových serverov.
- Nakonfigurujte funkciu riešenia Gamification.
- Stanovte ciele pre kľúčové ukazovatele výkonu (KPI), ktoré chcete sprístupniť na monitorovanie v zostave alebo na tabuli Prieskumníka údajov.
- Vyhľadávajte, kontrolujte a identifikujte zmeny vykonané používateľmi alebo systémom v Webex WFO, čím vytvoríte "kontrolný záznam".
- Monitorujte pripojenia klientov k serveru Webex WFO.
- Monitorujte stav plánovaných exportov hromadných kontaktov.
- Informujte používateľov o systémových udalostiach prostredníctvom upozornení.

Monitorovanie stavu dátového servera

Stránka stavu údajového servera umožňuje sledovať stav nakonfigurovaných údajových serverov. Môžete zobraziť, či je stav pripojenia aktuálne pripojený alebo odpojený, a môžete zobraziť dátum a čas poslednej prijatej udalosti pre každý údajový server.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálne monitorovanie > > stav dátového servera

Postupy

Zobrazenie stavu dátového servera

Zobrazí sa zoznam nakonfigurovaných dátových serverov. Kliknutím na tlačidlo **Obnoviť** aktualizujte zoznam. Medzi poliami pre každý dátový server sú:

- **Pripojenie** – stav pripojenia nakonfigurovaného dátového servera, ktorý môže byť pripojený alebo odpojený.
- **Povolené funkcie** – zoznam nakonfigurovaných funkcií konfigurácie údajového servera nájdete na stránke Konfigurácia údajového servera .
- **Údajový server** – zobrazuje ID zdieľaného servera z databázy.
- **Akcie** – kliknutím na položku **Upraviť** prejdete na stránku Konfigurácia dátového servera.

Súvisiace témy

- Konfigurácia údajového servera – zistite, ako konfigurovať údajové servery pre nájomníkov.

Stiahnutie denníkov dátového servera

Na stránke Denníky údajového servera môžete požiadať o súbory denníka z údajových serverov vo vašom systéme, sledovať priebeh denníkov pri ich kompresii do súboru ZIP a stiahnuť denníky, keď sú pripravené. Ak sú povolené oznámenia Chyba načítať denníky údajového servera a Načítať denníky údajového servera sú povolené, môžete si tiež prevziať denníky z oznámenia, ktoré dostanete po dokončení spracovania požiadavky Webex WFO.

Naraz môžete požiadať o denníky iba pre jeden údajový server.

Predpoklady

Máte povolenie na monitorovanie agenta.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálne monitorovanie > > protokoly dátových serverov

Postupy

Stiahnutie denníkov dátového servera

Stránka denníkov údajového servera má tri časti: denníky údajového servera, filter denníkov a žiadosti denníka.

1. V tabuľke Denníky údajového servera vyberte údajový server s denníkmi, ktoré chcete načítať.

   Protokoly môžu mať **stav pripojenia** Pravda alebo **Nepravda**. *Pravda* označuje, že údajový server je pripojený. *Nepravda* znamená, že dátový server je odpojený. Nemôžete požadovať denníky pre zdieľané údajové servery alebo pre údajové servery, ktoré majú stav pripojenia false.

   > **POZNÁMKA:** Ak je verzia údajového servera staršia ako 10.3.4, Webex WFO nepridá vašu požiadavku do tabuľky Požiadavky denníka. Namiesto toho dostanete upozornenie, keď budú denníky pripravené na stiahnutie. Ak chcete dostávať upozornenia, musíte mať povolené prijímať
   > Chyba Načítať denníky údajového servera a oznámenia o úspechu Načítať denníky údajového servera (pozri Konfigurovať oznámenia).

2. Nakonfigurujte rozsah **dátumov filtrovania denníkov** (voliteľné, ak chcete požiadať o celý denník, ponechajte **polia Počiatočný dátum** a **Dátum** ukončenia prázdne) a **Typ** súboru.

   Možnosti Typ súboru sú nasledovné:

- **ctiService.dbg** — súbory denníka ladenia pre službu CTI.
- **ctiService.log** – súbory denníka pre službu CTI.
- **dataGathering.dbg** — súbory denníka ladenia pre službu zhromažďovania údajov.
- **dataGathering.log** — súbory denníka pre službu zhromažďovania údajov.
- **siprec.dbg** — súbory denníka ladenia pre službu SIPREC.
- **siprec.log** – súbory denníka služby SIPREC.
- **voiceRecordServer.dbg** — ladiace súbory pre službu Voice Record Server.
- **voiceRecordServer.log** – súbory denníka pre službu Server hlasových záznamov.

3. Kliknite na položku **Vyžiadať denníky**. Webex WFO pridá vašu požiadavku do tabuľky Žiadosti denníka. Denníky môžu mať nasledujúce stavy: **Úspech**, **Časový limit vypršal** a **Prebieha**. Môže sa zobraziť aj chybové hlásenie. Ak sa zobrazí chybové hlásenie, skontrolujte, či je údajový server pripojený.
4. Keď má vaša žiadosť stav Úspešná, kliknite na ikonu **Stiahnuť** . Protokoly sa stiahnu ako súbor ZIP s názvom data_server_logs_<číslo požiadavky>.zip.

   Protokoly si môžete stiahnuť až tri dni po podaní žiadosti.

Súvisiace témy

- Konfigurácia údajového servera – ďalšie informácie o konfigurácii údajového servera pre nájomníkov.
- Monitorovanie stavu dátového servera

Konfigurácia riešenia Gamification

Časť Správa výkonu v časti Správa aplikácií používajú správcovia na konfiguráciu funkcií výkonu produktu. Správa výkonu umožňuje nakonfigurovať funkciu gamifikácie.

Zhromažďovanie údajov o výkone pre riešenie Gamification

V riešení Gamification môžete použiť údaje o dodržiavaní agentov z WFM a údaje o výkone agenta z QM vyhodnotení.

Predpoklady

Máte povolenie Spravovať riešenie Gamification alebo Spravovať plány.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálne riadenie výkonnosti > > zhromažďovanie údajov o výkone

Postupy

Okamžité zhromažďovanie historických údajov o výkonnosti

Ak začínate pracovať s gamifikáciou a už máte existujúce metriky údajov, postupujte podľa týchto krokov.

1. Vyberte možnosť Zhromaždiť **údaje** .
2. Vyberte metriku výkonnosti, ktorú chcete zozbierať, z **rozbaľovacieho zoznamu Vybrať metriku** výkonu.

   POZNÁMKA: Kvalita zhromažďuje údaje z hodnotení agentov QM. Adherence zhromažďuje údaje o dodržiavaní agentov z WFM.

3. Zadajte dátum začiatku a ukončenia obdobia vyzdvihnutia.
4. Vyberte skupinu, tím alebo agentov, pre ktorých chcete zaznamenávať údaje. Pomocou kombinácie klávesov Ctrl + kliknutie vyberte viacerých agentov alebo stlačením kombinácie klávesov Ctrl + Shift vyberte rozsah agentov.
5. Kliknite na položku **Načítať údaje** o výkone. Otvorí **sa dialógové okno Požiadavka vo fronte** .
6. Kliknite na tlačidlo **Zavrieť**.

Nastavenie zhromažďovania opakovaných údajov

Ak chcete nastaviť čas každý deň, kedy sa údaje o výkone zaznamenávajú automaticky, postupujte podľa týchto krokov.

1. Vyberte možnosť **Naplánovať zhromažďovanie** údajov.
2. Vyberte metriku výkonnosti, ktorú chcete zozbierať, z **rozbaľovacieho zoznamu Vybrať metriku** výkonu.
3. Vyberte čas dňa na zhromažďovanie údajov o výkonnosti.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Zobrazí sa potvrdzujúca správa.

Súvisiace témy

- Konfigurácia bodov gamifikácie – vytváranie a spravovanie bodov gamifikácie
- Konfigurácia úrovní gamifikácie – vytváranie a spravovanie úrovní odznaku gamification
- Správa kategórií výkonu riešenia Gamification – zadajte údaje, ktoré sa zaznamenávajú pri zhromažďovaní opakovaných údajov

Konfigurácia úrovní gamification

Agenti môžu získať nové odznaky, keď dosiahnu stanovenú bodovú hodnotu pre úroveň dosiahnutia. Stránka Úrovne riešenia Gamification umožňuje vytvárať skupiny úrovní, priraďovať odznak ku každej úrovni a definovať časový rozsah pre každú úroveň. Rozsah období (v dňoch) pre každú úroveň vám umožňuje ovládať, ako ďaleko dozadu sa majú zhromažďovať údaje na bodovanie.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálna úroveň riadenia výkonnosti > >

Môžete definovať aspoň tri úrovne a najviac desať úrovní. Všimnite si, že úrovne sú očíslované od nuly do deviatich. Bodová hodnota pre úroveň 0 je vždy definovaná ako "- -", čo označuje všetky bodové hodnoty nižšie ako úroveň 1, vrátane hodnôt záporných bodov.

Konfigurácia úrovní gamification

1. Vyberte položku **Vytvoriť novú úroveň odznaku**.
2. Zadajte jedinečný názov rozsahov úrovní.
3. Zadajte rozsah období (v dňoch), z ktorého chcete zbierať údaje o skóre (v dňoch).
4. Vyberte úroveň, ktorú chcete upraviť.
5. Zadajte minimálnu bodovú hodnotu pre túto úroveň do **poľa Body** .
6. Vyberte odznak, ktorý chcete udeliť za túto úroveň.
7. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Popisy polí

Pole	Popisy
Vybrať úroveň	(iba úprava alebo odstránenie existujúcej úrovne odznaku) Existujúci odznak úroveň, ktorú chcete upraviť.
Vodováha	Názov tejto skupiny úrovní odznaku.
Definícia rozsahu úrovní	
Zadajte rozsah období pre túto úroveň	Počet dní, od ktorých chcete zhromažďovať údaje o bodovaní.

Pole	Popisy
Pridať úroveň	Pridajte do tabuľky úroveň odznaku.
Vodováha	(Iba na čítanie) Číslo úrovne odznaku.
Body	Počet bodov potrebných na dosiahnutie tejto úrovne.
Odznak	Grafika odznaku priradená k tejto úrovni.

Súvisiace témy

- Konfigurácia bodov gamifikácie – vytváranie a spravovanie bodov gamifikácie
- Správa kategórií výkonu riešenia Gamification – zadajte údaje, ktoré sa zaznamenávajú pri zhromažďovaní opakovaných údajov
- Zhromažďovanie údajov o výkone pre riešenie Gamification

Správa kategórií výkonu riešenia Gamification

Stránka Kategórie výkonu umožňuje definovať skupinu výkonov riešenia Gamification a priradiť k nej agentov.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálnom riadení výkonnosti > výkonnostných kategóriách >

Vytvorenie výkonnostnej skupiny a priradenie agentov

1. Vyberte položku **Vytvoriť novú výkonnostnú skupinu**.
2. Zadajte jedinečný názov skupiny výkonov.
3. Vyberte metriku výkonu, podľa ktorej chcete merať agentov v tejto skupine.
4. Vyberte skupinu úrovní, ktorú chcete použiť na definovanie úrovní.
5. Vyberte konfiguráciu rozsahu bodov, ktorú chcete použiť na definovanie hodnôt bodov.
6. Vyberte agentov, ktorých chcete pridať do tejto výkonnostnej skupiny. Môžete vybrať skupiny a tímy **a pomocou polí Filter** vyhľadávať podľa názvu. Pomocou kombinácie klávesov Ctrl + Click vyberte viacerých agentov.
7. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Popisy polí

Pole	Popis
Vybrať skupinu výkonnosti	(iba úprava alebo odstránenie existujúcej výkonnostnej skupiny) Tá Skupina výkonu, ktorú chcete upraviť.
Názov výkonnostnej skupiny	Názov tejto výkonnostnej skupiny.
Nastavenia skupiny	
Vybrať metriku výkonnosti	Metrika, ktorú chcete použiť na hodnotenie agentov. ▪ Adherencia – údaje o dodržiavaní agenta z WFM ▪ Kvalita – údaje o výkone agenta z hodnotení QM
Vybrať úroveň	Nastavte úrovne odznaku gamification pre túto výkonnostnú skupinu.
Vybrať rozsah bodov	Rozsahy skóre a hodnoty priradených bodov výkonnostná skupina.
Účastníci výkonnostnej skupiny	
Skupina/tím/agent	Skupiny, tímy a agenti priradení k tejto výkonnostnej skupine.

Súvisiace témy

- Konfigurácia bodov gamifikácie – vytváranie a spravovanie bodov gamifikácie
- Konfigurácia úrovní gamifikácie – vytváranie a spravovanie úrovní odznaku gamification
- Zhromažďovanie údajov o výkone pre riešenie Gamification

Konfigurácia bodov gamifikácie

Gamifikácia je založená na dosiahnutých výsledkoch agentov meraných bodmi. Na správu bodových hodnôt použite stránku Body. Agentom môže byť udelený rôzny počet bodov za ich dodržiavanie a/alebo hodnotenie, ktoré spadá do stanovených rozsahov.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > Global > Performance Management > bodov

Musíte definovať dva alebo viac rozsahov s priradenými bodovými hodnotami. Môžete definovať body až pre 10 rozsahov.

Konfigurácia bodových hodnôt

1. Vyberte položku **Vytvoriť nové hodnoty rozsahu bodov pre metriku**.
2. Zadajte jedinečný názov hodnôt rozsahu bodov.
3. V tabuľke vyberte rozsah, ktorý chcete upraviť.
4. Do **poľa Koniec** zadajte koncovú hodnotu. Počiatočné a koncové hodnoty môžu byť kladné alebo záporné a sú inkluzívne.

   POZNÁMKA: Hodnota v počiatočnom poli je iba na čítanie. Počiatočná hodnota "--" pre prvú položku tabuľky označuje všetko, čo sa nachádza pod prvou koncovou hodnotou. Pre nasledujúce rozsahy je počiatočná hodnota
   Určená predchádzajúcou koncovou hodnotou. Pre poslednú položku v tabuľke koncová hodnota "--" označuje všetko, čo presahuje poslednú počiatočnú hodnotu.

5. Zadajte bodovú hodnotu, ktorú chcete priradiť pre tento rozsah skóre. Bodové hodnoty môžu byť kladné alebo záporné. Bodová hodnota rozsahu musí byť medzi bodovými hodnotami predchádzajúcich a nasledujúcich rozsahov.
6. Stlačte kláves **Enter**.
7. Kliknutím na položku **Pridať rozsah** pridajte do tabuľky ďalšie riadky.
8. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

PRÍKLAD

Nasledujúca tabuľka je príkladom konfigurácie rozsahov bodov.

Začiatok rozsahu	Koniec rozsahu	Body
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Popisy polí

Pole	Popis
Vybrať rozsah bodov	(Iba možnosť Upraviť alebo odstrániť existujúce hodnoty bodového rozsahu) Tá existujúca množina rozsahov bodov, ktorú chcete upraviť.
Názov rozsahu bodov	Názov pre tento rozsah skóre a priradených bodových hodnôt.
Rozsahy bodov	
Začiatok	(Iba na čítanie) Číselná hodnota na začiatku vybratého rozsahu skóre. Je určená koncovou hodnotou predchádzajúceho rozsahu. Toto číslo môže byť kladné alebo záporné a je inkluzívne.
Ukončiť	Číselná hodnota na konci vybratého rozsahu skóre. Toto číslo môže byť kladné alebo záporné a je inkluzívne. Musí byť väčšia ako počiatočná hodnota daného rozsahu.
Body	Bodová hodnota získaná za skóre vo vybratom rozsahu. Toto číslo môže byť nulové, záporné alebo kladné. **POZNÁMKA:** Existuje dôležitý rozdiel medzi "0 bodmi" a "žiadnymi bodmi". Hodnota "0 bodov" znamená, že agent získal a nula, na základe bodového systému, ktorý bol definovaný. Hodnota "žiadne body" znamená, že v konkrétny deň neexistovali žiadne metrické údaje pre agenta a bodovanie nebolo možné vykonať.
Pridať rozsah	Pridajte do tabuľky ďalší riadok rozsahu bodov.

Súvisiace témy

- Konfigurácia úrovní gamifikácie – vytváranie a spravovanie úrovní odznaku gamification
- Správa kategórií výkonu riešenia Gamification – zadajte údaje, ktoré sa zaznamenávajú pri zhromažďovaní opakovaných údajov
- Zhromažďovanie údajov o výkone pre riešenie Gamification

Konfigurácia kľúčových ukazovateľov výkonu

Stránka Kľúčové ukazovatele výkonu (KPI) sa používa na stanovenie cieľov pre kľúčové ukazovatele výkonu, ktoré chcete sprístupniť na monitorovanie v zostave alebo na tabuli Prieskumníka údajov.

Predpoklady

- Máte povolenie spravovať nájomníka.

Umiestnenie stránky

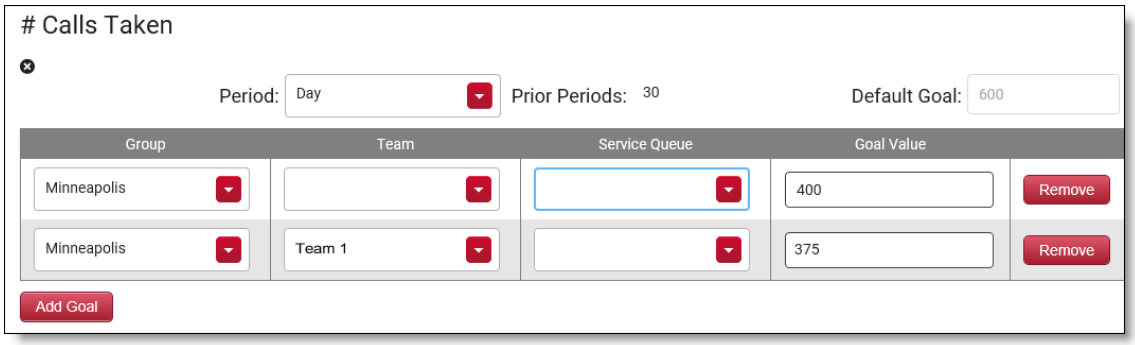
Správa aplikácií > globálna správa > > kľúčové ukazovatele výkonnosti (KPI)

Všetky kľúčové ukazovatele výkonu majú predvolený cieľ, ale tento cieľ môže byť veľmi široký, takže nemusí priniesť pridanú hodnotu v prehľadoch bez toho, aby ste ich spresnili pridaním konkrétnych cieľov, ktoré sú vhodnejšie pre vaše kontaktné centrum. Keď do kľúčového ukazovateľa výkonu pridáte cieľ, môžete ciele pre konkrétne oblasti kontaktného centra, ako je napríklad skupina alebo tím, ďalej spresniť. Napríklad cieľ Adherence % pre tím A sa môže líšiť od cieľa pre tím B, pretože pracujú s veľmi odlišnými typmi kontaktov. Kľúčový ukazovateľ výkonu môže mať viacero cieľov na základe vašich jedinečných požiadaviek.

Kľúčový ukazovateľ výkonu má hierarchickú povahu. To znamená, že keď si stanovíte cieľ a neurčíte skupinu alebo tím, cieľ sa vzťahuje na všetky skupiny a tímy v celom kontaktnom centre. Ak určíte skupinu, cieľ sa bude vzťahovať iba na túto skupinu a všetky tímy, ktoré do nej patria. Ak zadáte skupinu aj tím, potom sa tento cieľ vzťahuje iba na daný tím. Konkrétnejší cieľ má prednosť pred menej konkrétnym cieľom.

PRÍKLAD

Skupina Minneapolis sa skladá z tímov 1, 2 a 3. Ako je znázornené na obrázku nižšie, pre skupinu a všetky jej tímy bol stanovený cieľ 400 hovorov denne. Tím 1 však rieši zložitejšie problémy, takže cieľ 375 hovorov prijatých denne je stanovený iba pre tím 1. Tento cieľ má prednosť pred cieľom stanoveným na úrovni skupiny. Keďže pre tímy 2 a 3 neboli stanovené žiadne ciele, zdedia cieľ skupiny 400 hovorov denne.



Kľúčové ukazovatele výkonu, ktoré sú k dispozícii na konfiguráciu, sú zabudované do Prieskumníka údajov ako typ mierky. Pozrite si tému Vytvorenie zostavy

a Ďalšie informácie nájdete v téme Konfigurácia podnikových kľúčových ukazovateľov výkonu .

Konfigurácia cieľa kľúčového ukazovateľa výkonu

1. V rozbaľovacom zozname Pridať **kľúčový ukazovateľ výkonu** vyberte požadovaný kľúčový ukazovateľ výkonu a potom kliknite na položku **Pridať kľúčový ukazovateľ výkonu**. Kľúčový ukazovateľ výkonu sa pridá na stránku v abecednom poradí s jedným prázdnym riadkom.
2. Vyplnením polí nakonfigurujte cieľ kľúčového ukazovateľa výkonu. Jediné povinné pole je **Hodnota** cieľa. Všetky ostatné sú voliteľné. Nie všetky polia sú k dispozícii pre každý kľúčový ukazovateľ výkonu.

Pole	Popis
Perióda	(Voliteľné) Vyberte jednotku času ("obdobie") kľúčového ukazovateľa výkonu.
Predchádzajúce obdobia výkonu. Za	(Voliteľné) Zadajte počet predchádzajúcich období kľúčového ukazovateľa príklad, ak je zvolené obdobie "Deň" a predchádzajúce zadané obdobia sú "30", potom porovnanie trendov kľúčového ukazovateľa výkonu je za predchádzajúcich 30 dní.
Predvolený cieľ nastavená pomocou	(Iba na čítanie) Predvolený cieľ kľúčového ukazovateľa výkonu. Táto hodnota je kľúčový ukazovateľ výkonu v Prieskumníkovi údajov. Predvolený cieľ môže byť veľmi široký, takže nemusí priniesť pridanú hodnotu pri vykazovaní bez jeho spresnenia pridaním
	konkrétnych cieľov.
Skupina	(Voliteľné) Vyberte skupinu cieľa. Dostupné skupiny sú tie, ktoré sú nakonfigurované na stránke Skupiny (pozrite si časť Správa skupín .
Tím	(Voliteľné) Vyberte tím pre cieľ. Dostupné tímy sú tímy nakonfigurované na stránke Tímy (pozrite si časť Správa
	tímov).
Servisný front	(Voliteľné) Vyberte servisný front pre cieľ. Dostupné Fronty služieb sú tie, ktoré sú nakonfigurované na stránke Fronty služieb (pozrite si tému Správa servisných frontov).

Formulár	(Voliteľné) Vyberte hodnotiaci formulár cieľa. Dostupné formuláre sú tie, ktoré sú nakonfigurované vo formulári hodnotenia

Pole	Popis
	Stránka manažéra (pozrite si časť Správa hodnotiacich formulárov).
Hodnota cieľa	(Povinné) Zadajte cieľ kľúčového ukazovateľa výkonu.

3. Ak chcete pridať ďalší cieľ kľúčového ukazovateľa výkonu, kliknite na položku **Pridať cieľ**. Ak potrebujete odstrániť riadok cieľa z kľúčového ukazovateľa výkonu, kliknite na položku **Odstrániť** vedľa tohto riadka.
4. Po dokončení pridávania cieľov kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

Odstránenie kľúčového ukazovateľa výkonu zo stránky

- Kliknutím na ikonu **X** pod názvom kľúčového ukazovateľa výkonu odstránite kľúčový ukazovateľ výkonu zo stránky. Keď odstránite kľúčový ukazovateľ výkonu, vráti sa k používaniu svojho predvoleného cieľa v prehľadoch.

> **POZNÁMKA:** Ak odstránite každý riadok cieľa z kľúčového ukazovateľa výkonu, kľúčový ukazovateľ výkonu sa automaticky odstráni zo stránky. Kľúčový ukazovateľ výkonu musí mať aspoň jeden riadok cieľov, aby zostal na stránke.

Audit zmien používateľov a systému

Stránka Audit vám umožňuje vyhľadávať, kontrolovať a identifikovať zmeny vykonané používateľmi alebo systémom v Webex WFO, čím sa vytvorí "kontrolný záznam". Keď používateľ vykoná zmenu vo Webex WFO, Webex WFO pridá položku do tabuľky kontrolného záznamu. Táto položka zaznamenáva, kto vykonal zmenu (používateľ) a čo používateľ zmenil (objekt). Webex WFO uchováva informácie o tabuľke audítorského záznamu bez časového obmedzenia.

> **POZNÁMKA** "Používatelia" zahŕňajú systémové úlohy (napríklad synchronizáciu s ACD), ako aj prihlásených Webex používateľov WFO. "Objekty" zahŕňajú všetko, čo môžete vytvoriť alebo upraviť v Webex WFO (pre
> Príklad, roly).

> **POZNÁMKA:** Nie všetky objekty vo Webex WFO sú auditované a kontrolný záznam vylučuje zmeny vykonané systémovými úlohami. Ak chcete zahrnúť zmeny vykonané systémovými úlohami, môžete vybrať možnosť **Zahrnúť systémové udalosti** .

Predpoklady

Na zobrazenie kontrolných záznamov musíte mať povolenia správcu alebo nájomníka.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálne monitorovanie > audit >

Postupy

Filter auditu môžete použiť na zahrnutie iba zmien, ktoré spĺňajú špecifické kritériá na základe zmien vykonaných konkrétnymi používateľmi alebo zmien vykonaných v konkrétnych objektoch. Filter auditu umožňuje obmedziť, ktoré položky Webex WFO sa zobrazia v tabuľke kontrolného záznamu. Tabuľka obsahuje položku pre každú kontrolovanú zmenu v Webex WFO.

Pridanie filtra:

1. Kliknite na položku **Filter**. Zobrazí sa tabla filtra.
2. Nakonfigurujte polia filtra.
   Položky v kontrolnom zázname môžete filtrovať a nájsť tak niektoré z nasledujúcich položiek:
   - Používatelia, ktorí vykonali zmeny. Môžete filtrovať podľa mena, priezviska, názvu skupiny a e-mailovej adresy.
   - Rozhrania API, ktoré boli vyzvané, aby vykonali zmeny. Audítorský záznam (audit trail) zahŕňa všetky zmeny vykonané API volaniami v tomto koncovom bode.
   - Dátumy, kedy boli vykonané zmeny.
   - Objekty, ktoré boli zmenené. Kontrolný záznam obsahuje zmenené typy objektov a spôsob zmeny objektu.
3. Kliknite na položku **Filtrovať výsledky**.

> **POZNÁMKA:** Aby sa položky zahrnuli do výsledkov filtra, musia sa zhodovať s hodnotami v každom poli, ktoré nakonfigurujete.

Odstránenie filtra:

1. Kliknite na položku **Filter**. Zobrazí sa tabla filtra.
2. Kliknite na položku **Vymazať filtre**.

Zobrazenie ďalších podrobností o zmene:

1. Kliknutím na položku v tabuľke kontrolného záznamu zobrazíte ďalšie podrobnosti o tom, čo sa zmenilo.
2. Ak sa chcete vrátiť do tabuľky kontrolného záznamu, znova kliknite na položku.

Osvedčené postupy

- Zástupné znaky v poliach nefungujú. Musíte poznať hodnotu poľa, ktorú chcete auditovať, zadať celý názov hodnoty a uistite sa, že názov hodnoty je napísaný správne. Skrátené formy názvu hodnoty nefungujú.
- Polia Označenie entity, Označenie poľa a Hodnota poľa používate na vyhľadanie konkrétnych objektov, ktoré boli zmenené, aby bolo možné identifikovať používateľa, ktorý ich zmenil. Tieto polia musíte použiť spoločne. Nemôžete ich používať samostatne.
  - Označenie entity – zmenený typ objektu.
  - Označenie poľa – metóda identifikácie, ktorú chcete použiť na vyhľadanie zmeneného objektu.
  - Hodnota poľa – jedinečný identifikátor zmeneného

  objektu. PRÍKLAD

  Chcete zistiť, kto pridal povolenie k role s názvom Agent, a chcete túto rolu vyhľadať podľa mena. Vykonáte nasledujúce akcie:

  - V rozbaľovacom zozname Označenie entity vyberiete **možnosť Rola**.
  - V rozbaľovacom zozname Označenie poľa vyberte položku **Názov**.
  - Do poľa Hodnota poľa zadajte **Agent**.

  Nasledujúce príklady ukazujú, ako nakonfigurovať tieto polia na vyhľadanie konkrétnej základnej konfigurácie, WFM a QM objektov.

  - Príklad základnej konfigurácie ukazuje, ako nájsť používateľa, ktorý zmenil spoločný základný konfiguračný objekt.
    - Označenie entity: Vyberte **osobu**.
    - Označenie poľa: Vyberte položku **Prihlásiť**.
    - Hodnota poľa: Zadajte meno používateľa, ktorý bol zmenený.
  - Ak chcete zistiť, ktorý používateľ zmenil spoločný WFM objekt, napríklad pracovné zmeny.
    - Označenie entity: Vyberte možnosť **Pevná pracovná zmena** alebo **Premenná pracovná zmena** v závislosti od typu pracovnej zmeny, ktorú chcete nájsť.
    - Označenie poľa: Vyberte položku **Názov**.
    - Hodnota poľa: Zadajte názov pracovnej zmeny, ktorá bola zmenená.

- Ak chcete zistiť, ktorý používateľ zmenil bežné QM objekty, ako je napríklad uchovávanie údajov alebo konfigurácia ACD. Zadržiavanie:
  - Štítok entity: Vyberte **Politiku** uchovávania údajov.
  - Označenie poľa: Vyberte položku **Názov**.
  - Hodnota poľa: Zadajte názov politiky uchovávania údajov, ktorá bola

  zmenená. Konfigurácia ACD:
  - Označenie entity: Vyberte **položku Server**.
  - Označenie poľa: Vyberte **položku ID.**
  - Hodnota poľa: Zadajte ID ACD.

    POZNÁMKA: Ak chcete nájsť ID ACD, prejdite na položku Správa aplikácií> **ACD Konfigurácia**. ID ACD je uvedené za jeho názvom v **tabuľke Select ACD** table.

- Pri zobrazení ďalších podrobností o objekte v kontrolnom zázname sa podrobnosti vzťahujú na objekty vo Webex WFO interným identifikátorom, a nie názvom. Nasledujúca tabuľka popisuje bežné frázy, ktoré odkazujú na interné identifikátory, a miesto, kde nájsť tieto identifikátory v Webex WFO.

Bežná fráza	Popis
"Osoba identifikovaná ID <ID>"	Na stránke Používatelia exportujte používateľov. V exportovanom súbore CSV sa tento identifikátor zobrazí v stĺpci ID používateľa. **POZNÁMKA:** Toto ID je interné ID Webex WFO, nie ID ACD používateľa alebo ID zamestnanca.
"Skupina alebo tím identifikovaný ID <ID> bol aktualizovaný"	Na stránke Skupiny exportujte skupiny. V exportovanom súbore CSV sa toto ID zobrazí v stĺpci ID skupiny.
"Skupina alebo tím identifikovaný ID <ID> bol aktualizovaný"	Na stránke Teams exportujte tímy. V exportovanom súbore CSV sa toto ID zobrazí v stĺpci ID tímu.

Monitorovanie pripojení k serveru Webex WFO

Pomocou stránky Monitorovanie pracovnej plochy môžete monitorovať pripojenia klientov k serveru Webex WFO. Na stránke Monitorovanie pracovnej plochy môžete zistiť stav pripojenia viacerých nájomníkov, prevziať denníky inštancie inteligentnej pracovnej plochy a zobraziť ďalšie podrobnosti o pripojení na riešenie problémov zákazníkov.

POZNÁMKA: Stránka Monitorovanie pracovnej plochy neposkytuje funkciu monitorovania obrazovky.

Predpoklady

- Máte povolenie Zobraziť monitorovanie pracovnej plochy.
- Nakonfigurovaný je jeden alebo viac nájomníkov.
- Oznámenia o chybe Asynchrónne denníky desktopového klienta a Asynchrónne denníky desktopového klienta Oznámenia o úspechu sú nakonfigurované na načítanie denníkov.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálne monitorovanie > > monitorovanie pracovnej plochy

Postupy

Pripojenia filtra

Informácie zobrazené v tabuľke môžete filtrovať podľa nájomníka a stavu pripojenia a aktivácie nainštalovaných inštancií služby Smart Desktop nájomníka. Zobrazené informácie môžete zoradiť aj kliknutím na hlavičku stĺpca v tabuľke.

1. Kliknite na položku **Zobraziť filtre**.
2. Začiarknite alebo zrušte začiarknutie políčka vedľa požadovaných možností filtra. V predvolenom nastavení sú vybraté všetky možnosti a časové obdobie je nastavené na posledných sedem dní.

Načítanie denníkov inteligentnej pracovnej plochy

Pomocou **tlačidla Získať denníky** môžete načítať súbor ZIP denníkov pre každú inštanciu služby Smart Desktop, ktorá je pripojená k serveru WFO Webex nájomníka.

1. Vyhľadajte inštanciu Smart Desktop, z ktorej chcete denníky, a potom kliknite na položku **Získať denníky**. Keď bude ZIP súbor protokolov pripravený na stiahnutie, dostanete oznámenie.

> **POZNÁMKA:** Ak chcete dostávať upozornenia, musíte mať povolené prijímanie oznámení o chybe denníkov synchronizácie počítačového klienta a oznámení o úspechu denníkov synchronizácie počítačového klienta (pozrite si časť Konfigurácia oznámení). Ak sú tieto oznámenia vypnuté, zobrazí sa nasledujúce chybové hlásenie:
> Na prijímanie týchto denníkov sa budete musieť prihlásiť na odber upozornení "Úspešné synchronizovanie protokolov klienta pre stolné počítače" a "Chyba synchrónnych protokolov klienta pre stolné počítače".

2. Otvorte oznámenie a podľa pokynov stiahnite súbor ZIP.

Popisy polí

Polia na stránke Monitorovanie pracovnej plochy sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Vybrať nájomníka	(Len správcovia systému) Vyberte nájomníka, ktorého pripojenia máte Chcete zobraziť. Môžete tiež vybrať položku Všetko a zobraziť pripojenia všetkých nájomníkov.
Vybrať verziu klienta	Vyberte verziu aplikácie Smart Desktop, ktorú chcete zobraziť. Môžete tiež Výberom položky Všetky zobrazíte pripojenia pre všetky verzie služby Smart Desktop.
Vynulovanie	Obnoví predvolené výbery filtrov.
Exportovať	Exportujte zobrazené údaje monitorovania pracovnej plochy ako CSV súbor s názvom MachineDetails.csv. Máte možnosť otvoriť súbor alebo ho uložiť do priečinka Stiahnuté súbory.
Stav	Stav konkrétnej inštalácie služby Smart Desktop. ▪ Zelená – pripojené a nainštalovaná verzia je aktívna verzia. ▪ Žltá – pripojené a nainštalovaná verzia nie je aktívna verzia. ▪ Červená – pripojené a zobrazí sa upozornenie. ▪ Sivá – odpojené.
Názov nájomníka	Meno nájomcu.
Názov stroja	Názov siete klienta.
ID stroja	Univerzálne jedinečný identifikátor (UUID) počítača používateľa.

Pole	Popis
Adresa IP	IP adresa zariadenia používateľa.
Aktivovaná verzia klienta	Verzia Smart Desktop, ktorá momentálne beží na počítači klienta.
Nainštalovaná verzia klienta	Najnovšia verzia Smart Desktop stiahnutá do počítača agenta. Ak je Verzia aktívneho klienta a verzia nainštalovaného klienta sa zhodujú, agent používa najnovšiu verziu Smart Desktop.
Spojené	Označuje, že služba Smart Desktop je momentálne pripojená k serveru Webex WFO.
Denníky	Tlačidlo Získať denník generuje požiadavku na denníky inštancie Smart Desktop.
Konfigurácia	Tlačidlo **Upraviť konfiguráciu** vám umožňuje zobraziť a upraviť úroveň zapisovania do denníka, počet súborov ladenia a veľkosť týchto ladiacich súborov pre túto inštanciu služby Smart Desktop.

Súvisiace témy

- Konfigurácia oznámení

Monitorovanie plánovaných exportov hromadných kontaktov

Na monitorovanie stavu plánovaných exportov hromadných kontaktov použite stránku auditu hromadného exportu kontaktov.

DÔLEŽITÉ Webex WFO vydala aktualizovanú verziu stránky monitorovania hromadného auditu exportu kontaktov. Monitorovacia tabuľka zobrazená na stránke sa líši v závislosti od toho, či bola aktualizovaná
Verzia bola zavedená vo vašej organizácii.

Hromadný export kontaktov má dve fázy: *úlohu (voliteľné) a odovzdanie* . Počas fázy *úlohy* Webex WFO konvertuje súbory z formátu, v ktorom boli zaznamenané, do formátu, v ktorom budú uložené na externom úložisku.

Ak export nenastavíte na konverziu súborov, Webex WFO tento krok preskočí. Počas fázy nahrávania Webex WFO premiestni súbory do externého úložiska.

Predpoklady

- Nakonfigurovali ste externé úložisko, do ktorého majú exportované kontakty prejsť.
- Vytvorili ste opakovaný alebo ad hoc hromadný export kontaktov. (Vytvorte ich na stránke Interakcie.)
- (Ak chcete zobraziť exporty vytvorené inými ľuďmi vo vašej organizácii) Máte povolenie na export hromadných kontaktov.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálne monitorovanie > > audit hromadného kontaktu pri exporte

Postup

Prístup k exportovaným súborom

Exportované súbory sa nachádzajú v priečinku Exporty v nakonfigurovanom externom ukladacom priestore. Súbory sú ZIP súbory v CSV formáte. Názvy súborov používajú nasledujúcu konvenciu pomenovania: <"okamžitý" alebo "naplánovaný">-<uložený názov vyhľadávania>-<datestamp>-<časová pečiatka>

Aktualizovaná tabuľka monitorovania auditu hromadného kontaktu

Stĺpec	Popis
Dátum	Dátum a čas vytvorenia exportu.
Názov	Názov, ktorý exportu poskytla osoba, ktorá ho vytvorila.
Stav	Súčasný stav exportných pracovných miest.
Kontakty boli vyhodnotené	Celkový počet kontaktov, ktoré Webex WFO spracovala. Webex WFO vyhodnotí výsledky vyhľadávania, aby určil, ktoré kontakty sú platné, čo znamená, že kontakty majú zvuk na export. Počet vyhodnotených kontaktov sa môže líšiť od počtu exportovaných kontaktov, ak výsledky obsahujú platné a neplatné kontakty.
Neplatné kontakty	Počet kontaktov, ktoré boli po vyhodnotení považované za neplatné a sú nesmú byť predložené na spracovanie. Príkladom neplatného kontaktu je kontakt, ktorý nemá médiá na export.
Kontakty odoslané	Celkový počet kontaktov odoslaných na export hromadných kontaktov.

Stĺpec	Popis
Exportované kontakty	Počet súborov, ktoré Webex WFO úspešne exportoval do externého sektora S3 vašej organizácie.
Majiteľ práce	Meno osoby, ktorá vytvorila úlohu hromadného exportu kontaktov.

Tabuľka auditu klasického hromadného monitorovania exportu kontaktov

Stĺpec	Popis
Dátum	Keď bol export vytvorený.
Názov	Názov, ktorý exportu poskytla osoba, ktorá ho vytvorila.
Stav exportu	Stav vývozu. **POZNÁMKA:** Ak je stav Failed, najčastejšou príčinou sú problémy s komunikáciou s externým úložiskom. Overiť že je možné prenášať súbory na základe poverení poskytnutých pomocou nástroja tretej strany (napríklad Filezilla).
Počet úloh	Počet zvukových súborov alebo videosúborov, o ktoré sa Webex WFO pokúsil na konverziu vrátane neúspešných konverzií.
Úlohy vo fronte	Počet súborov čakajúcich na konverziu do exportného súboru formát.
Prebiehajúce úlohy	Počet súborov, ktoré sa aktuálne konvertujú do exportného súboru formát.
Dokončené úlohy	Súbory, ktoré boli úspešne skonvertované do formátu exportného súboru.
Nahrané súbory vo fronte	Súbory, ktoré čakajú na premiestnenie do externého úložiska miesto.
Nahrávanie bolo úspešné	Súbory, ktoré boli úspešne presunuté do externého úložiska miesto.
Nahrávanie zlyhalo	Súbory, ktoré Webex WFO, sa nepodarilo presunúť na externé miesto uloženia.

Súvisiace témy

- Pridať externé úložiská – umožňuje vytvoriť umiestnenia pre exportované súbory, do ktorých môžu ísť.
- Hromadné exportovanie kontaktov – vytváranie hromadných exportov kontaktov.
- Konfigurácia nastavení archívu QM
- Konfigurácia profilov ukladacieho priestoru
- Správa rolí a povolení – získajte ďalšie informácie o povoleniach na hromadný export kontaktov a zobrazenie povolení na hromadný export kontaktov.

Konfigurácia oznámení

Webex WFO môže informovať používateľov o systémových udalostiach prostredníctvom správ nazývaných oznámenia.

Oznámenia môžu byť v reálnom čase alebo doručené v súhrnnej forme podľa vami nastaveného harmonogramu.

Príjemcovia oznámení sú usporiadaní do skupín oznámení. Skupina definuje typ udalosti, ktorá spúšťa oznámenie, členov skupiny (len vás alebo viacerých členov), frekvenciu prijímania oznámení a spôsob ich odosielania.

Váš prístup k tomu, čo môžete nakonfigurovať, a spôsob doručenia závisí od vášho prihlasovacieho mena a povolení nakonfigurovaných pre vašu rolu. Tieto povolenia definujú, na ktoré systémové udalosti môžete byť upozornení.

Typ prihlásenia	Čo môžete nakonfigurovať
Používatelia, ktorí nie sú správcami	Upozornenia pre seba prostredníctvom upozornenia alebo e-mailu
	Upozornenia pre seba prostredníctvom upozornenia, e-mailu alebo mobilného upozornenia. (Mobilné oznámenia sú určené len pre nasadenie v cloude.)
Správcovia	▪ Upozornenia pre seba prostredníctvom upozornenia alebo e-mailu ▪ Upozornenia pre skupinu prostredníctvom e-mailu

Popisy polí

Polia na stránke Upozornenia sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Rozsah oznámenia	Vyberte rozsah skupiny upozornení: oznámenia len pre sami alebo upozornenia pre viacerých používateľov.
Názov skupiny oznámení	Jedinečný názov skupiny oznámení.
Typy upozornení	Vyberte typ oznámení, ktoré chcete dostávať. Typy dostupné pre vás sú určené povoleniami nastavenými pre vašu rolu na stránke Roly.
Upozornenia v reálnom čase	Vyplňte túto časť, aby ste dostávali upozornenia v reálnom čase.
Súhrn	Ak chcete dostávať oznámenia ako súhrny, vyplňte túto časť.
Spôsob doručenia	Vyberte spôsob, akým chcete dostávať oznámenia. Ak rozhodnite sa pre doručovanie e-mailov a upozornenia sú len pre vás, nie pre viacerých používateľov, použitá e-mailová adresa je tá, ktorá je pre vás nakonfigurovaná na stránke Používatelia v poli Používateľské meno. Ak chcete dostávať mobilné upozornenia, potrebujete povolenie "Prístup k mobilnej aplikácii Calabrio ONE".
E-mailový distribučný zoznam	(Tieto upozornenia sa odosielajú iba viacerým používateľom) V časti pod tablou so zoznamom zadajte e-mailovú adresu a potom kliknite na tlačidlo **Pridať**. Na table so zoznamom môžete kliknutím na ikonu ceruzky upraviť adresu alebo na ikonu X odstrániť adresu.
Počet oznámení	Definuje, koľko oznámení Webex WFO odošle pre udalosť. Systém hlási niektoré udalosti tak, ako sa vyskytnú, zatiaľ čo iné sú hlásené zakaždým, keď systém hlasuje. Zadaním tohto čísla sa môžete uistiť, že vám nebude zasielaných veľa upozornení na tú istú udalosť.
Súhrnná konfigurácia	Vyberte podmienky, za ktorých chcete dostávať súhrn správa.

Pole	Popis
Plán	Pomocou tejto časti môžete nakonfigurovať doručovanie súhrnov oznámení.
Odoslať súhrny každému <časové obdobie>	Zadajte, ako často vám Webex WFO odosiela súhrn. Predvolené časové obdobie je každých 24 hodín.
Počiatočný dátum a čas	Dátum a čas začiatku súhrnného obdobia.

Typy oznámení

Existujú tri typy upozornení:

- Informačné – nastala očakávaná udalosť
- Upozornenie – existuje podmienka, ktorá spôsobí, že Webex WFO prestane fungovať, ak nebude opravená
- Chyba – v súčasnosti existuje stav, ktorý môže spôsobiť, že Webex WFO prestane

fungovať Oznámenia je možné odosielať nasledujúcimi spôsobmi:

- Upozornenia zobrazené v aplikácii
- E-maily odoslané do určeného distribučného zoznamu
- Mobilné oznámenia odoslané do vášho mobilného zariadenia (iba cloudové nasadenia)

Oznámenia správcu nájomníka a používateľov

V tejto tabuľke sú uvedené typy oznámení, ktoré sú k dispozícii pri prihlásení do Webex WFO ako nájomník, správca alebo iný používateľ.

Oznámenia	Popis a riešenie
Prihlásenie agenta (podpora)	**Informačné:** Agent sa prihlásil do Webex WFO. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Odhlásenie agenta (podpora)	**Informačné:** Agent sa odhlásil z Webex WFO. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.

Oznámenia	Popis a riešenie
Chyba dátového servera Analytics (podpora)	**Chyba:** Dátový server služby Analytics nie je komunikácia s mriežkovým serverom služby Analytics. **Riešenie:** Skontrolujte denníky dátového servera Analytics a overte jeho pripojiteľnosť. Skontrolujte, či je databáza prístupná.
Približovanie sa k nedostatku miesta na disku (podpora)	**Riešenie:** Uvoľnite využité miesto na disku alebo pridajte ďalšie úložisko.
Približovanie sa k nahrávacej kapacite (podpora)	**Riešenie:** Pridajte ďalší server záznamov.
Chyba hromadného exportu kontaktov (obchodná)	**Chyba:** Webex WFO zlyhalo pri prenose hromadného objemu Kontakt Exportovať súbor. **Riešenie:** Overte nastavenia hromadného exportu cieľového umiestnenia kontaktu.
Hromadný kontakt Úspešnosť exportu (obchod)	**Informačné:** Váš Webex WFO hromadný kontakt Požiadavka na export bola úspešná. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Chyba dátového servera doplnku (podpora)	**Chyba:** Server údajov zachytávania nekomunikuje so serverom aplikácie Webex WFO. **Riešenie:** Skontrolujte denníky údajového servera na zachytenie a overte jeho pripojiteľnosť. Skontrolujte, či je databáza prístupná.
Žiadosť o zachytenie (obchodná)	**Informačné:** Vaša Webex požiadavka na zachytenie WFO WFM historické údaje boli úspešné. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.

Oznámenia	Popis a riešenie
Zlyhanie inštalácie JTAPI spoločnosti Cisco (podpora)	**Chyba:** Inštalácia zariadenia Cisco JTAPI zlyhala. **Riešenie:** Skontrolujte inštalačné postupy spoločnosti Cisco JTAPI a zopakujte inštaláciu.
Inštalácia JTAPI spoločnosti Cisco bola úspešná (podpora)	**Informačné:** Úspešne ste nainštalovali aplikáciu Cisco JTAPI. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Chyba inštalácie klienta (podpora)	**Chyba:** Webex WFO nebola správne nainštalovaná na pracovnej ploche. **Riešenie:** Overte inštaláciu aplikácie Smart Desktop. Ďalšie informácie nájdete v Inštalačnej príručke pre nasadenia *v cloude* .
Kontaktovať cieľ Všetci používatelia dokončení (obchodné)	**Informačné:** Upozorní tvorcu cieľa a všetkých používateľov priradených ku kontaktnému cieľu po dokončení všetkých úloh v cieli kontaktu. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Kontakt Cieľ splnený (obchodný)	**Informačné:** Agent úspešne dokončil jeho alebo jej Webex WFO QM kontaktné ciele. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Kontakt Cieľ bol vytvorený (obchodný)	**Informačné:** Úspešne ste vytvorili Webex kontaktný cieľ WFO. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Chyba dátového servera doplnku CTI (podpora)	**Chyba:** Údajový server CTI nekomunikuje s aplikačným serverom Webex WFO.

Oznámenia	Popis a riešenie
	Riešenie: Skontrolujte denníky CTI údajového servera a overte jeho pripojiteľnosť. Skontrolujte, či je databáza prístupná.
Pripojený dátový server (podpora)	**Informačné:** Údajový server bol pripojený k Webex WFO. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Údajový server bol odpojený (podpora)	**Chyba:** Údajový server nekomunikuje s Webex Aplikačný server WFO. **Riešenie:** Skontrolujte denníky údajového servera a overte jeho pripojenie. Skontrolujte, či je databáza prístupná.
Zmeškaný tlkot srdca dátového servera (podpora)	**Chyba:** CTI server, signalizačný server SIPREC alebo Nahrávací server bol odpojený od servera wfoadapter najmenej na desať minút. Úloha nájomníka kontroluje pripojenie k serveru každých päť minút. Ak pripojenie zlyhá pri dvoch z týchto kontrol, Webex WFO odošle toto upozornenie a bude pokračovať v odosielaní upozornenia každých päť minút, kým sa server znova nepripojí. **Riešenie:** Skontrolujte, či je serverový počítač spustený. Skontrolujte, či je spustená serverová služba. Skontrolujte, či je serverový počítač pripojený k sieti a či má prístup k serveru wfoadapter prostredníctvom siete.
Oneskorené obnovenie ukladacieho priestoru dokončené (obchodné)	**Informačné:** Vaše údaje v úložisku boli úspešne načítané. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Dokončenie protokolov synchronizácie počítačového klienta (podpora)	

Oznámenia	Popis a riešenie
Chyba asynchrónnych protokolov desktopového klienta (podpora)	
Žiadosť o distribúciu (obchodná)	**Informačné:** Webex WFO WFM používateľ vytvoril žiadosť o distribúciu. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Žiadosť o odvolanie proti hodnoteniu (obchodná)	**Informačné:** Vyskytla sa niektorá z nasledujúcich situácií: ▪ Používateľ sa odvolal proti hodnoteniu, ktoré ste dokončili. ▪ Používateľ sa odvolal proti hodnoteniu, ktoré dokončil niekto iný, ale máte rozsah nad hodnoteným kontaktom aj povolenie Upraviť akékoľvek hodnotenie. **Riešenie:** Skontrolujte hodnotenie a všetky komentáre zadané používateľom.
Hodnotiaci audit (obchodný)	**Informačné:Hodnotenie,** ku ktorému ste priradení bola aktualizovaná. Toto oznámenie sa odošle agentovi spojenému s kontaktom a osobe, ktorá aktualizovala hodnotenie. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Hodnotenie vyžaduje schválenie (obchodné)	**Informačné:** Webex WFO QM používateľ má ukončil hodnotenie. **Riešenie:** Uložte hodnotenie.
Prekročené málo miesta na disku (podpora)	**Riešenie:** Uvoľnite využité miesto na disku alebo pridajte ďalšie úložisko.
Prekročená kapacita nahrávania (podpora)	**Riešenie:** Pridať ďalší záznamový server.

Oznámenia	Popis a riešenie
externalStorageLocationError (podpora)	**Chyba:** Počas spustenia archívneho obslužného programu kontaktov Webex WFO narazila na chybu pri pripájaní k externému ukladaciemu priestoru. **Riešenie:** Skontrolujte konfiguráciu externého úložiska a otestujte pripojenie k nemu.
Nepodarilo sa zachytiť pracovnú plochu (podpora)	**Chyba:** Používateľ Webex WFO QM nemôže vytvárať počítačové záznamy. **Riešenie:** Skontrolujte konfiguráciu Webex WFO Smart Desktop.
Nepodarilo sa nahrať obrazovku (podpora)	**Chyba:** Upozornenie znie takto: **PRÍKLAD** udalosti na pracovnej ploche: <číslo verzie> - Nahrávanie obrazovky sa nepodarilo spustiť. Toto upozornenie sa zobrazí, keď sa používateľovi nepodarilo nahrať obrazovku pre jeden hovor. Používateľ je správne nakonfigurovaný na nahrávanie obrazovky a aplikácia Smart Desktop sa pokúsila zaznamenať obrazovku, ale pokus bol neúspešný. **Riešenie:** Ak sa problém vyskytuje konzistentne v jednom zariadení používajúcom funkciu Nahrávanie na pracovnej ploche, overte inštaláciu služby v tomto počítači. Odinštalujte aplikáciu Smart Desktop, reštartujte počítač a znova nainštalujte aplikáciu Smart Desktop v príslušnom počítači. Ak problém pretrváva, obráťte sa na technickú podporu.
Nepodarilo sa nahrať hlas (podpora)	Toto upozornenie je spôsobené chybou pochádzajúce zo služby Smart Desktop alebo zo služby CTI Signaling.

Oznámenia	Popis a riešenie
	Inteligentná pracovná plocha **Chyba:** Ak je príčinou chyby služba Smart Desktop, upozornenie znie takto: **PRÍKLAD** udalosti na pracovnej ploche: <číslo verzie> – Hlasové nahrávanie sa nepodarilo spustiť. Toto upozornenie sa zobrazí, keď sa používateľovi nepodarilo nahrať hlas pre jeden hovor. Používateľ je správne nakonfigurovaný na nahrávanie hlasu a služba Smart Desktop sa pokúsila nahrať hlas, ale pokus bol neúspešný. **Riešenie:** Ak sa problém vyskytuje konzistentne v jednom zariadení používajúcom funkciu Nahrávanie na pracovnej ploche, overte inštaláciu služby v tomto počítači. Odinštalujte aplikáciu Smart Desktop, reštartujte počítač a znova nainštalujte aplikáciu Smart Desktop v príslušnom počítači. Ak problém pretrváva, obráťte sa na technickú podporu. Ak sa tento problém vyskytuje na mnohých telefónoch v prostredí nahrávania servera, skontrolujte, či služba nepracuje blízko kapacity a či je konfigurácia správna. Ak problém pretrváva, obráťte sa na technickú podporu. **CTI signalizácia** **Chyba:** Ak je príčinou chyby signalizácia CTI, upozornenie znie takto: **PRÍKLAD** Udalosť signalizačného servera: Nepodarilo sa spustiť nahrávanie hlasu. Toto oznámenie sa zobrazí, keď CTI signalizačný server

Oznámenia	Popis a riešenie
	Nepodarilo sa iniciovať hovor s priradeným nahrávacím serverom. Riadok "Podrobnosti" správy udalosti označuje jednu z dvoch kategórií tohto zlyhania: "Podrobnosti: Žiadna SIP POZVÁNKA" – táto chyba sa vyskytuje, keď server signalizácie CTI nedostal správu SIP INVITE zo zdroja signalizačnej JTAPI CTI. ▪ **Riešenie**: Ak problém pretrváva, skontrolujte denníky CTI údajového servera, aby ste sa uistili, že CTI údajový server prijíma signalizačné správy SIP zo zdroja signalizácie CTI. "Podrobnosti: Žiadny pripojený klient" – táto chyba sa vyskytuje, keď signalizačný server nie je pripojený k žiadnemu záznamovému serveru priradenému k zariadeniu. ▪ **Riešenie: Skontrolujte** denníky CTI údajového servera a zistite, ktoré záznamové servery sú priradené k tomuto zariadeniu. Uistite sa, že sú spustené a signalizačný server a nahrávacie servery sú pripojené.
Žiadosť o presnosť prognózy (obchodná)	**Informačné:** Webex WFO WFM používateľ vytvoril žiadosť o presnosť prognózy. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Požiadavka na prognózu (obchodná)	**Informačné:** Webex WFO WFM používateľ vytvoril žiadosť o prognózu. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
FTP Chyba dátového servera doplnku (podpora)	**Chyba:** Webex WFO nedokázalo preniesť údaje z dátový server.

Oznámenia	Popis a riešenie
	Riešenie: Skontrolujte denníky chýb údajového servera. Overte komunikáciu s dátovým serverom.
Chyba importu historických údajov (podpora)	**Chyba:** Webex WFO zistila chybu pri pokuse o Načítať historické údaje. **Riešenie:** Skontrolujte denníky chýb údajového servera, poraďte sa so správcom systému a reštartujte službu.
Historická žiadosť o zlúčenie (obchodná)	**Informačné:** Webex WFO WFM používateľ vytvoril žiadosť o zlúčenie historických údajov. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Preťaženie servera s veľkým záznamom (podpora)	**Riešenie:** Pridajte ďalší záznamový server alebo kontakt Webex podpora WFO.
Veľká záloha nahrávania nahrávok (podpora)	**Riešenie:** Pridajte ďalší server záznamov alebo kontaktujte Webex podporu WFO.
Žiadosť o odoslanie správ (obchodná)	**Informačné:** Žiadosť o odosielanie správ, ktorú Predložený bol schválený alebo zamietnutý. Týka sa to aj prípadov, keď bol schválený výber udalosti dynamického plánovania v rámci dňa. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Metrická štatistika (podpora)	**Informačné:** Webex WFO WFM používateľ vytvoril žiadosť o metrickú štatistiku. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Preťaženie servera menších záznamov (podpora)	**Riešenie:** Ak toto upozornenie dostávate často, pridajte ďalší záznamový server alebo kontakt Webex podporu WFO.

Oznámenia	Popis a riešenie
Zálohovanie nahrávania menších záznamov (podpora)	**Riešenie:** Ak toto oznámenie dostávate často, pridajte ďalší server záznamov alebo kontaktujte Webex podporu WFO.
Moje bodové hodnotenie (obchodné)	**Informačné:** Hodnotenie kontaktu, ktorý ste spracované bolo dokončené alebo upravené. **POZNÁMKA:** Ak hodnotenie vyžaduje schválenie, dostanete toto oznámenie, keď hodnotenie Bol schválený. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Nebol zistený žiadny telefón (podpora)	**Chyba:** Inteligentná pracovná plocha počúvala sedmokrásku pripútaný telefón, ale po šiestich minútach ho nenašiel. V dôsledku toho služba nenahráva. Najpravdepodobnejšou príčinou je, že telefón nie je správne zapojený do počítača alebo zariadenie nie je nakonfigurované na odosielanie RTP prenosu do počítača. Toto je užitočné hlásenie pre nasadenia alebo ak sú telefóny nepretržite pripojené k počítačom, ktoré ich zaznamenávajú. Ak sa počítače bežne odpájajú od telefónov, môžete zvážiť vypnutie tohto problému. **Riešenie:** Zakážte tento problém, ak sú počítače odpojené od telefónov. V opačnom prípade skontrolujte konfiguráciu zariadenia v Unified CM a skontrolujte, či je položka "SPAN na port PC" nastavená na "Povolené". Skontrolujte fyzické pripojenie medzi počítačom a telefónom a overte, či sú správne zapojené. Informácie o konfigurácii hardvéru pre nahrávanie na pracovnej ploche nájdete v príručke Webex WFO Installation Guide for Cloud Deployments*(Príručka inštalácie WFO* pre nasadenia v cloude).

Oznámenia	Popis a riešenie
QM Spracovanie hlasu (obchodné)	**Informačné:** Agent sa prihlásil do Webex WFO. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Zosúladenie dokončené (obchodné)	**Informačné:** Toto upozornenie vás vždy upozorní Práca na zosúladení sa úspešne dokončí. Zahŕňa číslo pracovnej pozície a čas začiatku a konca práce. **POZNÁMKA:** Ak chcete priradiť toto oznámenie, musíte mať QM spravovať a prijímať podniky Upozornenia, povolenia. Toto oznámenie priraďte iba vtedy, ak má vaše kontaktné centrum architektúru nahrávania, ktorá vyžaduje zosúladenie. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Export nahrávania (obchodný)	**Informačné:** Vaša žiadosť o export kontaktu Úspešne sa dokončilo a váš kontakt je pripravený na stiahnutie. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Chyba maximálnej dĺžky nahrávania (podpora)	**Chyba:** Nahrávka dosiahla maximálnu dĺžku hovoru vašej organizácie, ako je nakonfigurované na stránke QM Globálne nastavenia. **Riešenie:** Skontrolujte nahrávku a zistite, či bol kontakt skutočne dlhší ako maximálna dĺžka hovoru, alebo či dĺžka nahrávania nie je chyba a nahrávanie sa malo zastaviť skôr. Ak je dĺžka nahrávania chybná, zvyčajne to znamená, že Webex WFO neprijal udalosť ukončenia hovoru od vášho poskytovateľa signalizácie. Ak sa zobrazí toto upozornenie

Oznámenia	Popis a riešenie
	Viackrát sa môže vyskytnúť problém s poskytovateľom signalizácie.
Chyba načítať denníky údajového servera (podpora)	**Chyba:** Vašu požiadavku na denníky Webex údajového servera WFO sa nepodarilo dokončiť. **Riešenie:** Overte pripojenie údajového servera. Skontrolujte, či je databáza prístupná. Ak problém pretrváva, obráťte sa na technickú podporu.
Úspešné načítanie denníkov údajového servera (podpora)	**Informačné:** Vaša požiadavka na denníky Webex údajového servera WFO bola úspešne dokončená. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Zmena plánu (obchodná)	**Informačné:** Niekto (napríklad plánovač alebo analytik) zmenil váš rozvrh, napríklad presunul čas prestávok. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Naplánovať pripomenutie (obchodné)	**Informačné:** Toto je pripomienka nadchádzajúceho naplánovaná aktivita. Pripomenutia sa odosielajú iba Webex používateľom WFO, ktorí sú aktuálne prihlásení. Posielajú sa 15 minút pred plánovaným začiatkom aktivity. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Žiadosť o plán (obchodná)	**Informačné:** Toto je oznámenie Webex Používateľ WFO, ktorý odoslal plán, požiadal o schválenie alebo zamietnutie žiadosti. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Žiadosť o analýzu rozpočtu zmeny	**Informačné:** Webex WFO WFM používateľ vytvoril

Oznámenia	Popis a riešenie
(Obchodné)	žiadosť o analýzu rozpočtu zmeny. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Signalizačný server je aktívny (podpora)	**Informačné:** Signalizačný server sa stal aktívnym. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Signalizačný server núteného pohotovostného režimu (podpora)	**Chyba:** Signalizačný server prešiel do núteného pohotovostného režimu a je neaktívny. **Riešenie:** Ďalšie informácie nájdete v denníkoch signalizačného servera.
Signalizačný server nekontrolované zabezpečenie pred zlyhaním (podpora)	**Chyba:** Aktívny signalizačný server zlyhal a pohotovostný signalizačný server je teraz aktívny. **Riešenie:** Ďalšie informácie nájdete v denníkoch signalizačného servera.
Signalizácia údržby servera Failover (podpora)	**Chyba:** Aktívny signalizačný server prešiel do režimu údržby a záložný signalizačný server je teraz aktívny. **Riešenie:** Ďalšie informácie nájdete v denníkoch signalizačného servera.
Signalizačný server Poskytovateľ telefónnych služieb zlyhal (podpora)	**Chyba:** Signalizačný server stratil spojenie s poskytovateľom telefónnych služieb a je neaktívny. **Riešenie:** Ďalšie informácie nájdete v denníkoch signalizačného servera.
stagedUploadServerConnectionFailure (podpora)	
Žiadosť o strategickú prognózu (obchodná)	**Informačné:** Webex WFO WFM používateľ vytvoril

Oznámenia	Popis a riešenie
	žiadosť o strategickú prognózu. **Riešenie:** Nie je potrebná žiadna akcia.
Chyba synchronizačného doplnku pre dátový server (podpora)	**Chyba:** Služba synchronizácie zlyhala. **Riešenie:** Vykonajte nasledujúce kroky: 1. Skontrolujte, či je spustená služba synchronizácie. 2. Overte, či môžete komunikovať so serverom, na ktorom je nainštalovaná služba synchronizácie. 3. Skontrolujte denníky služby synchronizácie.
Chyba dvojstupňového doplnku dátového servera (podpora)	**Chyba:** V dvojfázovom procese nahrávania údajov sa vyskytla chyba. **Riešenie:** Skontrolujte denníky údajového servera. Ak problém pretrváva, obráťte sa na technickú podporu.
Neočakávaná chyba na pracovnej ploche (podpora)	**Chyba:** Pri spúšťaní úlohy sa vyskytla neočakávaná chyba. **Riešenie:** Skontrolujte súbor ladenia na pracovnej ploche z dôvodu spojeného s touto chybou. Reštartujte pracovnú plochu agenta. Ak problém pretrváva, obráťte sa na technickú podporu.
Hlasové pakety neboli prijaté (podpora)	**Chyba:** Webex WFO neprijala pakety na porte SPAN. Keď monitorujete zákaznícky kontakt agenta, nič nepočujete. Po 15 sekundách chybové hlásenie indikuje, že neprichádzajú žiadne pakety. Váš pokus o zaznamenanie zákazníckeho kontaktu agenta má za následok prázdnu nahrávku. **Riešenie:** Skontrolujte nasledovné:

Oznámenia	Popis a riešenie
	▪ PC Port ▪ Prístup k hlasovej sieti VLAN PC ▪ Prepojenie na port PC ▪ Režim zabezpečenia zariadenia Skontrolujte tiež konfiguráciu telefónnych kodekov agenta.

Odstránenie alebo aktualizácia viacerých kontaktov naraz

Stránku Operácie hromadného kontaktu použite na odstránenie viacerých kontaktov, zmenu politík uchovávania údajov viacerých kontaktov alebo aktualizáciu vlastných metaúdajov pre viacero kontaktov naraz namiesto práce s kontaktmi po jednom na stránke Interakcie.

POZNÁMKA: Toto je nová funkcia, ktorá zatiaľ nie je všeobecne dostupná. Ak máte záujem o skorší prístup k tejto funkcii, obráťte sa na správcu účtu Cisco.

Predpoklady

- Vaša organizácia používa Webex WFO Cloud. Operácie hromadného kontaktu nie sú k dispozícii pre lokálne nasadenia.
- Stránka Operácie hromadného kontaktu bola pre vašu organizáciu povolená.
- Máte aspoň jedno z týchto povolení:
  - Hromadné odstránenie
  - Uchovávanie hromadných aktualizácií
  - Hromadná aktualizácia metaúdajov
- Máte súbor CSV, ktorý obsahuje zoznam identifikácií kontaktov, s ktorými chcete pracovať. Tento súbor musí obsahovať minimálne hlavičku stĺpca ID kontaktu. Môže obsahovať aj iné hlavičky stĺpcov, tie sa však nevyžadujú. Jedným zo spôsobov, ako vytvoriť tento súbor, je exportovať zoznam kontaktov, s ktorými chcete pracovať, zo stránky Interakcie. Pokyny nájdete v téme Export metaúdajov kontaktov. Export musí obsahovať stĺpec ID kontaktu.

- (Aktualizácia politík uchovávania údajov pre kontakty) Vaša organizácia vytvorila aspoň jednu politiku uchovávania údajov na stránke uchovávania údajov. Ďalšie informácie nájdete v téme Správa politík uchovávania údajov pre QM a Analytics .
- (Aktualizácia alebo vymazanie vlastných metaúdajov kontaktov) Vaša organizácia vytvorila vlastné metaúdaje na stránke Správca metaúdajov. Ďalšie informácie nájdete v téme Správa polí vlastných metaúdajov.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > QM > QM toky kontaktov > operácie hromadných kontaktov

Postupy

Odstránenie viacerých kontaktov

DÔLEŽITÉ: Odstránenie kontaktov je trvalé. Túto akciu nie je možné vrátiť späť.

1. Vyberte položku **Hromadné odstránenie kontaktov**.
2. Kliknite na položku **Vybrať súbor** a nahrajte tabuľku s kontaktmi, ktoré chcete odstrániť. Zoznam kontaktov sa zobrazí na pravej strane stránky.
3. Do **poľa Dôvod** zadajte, prečo odstraňujete kontakty. Tento dôvod bude viditeľný pre každého, kto spustí zostavu hromadných úloh.
4. Kliknite na tlačidlo **Odoslať**. Odstrániť **kontakty?** otvorí sa okno.
5. Kliknite na tlačidlo **Potvrdiť**. Okno sa zatvorí a zobrazí sa potvrdzujúca správa.

Aktualizácia politiky uchovávania údajov pre viaceré kontakty

1. Vyberte položku **Hromadná aktualizácia politiky** uchovávania kontaktov.
2. Kliknite na položku **Vybrať súbor** a nahrajte tabuľku s kontaktmi, ktoré chcete aktualizovať. Zoznam kontaktov sa zobrazí na pravej strane stránky.
3. Vyberte politiku uchovávania údajov, ktorá sa má použiť na kontakty z rozbaľovacieho zoznamu Politika uchovávania údajov.
4. Do **poľa Dôvod** zadajte, prečo priraďujete politiku uchovávania údajov kontaktom. Tento dôvod bude viditeľný pre každého, kto spustí zostavu hromadných úloh.
5. Kliknite na tlačidlo **Odoslať**. Chcete **aktualizovať politiky uchovávania kontaktov?** otvorí sa okno.
6. Kliknite na tlačidlo **Potvrdiť**. Okno sa zatvorí a zobrazí sa potvrdzujúca správa.

Aktualizácia vlastných metaúdajov pre viaceré kontakty

DÔLEŽITÉ Aktualizácia vlastných metaúdajov je trvalá. Túto akciu nie je možné vrátiť späť.

1. Vyberte položku **Hromadná aktualizácia metaúdajov kontaktov**.
2. Kliknite na položku **Vybrať súbor** a nahrajte tabuľku s kontaktmi, ktoré chcete aktualizovať. Zoznam kontaktov sa zobrazí na pravej strane stránky.
3. **V časti Aktualizovať metaúdaje** vyberte z rozbaľovacieho **zoznamu Pole** metaúdajov pole, ktoré chcete aktualizovať. Možnosti v tomto zozname pochádzajú zo stránky Správca metaúdajov.
4. Do poľa Hodnota **metaúdajov zadajte hodnotu, ktorú chcete priradiť** .

   PRÍKLAD : Vaša organizácia používa vlastné pole metaúdajov s názvom "Úroveň vernosti zákazníkov", ktoré pomáha priradiť zákazníkov s najvyššou úrovňou lojality k podpore concierge. Striebornú vernostnú úroveň musíte priradiť množine kontaktov. **V časti Aktualizácia metaúdajov**
   Z rozbaľovacieho zoznamu Pole metaúdajov vyberte položku Customer Loyalty Tier (Vernostná úroveň zákazníka) **a do poľa Metadata Field** zadajte hodnotu Silver (Striebro)
   Pole Hodnota metaúdajov.

5. (Voliteľné) Ak chcete aktualizovať ďalšie metaúdaje pre tieto kontakty, zopakujte kroky 3 a 4.
6. **Do poľa Dôvod** zadajte, prečo aktualizujete metaúdaje týchto kontaktov. Tento dôvod bude viditeľný pre každého, kto spustí zostavu hromadných úloh.
7. Kliknite na tlačidlo **Odoslať**. Aktualizovať **metaúdaje kontaktu?** otvorí sa okno.
8. Kliknite na tlačidlo **Potvrdiť**. Okno sa zatvorí a zobrazí sa potvrdzujúca správa.

Vymazanie metaúdajov pre viaceré kontakty

Odstráňte všetky hodnoty pre konkrétne pole metaúdajov z kontaktov.

DÔLEŽITÉ Vymazanie poľa metaúdajov je trvalé. Túto akciu nie je možné vrátiť späť.

1. Vyberte položku **Hromadná aktualizácia metaúdajov** kontaktov.
2. Kliknite na položku **Vybrať súbor** a nahrajte tabuľku s kontaktmi, ktoré chcete aktualizovať. Zoznam kontaktov sa zobrazí na pravej strane stránky.
3. **V časti Vymazať metaúdaje** vyberte pole metaúdajov, ktorého hodnotu chcete vymazať z **Rozbaľovací zoznam Pole** metaúdajov. Možnosti v tomto zozname pochádzajú zo stránky Správca metaúdajov.

   PRÍKLAD : Vaša organizácia používa vlastné pole metaúdajov s názvom "Úroveň vernosti zákazníkov", ktoré pomáha priradiť zákazníkov s najvyššou úrovňou lojality k podpore concierge. Potrebuješ

odstránite úroveň vernosti z množiny kontaktov. **V časti Vymazať metaúdaje** vyberiete z rozbaľovacieho **zoznamu Pole** metaúdajov položku Úroveň vernosti zákazníkov. Po spustení tejto úlohy je pole Vernostná úroveň zákazníka pre tieto kontakty prázdne.

4. **Do poľa Dôvod** zadajte, prečo vymazávate pole metaúdajov pre tieto kontakty. Tento dôvod bude viditeľný pre každého, kto spustí zostavu hromadných úloh.
5. Kliknite na tlačidlo **Odoslať**. Aktualizovať **metaúdaje kontaktu?** otvorí sa okno.
6. Kliknite na tlačidlo **Potvrdiť**. Okno sa zatvorí a zobrazí sa potvrdzujúca správa.

Zobrazenie záznamu hromadných úloh

Spustite zostavu, ktorá obsahuje zoznam hromadných aktualizácií kontaktov, kto ich spustil a prečo.

1. Vyberte položku **Report on bulk job (Správa o hromadných úlohách**).
2. **V poliach Rozsah** dátumov vyberte počiatočný a koncový dátum časového obdobia, o ktorom chcete vytvoriť hlásenie.
3. Kliknite na položku **Spustiť**. Zoznam hromadných úloh sa zobrazí na pravej strane stránky.
4. (Voliteľné) Ak si chcete stiahnuť zoznam ID kontaktov zahrnutých do pracovnej ponuky, kliknite na číslo pracovnej pozície v **stĺpci ID úlohy** .

Súvisiace témy

- Prispôsobte stĺpce na stránke Interakcie – uistite sa, že stĺpec ID kontaktu je súčasťou exportovaného súboru.
- Exportovanie metaúdajov kontaktov – vytvorenie zoznamu kontaktov, ktoré chcete spracovať hromadne.
- Správa politík uchovávania údajov pre QM a Analytics – vytvorte pravidlá, ktorými sa bude riadiť spôsob ukladania údajov kontaktov.
- Správa vlastných polí metaúdajov – vytváranie informácií, ktoré sa priložia ku kontaktom.

Správa používateľov

Ako fungujú licencie

Licencie vám poskytujú legálny prístup na používanie Webex WFO. Licencie používate na prepojenie funkcií Webex WFO s jeho rolami a povoleniami.

Licenčný model

Spoločnosť Cisco má licenčný model s fakturáciou predplatného a neviazanými licenciami pre Webex nasadenia hosťované WFO.

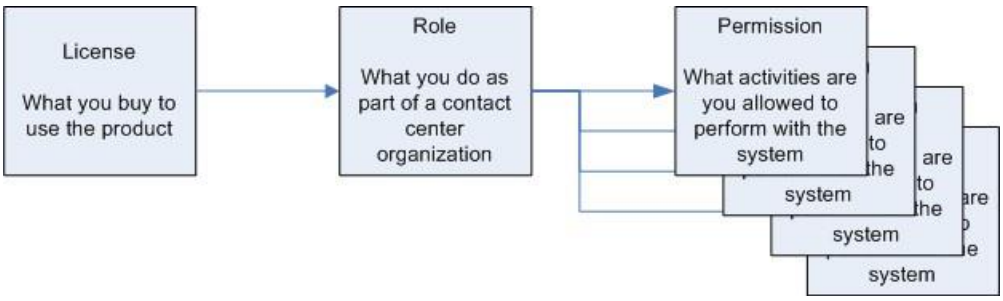
Zakúpením predplatného Webex WFO súhlasíte s tým, čo spoločnosť Cisco nazýva "minimálna mesačná viazanosť": minimálny počet licencií zakúpených za určitú cenu. Ak použijete viac licencií, než odsúhlasíte vo svojej mesačnej viazanosti, spoločnosť Cisco vám bude účtovať poplatky za každú z nich. Toto sa nazýva "neviazaná licencia".

Spoločnosť Cisco vám účtuje pravidelne, mesačne, štvrťročne alebo ročne.

> **PRÍKLAD** Máte minimálnu mesačnú viazanosť 100 QM miest, ktorá spĺňa vaše požiadavky od februára do októbra. Vaše kontaktné centrum je počas sviatkov rušnejšie (november až január). Počas tejto doby využijete 150 QM licencií a za tieto tri mesiace vám bude účtovaných 100 licencií podľa sadzby vyhradenej licencie a za 50 licencií pri neviazanej licenčnej sadzbe.

Licencie, roly a povolenia

Licencie sú prepojené s rolami, ktoré majú používatelia v systéme. Prístup, ktorý majú používatelia k Webex funkciám WFO, je založený na ich role a povoleniach priradených k ich roli. Ďalšie informácie o priraďovaní rolí a povolení nájdete v téme Správa rolí a povolení .



Každý aktívny používateľ Webex WFO je priradený k jednej alebo viacerým licenciám a môže mať jednu alebo viac rolí. Každá jednotlivá licencia sa nazýva sedadlo. Licencie sa počítajú podľa počtu aktívnych používateľov s danou licencovanou rolou. Všetci zákazníci musia mať nastavený počet licencií a licencií pre každého aktívneho používateľa.

Aktívni používatelia môžu mať licenciu a prístup k Webex WFO. Neaktívni používatelia nemôžu mať licenciu ani prístup k Webex WFO. Keď prepnete aktívneho používateľa na neaktívneho, jeho licencia sa sprístupní a vy ju môžete znova priradiť iným používateľom.

K dispozícii sú nasledujúce typy licencií:

- Dátové licencie
- Webex Licencie WFO Access
- Licencie na správu
- Licencie na používanie
- Licencie na analýzu botov
- Licencie Insights

Dátové licencie

Webex Používatelia WFO, ktorí majú funkcie snímania (predovšetkým agenti kontaktného centra), sú priradení k dátovej licencii. Predvolená rola agenta je automaticky priradená k tomuto typu licencie. Licencie na údaje zahŕňajú nasledujúce:

- Nahrávanie súladu (CR) – používatelia môžu byť zvukovo zaznamenaní a môžu kontrolovať svoje vlastné kontakty.
- Riadenie kvality (QM) – používatelia môžu byť zaznamenávaní a hodnotení a môžu kontrolovať svoje vlastné kontakty a hodnotenia (QM Dátové licencie zahŕňajú CR).
- Riadenie pracovnej sily (WFM) – používatelia môžu byť naplánovaní a môžu získať prístup k funkciám zmeny plánu.

- Analytics Essentials – používatelia môžu byť analyzovaní a môžu kontrolovať analytické údaje vytvorené ich kontaktmi. Zvukové kontakty používateľov sa prepisujú a automaticky sumarizujú pomocou súhrnu interakcií. Používatelia môžu vidieť sentiment agentov a zákazníkov a zdôvodnenie AI.
- Analytics Enterprise – zahŕňa všetky služby Analytics Essentials a používatelia majú tiež prístup k témam o automatickom QM a trendoch. Okrem toho majú používatelia analýzu trendov, ktorá vám umožňuje sledovať zmeny sentimentu počas interakcie.
- Desktop Analytics – používatelia môžu monitorovať aktivitu agentov na pracovnej ploche a používanie aplikácií. Táto licencia je k dispozícii ako doplnok k Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM) alebo Workforce Management (WFM).
- Monitorovanie – používatelia môžu naživo sledovať obrazovky agentov. Táto licencia je k dispozícii ako doplnok k službe Cisco Compliance Recording (CR) alebo Workforce Management (WFM).
- Správa údajov – táto licencia sa už nepredáva.

POZNÁMKA: Používatelia s licenciou na údaje majú obmedzený prístup k Webex funkciám WFO. Obmedzujú sa na kontrolu svojich vlastných údajov.

Webex licencií na prístup WFO

Pre každý systém poskytuje spoločnosť Cisco až päť prístupových licencií Webex WFO. Prístupová licencia Webex WFO poskytuje väčšinu povolení, ktoré umožňujú týmto rolám prístup k úplnej aplikácii.

Licencia na analýzu botov

S licenciou Bot Analytics môžu používatelia monitorovať a zlepšovať výkon a kvalitu svojich konverzačných produktov AI.

Licencie Insights

Insights je popredný produkt Business Intelligence spoločnosti Cisco. Licencie Insights poskytujú používateľom prístup k štatistikám. Každý, kto potrebuje vytvoriť alebo zobraziť obsah štatistík, musí mať licenciu Insights. Jedna rola vyžaduje iba jednu z dvoch licencií Insights uvedených nižšie, ale každá licencia musí byť priradená aspoň k jednej roli.

- Čítačka prehľadov – používatelia si môžu zobraziť tabule prehľadov, ktoré vytvoril a zdieľa s nimi niekto s licenciou Insights Author.
- Autor prehľadov – používatelia môžu vytvárať a zdieľať prehľady, analýzy a tabule.

Príklady používateľov s viacerými rolami

Nižšie sú uvedené príklady licencií pre používateľov, ktorí majú viac ako jednu rolu.

Príklad 1: QM agent, ktorý je zároveň hodnotiteľom

Používateľ má rolu hodnotiteľa priradenú k licencii na prístup k Webex WFO a rolu agenta priradenú k licencii riadenia kvality na zachytenie vlastných kontaktov. Rola hodnotiteľa má určitú funkčnosť agenta a určitú funkčnosť supervízora. Tento používateľ používa dve licencie: jednu na riadenie kvality a druhú na Webex prístup WFO. V tomto prípade sa počet licencií dostupných pre licenciu riadenia kvality a počet miest pre prístupovú licenciu Webex WFO zníži o jednu. Ak tento používateľ vyžaduje iba nahrávanie hlasu, namiesto licencie na správu kvality sa môže použiť licencia na nahrávanie hovorov.

Príklad 2: QM agent, ktorý je tiež naplánovaný na používanie WFM

Používateľ má rolu agenta priradenú k licencii na riadenie kvality a licencii na riadenie pracovnej sily. To umožňuje zachytiť kontakty agenta a umožňuje naplánovať pracovnú dobu agenta. Umožňuje tiež agentovi kontrolovať svoje vlastné kontakty a hodnotenia alebo vykonávať zmeny v plánoch. Tento používateľ spotrebúva dve licencie.

Funkcie dostupné s licenciami na QM a Analytics

V tabuľke nižšie sú uvedené funkcie, ktoré sú k dispozícii s rôznymi licenciami.

Funkcia	Zaznamenávanie zhody (SK)	Riadenie kvality (QM)	Analytics Základné fakty	Analytics Podnik	Desktop Analytics	Monitorovanie
Nahrávanie zvuku alebo importovať Zvuk z ACD	X	X				
Importovať Interakcie Z digitálnej oblasti Kanály	X	X	X	X		
Obrazovka nahrávanie		X				
Hodnotenia		X				
Podávanie správ v buď Údaje, Prieskumník alebo	X	X	X	X	X	

Funkcia	Zaznamenávanie zhody (SK)	Riadenie kvality (QM)	Analytics Základné fakty	Analytics Podnik	Desktop Analytics	Monitorovanie
Postrehy						
Živá obrazovka monitorovanie		X				X
Desktop monitorovanie	X	X			X	X
z adresára Front		X				
Automatizovaný pozastaviť a životopis nahrávanie		X				
Vytvoriť a Upraviť vlastné metadáta Spojené s kontaktmi		X				
Vytvoriť a Upraviť hodnotenie Formuláre		X				
Zobraziť štandard Hodnotenia		X				
Vytvoriť a Zobraziť po skončení hovoru prieskumy		X				
Exportovať Kontakty	X	X				

Funkcia	Zaznamenávanie zhody (SK)	Riadenie kvality (QM)	Analytics Základné fakty	Analytics Podnik	Desktop Analytics	Monitorovanie
QM zobrazenia	X	X				
QM Pracovné postupy	X	X				
z adresára Značkovanie	X	X				
Agent Bádateľ			X	X	X	
Transkripcia			X	X		
Cítenie analýza						
Cítenie analýza-Agent a Zákazník			X	X		
Analýza sentimentu - Trend analýza*				X		
Interakcia Súhrn			X	X		
Desktop aktivita sledovanie a Analytics			X	X	X	
Aplikácia použitie			X	X	X	

Funkcia	Zaznamenávanie zhody (SK)	Riadenie kvality (QM)	Analytics Základné fakty	Analytics Podnik	Desktop Analytics	Monitorovanie
Správca stolných počítačov			X	X	X	
Automatické QM				X		
Trendy Témy				X		

*Analýza trendov vám umožňuje sledovať zmeny sentimentu počas interakcie.

Súvisiace témy

- Správa rolí a povolení – vytváranie rolí a nastavenie povolení na prístup k Webex WFO

Vytvorenie a úprava používateľov

Vyberte možnosť "Vytvoriť nového používateľa" a vytvorte nového používateľa vo Webex WFO. Môžete tiež zvoliť možnosť "Upraviť existujúceho používateľa" a upraviť alebo deaktivovať ktoréhokoľvek používateľa, ktorý sa už v systéme nachádza. Polia na stránkach Vytvoriť/Upraviť používateľov sú popísané nižšie.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálna konfigurácia používateľov > > používateľov

POZNÁMKA: Ak chcete v synchronizovaných systémoch deaktivovať používateľa, musíte najprv odstrániť používateľa v ACD a potom deaktivovať používateľa v Webex WFO. Služba synchronizácie nedeaktivuje používateľov z
Webex WFO, keď sú odstránené v ACD, takže to musí byť vykonané ručne.

DÔLEŽITÉ: E-mailové adresy používateľa musia byť platné a nakonfigurované v SMTP zákazníka pred pridaním nového používateľa do Webex WFO alebo aktualizáciou existujúcej e-mailovej adresy používateľa v Webex WFO.
V opačnom prípade Webex WFO nemôže odosielať e-maily na e-mailovú adresu používateľa. Táto správa sa vzťahuje iba na organizácie, ktoré nakonfigurovali používateľov na prijímanie aktivačných a uvítacích e-mailov na nastavenie hesiel.

Pole	Popis
Vybrať používateľa	(Iba možnosť Upraviť existujúceho používateľa) Používateľ, ktorého chcete upraviť. Od V predvolenom nastavení sa v zozname zobrazujú iba aktívni používatelia. Ak chcete zobraziť aktívnych aj neaktívnych používateľov, začiarknite políčko Zobraziť neaktívnych používateľov.
Meno	Krstné meno používateľa.
Priezvisko	Priezvisko používateľa.
Meno používateľa	E-mailová adresa používateľa.
Prihlásenie do systému Windows	Prihlasovacie meno používateľa pre Microsoft Windows. Ak používate Active Directory, vrátane názvu domény: <Názov domény>\<prihlasovacie meno>
ID zamestnanca	(Voliteľné) ID zamestnanca používateľa. Ak potrebujete integrovať s HRMS, ktorý nepoužíva ACD ID ani e-mailovú adresu ako jedinečný identifikátor, môžete identifikovať používateľov pridaním ID ich zamestnanca do tohto poľa.
Stav účtu	Odomknite konto používateľa. Konto používateľa je uzamknuté, keď tento používateľ prekračuje maximálny povolený počet pokusov o prihlásenie. Pozrite si tému Konfigurácia politiky hesiel.
Heslo	Vytvorte heslo pre používateľa. Po nastavení tohto hesla ho môže používateľ resetovať tak, aby bolo osobnejšie alebo nezabudnuteľné, pomocou tlačidla "prihlásený" na paneli nástrojov. Pri nastavovaní hesla Webex WFO zobrazí pod týmto poľom pruh sily hesla. Heslá by mali byť aspoň "silné". Ďalšie informácie o požiadavkách na zložitosť hesiel a nastavení pravidiel pre heslá nájdete v téme Konfigurácia politiky hesiel.

Pole	Popis
Potvrdiť heslo	Znova zadajte heslo presne tak, ako ste ho zadali v poli Heslo pole.
Profily používateľov	(Iba na čítanie) Táto tabuľka sumarizuje identitu používateľa v externých zdrojoch. Prečítajte si článok Správa používateľských profilov .
Aktivovať tohto používateľa	Toto políčko začiarknite, ak chcete aktivovať používateľa. Používateľ sa nemôže prihlásiť, kým nie je aktivovaný používateľský účet. Zrušením začiarknutia políčka deaktivujete používateľa. Po deaktivácii používateľského účtu sa používateľ nemôže prihlásiť.
Opätovné použitie identifikátora ACD	(Avaya Iba používatelia synchronizovaní s ACD) Kliknutím na toto tlačidlo odstránite ACD priradenie ID od neaktívneho používateľa. To vám umožní znova priradiť ID ACD novému používateľovi.
Odpojiť agenta WFO	(Iba používatelia synchronizovaní s reklamami) Ak už nechcete používateľa Webex Ak chcete byť prepojení s používateľom služby AD, môžete ho odpojiť. Keď je používateľ Webex WFO odpojený od používateľa služby AD, Webex WFO prestane aktualizovať používateľský profil používateľa a profil používateľa Záznam používateľa, keď sa zmenia vlastnosti v službe AD, a povolí používateľovi prihlásenie do systému Windows na úpravy. Pozrite si tému Pripojenie k serveru Active Directory.
Dátum vytvorenia	(Iba na čítanie) Dátum vytvorenia záznamu používateľa.
Dátum deaktivácie	(Iba na čítanie) Dátum, kedy bol záznam používateľa deaktivovaný. Pokiaľ Záznam je aktívny, toto pole nie je viditeľné. Keď je toto pole viditeľné, zobrazuje dátum poslednej deaktivácie. Toto pole sa zobrazí len po zrušení začiarknutia políčka Aktivovať tohto používateľa.
Roly	Ak chcete priradiť roly, musíte mať povolenie Priradiť roly používateľa. Ak

Pole	Popis
	Nemáte povolenie Priradiť roly používateľa a vytvoríte nového používateľa, Webex WFO automaticky priradí novému používateľovi predvolenú rolu agenta. Toto priradenie môžu zmeniť iba používatelia s povolením Priradiť roly používateľa. Vyberte jednu alebo viac rolí pre tohto používateľa. V synchronizovanom systéme je používateľovi automaticky priradená rola agenta. Správca nájomníka môže priradiť rolu správcu existujúcemu alebo novému používateľovi. Rozsah tohto používateľa nesmie prekročiť rozsah správcu nájomníka. Správca môže priradiť len rozsah, ktorý má sám. Platí to pre všetky úrovne, či už ide o rolu správcu nájomníka, správcu skupiny alebo správcu tímu. Ak začiarknete políčko Povoliť plánovanie pre tohto používateľa (len WFM), môžete nakonfigurovať tieto ďalšie položky. Ak je používateľ aktívnym agentom a potom mu je priradená ďalšia rola (napríklad je povýšený na supervízora) a tento používateľ už nemusí pracovať ako agent, mali by ste deaktivovať záznam agenta používateľa a zrušiť priradenie roly agenta používateľa. V opačnom prípade nemusí Webex WFO fungovať správne.
Tím	Priraďte používateľa do tímu.
Priradené skupiny a tímy	(Iba QM a Analytics) Vyberte skupiny a tímy, ktoré patria do rozsahu používateľa. Musíte vybrať aspoň jednu skupinu a jeden tím. Používateľ musí patriť do tejto skupiny a tímu. Rozsah definuje skupiny a tímy v rámci kontroly roly. V prípade WFM je rozsah definovaný aj zobrazením priradeným používateľovi. Pozrite si témy Správa skupín , Správa tímov a Správa zobrazení . **PRÍKLAD** Ak je dozorný orgán zaradený do skupín A a B,

Pole	Popis
	Rozsah pôsobnosti supervízora zahŕňa všetkých agentov v oboch skupinách. Skupiny a tímy sú hierarchické. Ak je skupina v rozsahu používateľa, všetky tímy v rámci tejto skupiny sú potom v jej rozsahu. Skupina 1 pozostáva z tímov 1 a 2. Ak používateľovi priradíte skupinu 1, tímy 1 a 2 budú automaticky v rozsahu používateľa. Ak explicitne priradíte Tím 1 a Tím 2 používateľovi v časti Priradené tímy, nič sa tým nezmení, pretože tímy sú už v rozsahu používateľa. Okrem toho, ak odstránite tím 1 z priradených tímov, tím 1 zostane v rozsahu používateľa, pretože tím 1 patrí do skupiny 1. Ak je tím určený ako tím používateľa, potom má tento používateľ prístup na čítanie a zápis k plánom v aplikácii Plány agenta. Ak je tím agenta súčasťou tímu supervízora, supervízor má prístup k požiadavkám tohto agenta v aplikácii Správy.
WFM zobrazenia	Ak chcete priradiť WFM zobrazenia na stránke Používatelia, musíte mať WFM Upraviť Povolenie zobrazení. WFM zobrazenia sa používajú na spravovanie viditeľnosti WFM aktivít. Ak používate WFM funkcie, používateľ musí mať priradené jedno zobrazenie a jedno zobrazenie musí byť označené ako hlavné zobrazenie. V opačnom prípade je toto pole voliteľné.
QM zobrazenia	Ak chcete priradiť QM zobrazenia, musíte mať povolenie na úpravy QM zobrazenia. QM zobrazenia sa používajú na správu rozsahu kontaktov, ktoré sú filtrované zobrazením (okrem kontaktov vrátených skupinou alebo rozsahom tímu používateľa).
Hovory agenta vyžadujú	Toto políčko začiarknite, ak:

Pole	Popis
Zmierenie	▪ Agent používa pre všetky zvukové nahrávky nahrávanie brány, nie nahrávanie koncového bodu alebo Smart Desktop. ▪ Agent nie je priradený k zariadeniu, ktoré je uvedené na stránke Priradenia zariadení. V tejto konfigurácii musia byť všetky hovory agenta zosúladené, aby bolo možné priradiť metadáta hovoru k záznamu.
Zobraziť časové pásmo	Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte časové pásmo pre tohto používateľa. Používateľ V tomto časovom pásme sa zobrazia nasledujúce stránky: ▪ Plány agentov ▪ Prognózy ▪ Kopírovať aktivity plánu ▪ Správy Vyberte miestne časové pásmo používateľa. Zobraziť časové pásmo je predvolené pre časové pásmo organizácie, ktoré je nakonfigurované na stránke Globálne nastavenia (pozrite si tému Konfigurácia globálnych nastavení). Ak je začiarknuté políčko Zobraziť kontakty v časovom pásme používateľa, polia Dátum, čas a Časové pásmo sa používateľovi zobrazia aj na stránkach Interakcie a fronta kontaktov v tomto časovom pásme.
Povoliť plánovanie pre tohto používateľa	Začiarknite toto políčko, ak chcete tomuto používateľovi povoliť plánovanie. Používateľov nie je možné naplánovať, pokiaľ pre nich nie je povolené plánovanie.
ACD ID	ID agenta pridelené v ACD. Toto číslo sa používa na pripojenie synchronizovaných záznamov agentov medzi ACD a WFM a WFM toto číslo používa na identifikáciu agenta. V synchronizovaných systémoch táto hodnota pochádza z ACD a nemala by sa meniť.

Pole	Popis
	Ak je agent v nesynchronizovanom systéme agentom ACD, zadajte ID agenta tak, ako je priradené v ACD. Ak agent nie je agentom ACD, zadajte jedinečné číslo v rozsahu, ktorý nebude nikdy v konflikte so žiadnym ID priradeným agentovi ACD.
Server ACD	ACD server, na ktorom je používateľ nastavený.
Časové pásmo plánovania	Časové pásmo použité na naplánovanie agenta. Ak nie je nastavené, časové pásmo Na plánovanie sa používa časové pásmo zákazníka, ktoré je nakonfigurované na stránke Globálne nastavenia (pozrite si časť Konfigurácia nastavení pre celý systém WFM). Ďalšie informácie o plánovaní časových pásiem nájdete v téme Informácie o časových pásmach. Časové pásmo plánovania používateľa by sa malo nastaviť čo najskôr, pretože jeho neskoršia zmena môže mať vplyv na plány. Ak zmeníte časové pásmo plánovania po jeho počiatočnej konfigurácii, používateľ by mal znova odoslať dynamickú dostupnosť, dynamické plánovanie, dynamické plánovanie v rámci dňa a žiadosti, ktoré ešte neboli schválené. Všetky pridelené výnimky by sa tiež mali odstrániť a znova priradiť.
Dátum začiatku spoločnosti	Dátum, kedy agent začal pracovať v spoločnosti. WFM Používa túto hodnotu na definovanie priorít plánovania. Agent nebude naplánovaný pred týmto dátumom.
Dátum ukončenia spoločnosti	(Voliteľné) Dátum, kedy agent ukončí pracovný pomer s spoločnosť. Agent nebude naplánovaný po tomto dátume. Toto pole použite, ak poznáte dátum ukončenia agenta.
Dátum začatia oddelenia	Dátum, kedy agent začal pracovať v kontaktnom centre. WFM použitia Táto hodnota slúži na definovanie priorít plánovania.
Rad	(Voliteľné) Celé číslo od 0 do 99999 používané na hodnotenie agentov

Pole	Popis
	na základe ich služobného veku a odborných znalostí. WFM používa túto hodnotu na definovanie priorít plánovania. Presný význam hodnosti závisí od služby, ktorú vaše kontaktné centrum poskytuje. Ak nezadáte hodnosť, WFM ju považuje za 99999.
Hlavný servisný front	Primárny servisný front agenta.
Profil pracovných podmienok	Profil pracovných podmienok, ktorý určuje, ktoré pracovné podmienky možno použiť na rozvrh tohto agenta.
Mapovanie zručností	Priraďte agenta k jednému alebo viacerým mapovaniam zručností. Mapovanie zručností To, že vyberiete, určujete, pre ktoré servisné fronty môže byť agent naplánovaný. Agent aj servisný front musia byť priradení k rovnakému mapovaniu zručností, aby mohol byť agent naplánovaný pre daný servisný front. Mapovanie zručností sa nepoužíva, ak je agent priradený k skupine viacerých zručností.
Štandardná rotácia pracovných zmien	Priraďte agentovi rotácie pracovných zmien. Pri vytváraní rotácie pracovnej zmeny je dátum prvej pracovnej zmeny presunutej na tablu Priradené s dátumom začiatku aktuálneho týždňa. Každá ďalšia pridelená pracovná zmena je datovaná dátumom nasledujúceho týždňa. Medzi jednotlivými pracovnými zmenami nemôže byť v týždňoch žiadna medzera. Dynamické plánovanie pracovných zmien agenta ignoruje WFM pri rotáciách pracovných zmien. Ak pri spustení plánu nie je povolená automatická rotácia pracovných zmien, musí byť pre konkrétny týždeň plánu nakonfigurovaná pracovná zmena, aby bolo možné naplánovať tohto agenta. Pomocou šípok nahor a nadol môžete zmeniť poradie pracovných zmien v rotácii. Pracovné zmeny sa pohybujú nahor a nadol o pol kroku. Jeden

Pole	Popis
	Kliknite na položku nahor a vybratá pracovná zmena sa zhoduje s vyššie uvedenou pracovnou zmenou, čím sa stane rozdelenou zmenou. Znova kliknite nahor a pracovná zmena sa presunie na týždeň pred pracovnou zmenou nad a predpokladá dátum tejto pracovnej zmeny a všetky pracovné zmeny nižšie sa zodpovedajúcim spôsobom prepracujú. To isté platí pre použitie šípky nadol. Ak agent dokončil dynamické plánovanie pre konkrétny týždeň, namiesto týchto priradených/otočených pracovných zmien sa použije pracovná zmena dynamického plánovania pre daný týždeň. Pozrite si príklad rotácie pracovných zmien.
Kopírovanie rotácií pracovných zmien viacerých vybratých	Skopírujte rotáciu pracovnej zmeny tohto agenta do jedného alebo Agenti. Tým sa nahradia predchádzajúce rotácie pracovných zmien týchto agentov. Pred vykonaním kópie musíte tento záznam agenta najprv uložiť.
Ostatné pracovné zmeny	Iné typy pracovných zmien priradených agentovi, ktoré prispievajú k vytvoreniu rozvrhu agenta.
Pridelené výnimky	Táto tabuľka zobrazuje všetky výnimky priradené agentovi. Ak sa priradená výnimka je upravená alebo odstránená na stránke Rozvrhy agentov, tieto zmeny (s výnimkou mentorských aktivít) sú zohľadnené v tejto tabuľke. V predvolenom nastavení je tabuľka zoradená podľa dátumu v zostupnom poradí, takže najaktuálnejší dátum je na začiatku zoznamu. Tabuľku je možné zoradiť podľa ľubovoľného stĺpca. Výnimky, ku ktorým sú priradené poznámky, majú v pravom hornom rohu poľa názvu výnimky tieňovaný trojuholník. Umiestnením kurzora myši na meno si prečítajte poznámku. Výnimky môžete z tabuľky odstrániť začiarknutím políčka vedľa výnimky a kliknutím na položku Odstrániť. Odstránenie nie je povolené

Pole	Popis
	, kým nevyberiete aspoň jednu výnimku. Odstrániť priradené výnimky zo stránky Plány agenta, pretože odstránením priradenej výnimky sa výnimka odstráni z aktuálneho rozvrhu agenta, ako aj z budúcich plánov. Po vymazaní z aktuálneho rozvrhu však agentovi zostane medzera, kde bola pridelená výnimka. Aby bol agent nepretržite plánovaný, musíte rozvrh opakovať alebo vyplniť medzeru inou aktivitou na stránke Rozvrhy agentov. Priradené výnimky sa v tejto tabuľke neaktualizujú, ak sa plán obnoví z histórie (pozrite si časť Vrátenie zmeny plánu).
Dovolenkové hodiny	V tejto tabuľke sa zobrazuje aktuálny stav voľných hodín agenta. Ak Webex WFO je integrovaný s HRMS, súčty sú z posledného importu údajov o dovolenke z HRMS. ▪ Počet získaných hodín – pochádza z dovolenkového plánu priradeného agentovi, alebo ak je povolená integrácia HRMS, z HRMS (pozrite si časť Integrácia so systémom riadenia ľudských zdrojov). ▪ Využité hodiny – vypočítané z výnimiek priradených k typom dovoleniek, ktoré boli použité a schválené pre agenta. ▪ Počet schválených, ale ešte neprijatých hodín – vypočítané z výnimiek priradených k typom dovoleniek, ktoré boli použité a schválené pre agenta. FTE sa používa, keď je žiadosť celodennou požiadavkou a pripadá na deň, ktorý ešte nebol naplánovaný (to znamená, že rozvrh ešte nebol na týždeň a agent). Ak k tomu dôjde, hodiny sú minimálne hodiny v týždni z FTE profilu agenta, delené 5. ▪ Zostávajúce hodiny – vypočíta sa odpočítaním použitých hodín a hodín, ktoré ešte neboli odpočítané, od získaných hodín. Ak je Webex WFO integrovaný s HRMS, neodčíta

Pole	Popis
	výnimky, ktoré sa manuálne vkladajú do minulých plánov zo zostávajúcich hodín.
Naplánovať profil uvoľnenia	(Voliteľné) Profil uvoľnenia plánu, do ktorého tento agent patrí pridelený. Ak toto nastavenie ponecháte prázdne, zobrazia sa tomuto agentovi všetky rozvrhy podľa tohto WFM globálneho nastavenia: Počet týždňov viditeľných v rozvrhoch agentov. Pozrite si tému Prispôsobenie pri uvoľnení plánov .
Maximálna počet zamestnancov	(Voliteľné) Maximálna personálna skupina, do ktorej tento agent Patrí. Ďalšie informácie nájdete v téme Obmedzenie počtu agentov na plánovanie .

Vytvorenie používateľa API

Ak plánujete používať rozhrania Webex WFO API na integrácie tretích strán, spoločnosť Cisco odporúča vytvoriť si API používateľské konto. Používateľa API nakonfigurujete rovnako ako správca systému, ale účelom tohto používateľa je umožniť aplikáciám tretích strán overiť sa pomocou Webex WFO.

POZNÁMKA: Ak chcete vytvoriť tohto používateľa, musíte mať predvolenú rolu správcu systému alebo rolu s ekvivalentnými povoleniami. Táto rola spotrebováva jednu licenciu správcu systému.

Ďalšie informácie o autorizácii a overovaní používateľa pomocou Webex WFO nájdete v téme Autorizácia API v referenčnej príručke API.

Ak narazíte na akékoľvek problémy, požiadajte o pomoc technickú podporu.

Vytvorenie API používateľského konta

1. Spustite Webex WFO a prihláste sa ako správca systému.

   POZNÁMKA: Ak sa do produktu prihlasujete prvýkrát, vytvorte si ďalší správcovský účet.

2. Prejdite na položku Správa aplikácií > Globálna konfigurácia používateľov > > používateľov.
3. **Vyberte možnosť Vytvoriť nového používateľa** a vyplňte nasledujúce polia v časti Informácie o používateľovi.

- **Meno** a **priezvisko** – zadajte meno a priezvisko, ktoré identifikujú účel používateľa. Napríklad zadajte **API** ako meno a **používateľ** ako priezvisko.
- **Meno** používateľa – zadajte platnú e-mailovú adresu. Toto je Webex meno používateľa WFO, ktoré sa použije na prihlásenie.

4. Do **poľa Heslo** zadajte heslo, ktoré spĺňa požiadavky nájomníka na zložitosť hesla.
5. **V poli Roly** priraďte používateľovi predvolenú rolu správcu systému.
6. Nastavte pole Tím **na hodnotu Predvolený** tím. Túto hodnotu môžete nastaviť na alternatívny tím, ktorý chcete.
7. Vyberte priradené skupiny a tímy, pre ktoré by mal mať tento účet rozsah. Ako skupinu môžete vybrať jednotlivé tímy, názov skupiny alebo názov nájomníka. Výberom názvu nájomníka sa zvýraznia všetky tímy v danej skupine.

11. V poli WFM zobrazenia priraďte **položku EnterpriseView** ako hlavné zobrazenie. To umožňuje používateľovi vidieť všetkých používateľov.
12. Kliknite na položku Uložiť v pravom hornom rohu používateľského rozhrania.

Súvisiace témy

Pozrite si referenčnú príručku *WFO API* Webex.

Import a exportovanie používateľov

Vyberte možnosť Importovať a exportovať používateľov a importovať nových alebo upravených používateľov alebo exportovať existujúcich používateľov. Údaje o importe a exporte sú vo CSV formáte.

> **NOTA**
> Formát dátumu v súboroch CSV môže tabuľková aplikácia, ako je napríklad Microsoft Excel, zmeniť na formát, ktorý je v aplikácii nastavený ako predvolený. Uvedomte si túto možnosť a uistite sa, že stĺpce dátumu sú nakonfigurované tak, aby bol formát dátumu správny. Podporované formáty dátumu sú:
>
> - DD/MM/RRRR
> - MM/DD/RRRR
> - RRRR-MM-DD
> - RRRR/MM/DD

Po nakonfigurovaní spôsobu priradenia polí importovaných súborov k Webex poliam WFO môžete toto priradenie uložiť na opätovné použitie.

Predpoklady

- Ak chcete importovať používateľov, musíte mať povolenie Priradiť roly používateľov.
- Ak importovaný súbor obsahuje hodnoty v stĺpci Zobrazenia, musíte mať povolenie Upraviť WFM zobrazenia.
- Ak súbor obsahuje hodnoty v stĺpci QM Zobrazenia, musíte mať povolenie na úpravy QM zobrazenia.

Postupy

Export používateľských údajov

- Kliknite na položku **Exportovať**. Webex WFO stiahne súbor do počítača. V predvolenom nastavení má súbor názov **people.csv**.

Import používateľských údajov

1. Kliknite na položku **Vybrať súbor**, prejdite na CSV súbor, ktorý obsahuje importované údaje, a potom kliknutím na položku **Otvoriť** zobrazte hlavičky stĺpcov súborov. Podrobnosti o požiadavkách na CSV súbory nájdete CSV formáte súboru .
2. Priraďte povinné polia importu Webex WFO k príslušnému poľu v súbore CSV a potom nakonfigurujte typ údajov tohto poľa.
3. Kliknite na položku **Importovať**.

> **POZNÁMKA Údaje** existujúcich používateľov sa aktualizujú hodnotami v každom stĺpci. Ak stĺpec zostane prázdny alebo sa odstráni z importovaného súboru, odstránia sa všetky existujúce údaje v tomto stĺpci
> V Webex WFO.

Uloženie schémy priradenia na opätovné použitie

1. Kliknite na položku **Vybrať súbor**, prejdite na súbor CSV a potom kliknutím na položku **Otvoriť** zobrazte hlavičky stĺpcov súboru.
2. Priraďte povinné polia importu Webex WFO k príslušnému poľu v súbore CSV a potom nakonfigurujte typ údajov tohto poľa.
3. Zadajte názov priradenia do **poľa Názov** priradenia.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Táto schéma mapovania bude potom k dispozícii na opätovné použitie v budúcom importe.

CSV formát súboru

Súbor CSV môže obsahovať stĺpce pre nasledujúce údaje v ľubovoľnom poradí. Stĺpce E-mail, Meno a Priezvisko sú povinné. Všetky ostatné sú voliteľné. Stĺpce sú v tejto tabuľke uvedené v abecednom poradí.

Stĺpce v súbore CSV môžu používať mená uvedené v tejto tabuľke alebo názvy, ktoré vyberiete. Napríklad **E-mail** môže byť e-mailová **adresa**. Tu uvedené názvy stĺpcov sú tie, ktoré sa používajú v databáze Webex WFO. Ak používate rôzne názvy stĺpcov, musíte priradiť každý vlastný názov k príslušnému názvu Webex WFO.

DÔLEŽITÉ: E-mailové adresy používateľa musia byť platné a nakonfigurované v SMTP zákazníka pred pridaním nového používateľa do Webex WFO alebo aktualizáciou existujúcej e-mailovej adresy používateľa v Webex WFO.
V opačnom prípade Webex WFO nemôže odosielať e-maily na e-mailovú adresu používateľa. Táto správa sa vzťahuje iba na organizácie, ktoré nakonfigurovali používateľov na prijímanie aktivačných a uvítacích e-mailov na nastavenie hesiel.

Hlavička stĺpca	Popis
ACD ID	ID používateľa v rámci ACD.
ID servera ACD	ID ACD, ktorý je zdrojom údajov používateľa.
Aktivovaný	Dátum aktivácie používateľa.
Dátum ukončenia spoločnosti	Dátum, kedy používateľ opustil spoločnosť.
Dátum začiatku spoločnosti	Dátum, kedy používateľ začal pracovať v
spoločnosti. Deaktivovaný	Dátum, kedy bol používateľ deaktivovaný. Ak chcete aktivovať deaktivovaného používateľa pri importovaní používateľov, nastavte tento dátum na **12/31/2999**.
Dátum začatia oddelenia	Dátum, kedy používateľ začal pracovať na oddelení.
Zobraziť časové pásmo	Časové pásmo zobrazenia používateľa. Zoznam platných názvov, ktoré sa majú použiť pri importovaní používateľov, nájdete v téme Názvy časových pásiem.
E-mail	(Povinné) E-mailová adresa používateľa.
ID zamestnanca	ID zamestnanca používateľa.

Hlavička stĺpca	Popis
Povoliť plánovanie	Označuje, či používateľa možno naplánovať.
Pravda/Nepravda. Meno	(Povinné) Krstné meno používateľa.
Plný rozsah pôsobnosti tímoch a	Ak je nastavená na hodnotu TRUE, používateľ má rozsah vo všetkých skupinách, Používateľov. Ak je nastavená na hodnotu FALSE, rozsah používateľa zodpovedá rozsahu nakonfigurovanému v poliach Tímy
	rozsahu a Skupiny rozsahu.
Priezvisko	(Povinné) Priezvisko používateľa.
Miestne nastavenie	Jazyk používaný používateľom.
Prihlásenie	Prihlasovacie ID používateľa.
Hlavný pohľad	Hlavné zobrazenie používateľa v WFM.
Max. personálna skupina	Maximálny počet zamestnancov, do ktorej je používateľ
priradený. Členská skupina	Skupina, do ktorej používateľ patrí.
QM zobrazenia	Zobrazenia priradené používateľovi v QM.
Rad	Poradie používateľa v rámci kontaktného centra.
Roly	Roly priradené používateľovi. Viaceré úlohy sú oddelené bodkočiarkou.
Naplánovať profil uvoľnenia	Profil plánovaného vydania priradený tomuto používateľovi.
Časové pásmo plánovania	Časové pásmo použité na naplánovanie agenta.
Skupiny rozsahu	Skupiny v rozsahu používateľa. Viaceré skupiny sú oddelené Bodkočiarkami.
Tímy rozsahu pôsobnosti	Tímy v rozsahu používateľa. Viaceré tímy sú oddelené Bodkočiarkami.
Mapovanie zručností	Mapovanie zručností priradené tomuto používateľovi.

Hlavička stĺpca	Popis
Tím	Priradený tím používateľa.
ID používˇ.	ID používateľa v Webex WFO. Identifikačné číslo môžete identifikovať exportovaním používateľských údajov a ich zobrazením vo výslednom súbore CSV. Ak je používateľ novým používateľom, ID používateľa musí byť nastavené na hodnotu 0 (nula), inak import zlyhá.
Zobrazenia	Zobrazenia, ktoré sú používateľovi priradené v
WFM. Profil pracovných podmienok	Profil pracovných podmienok priradený tomuto používateľovi.

Názvy časových pásiem

Nasleduje zoznam povolených názvov časových pásiem, ktoré je možné zadať do súboru importu a exportu používateľov CSV.

ČIN	AET	Afrika/Abidžan
Afrika/Akkra	Afrika/Addis_Ababa	Afrika/Alžír
Afrika/Asmara	Afrika/Asmera	Afrika/Bamako
Afrika/Bangui	Afrika/Banjul	Afrika/Bissau
Afrika/Blantyre	Afrika/Brazzaville	Afrika/Bujumbura
Afrika/Káhira	Afrika/Casablanca	Afrika/Ceuta
Afrika/Konakry	Afrika/Dakar	Afrika/Dar_es_Salaam
Afrika/Džibutsko	Afrika/Douala	Afrika/El_Aaiun
Afrika/Freetown	Afrika/Gaborone	Afrika/Harare
Afrika/Johannesburg	Afrika/Juba	Afrika/Kampala
Afrika/Chartúm	Afrika/Kigali	Afrika/Kinshasa
Afrika/Lagos	Afrika/Libreville	Afrika/Lomé
Afrika/Luanda	Afrika/Lubumbashi	Afrika/Lusaka
Afrika/Malabo	Afrika/Maputo	Afrika/Maseru

Afrika/Mbabane	Afrika/Mogadišo	Afrika/Monrovia
Afrika/Nairobi	Afrika/Ndjamena	Afrika/Niamey
Afrika/Nouakchott	Afrika/Ouagadougou	Afrika/Porto-Novo
Afrika/Sao_Tome	Afrika/Timbuktu	Afrika/Tripolis
Afrika/Tunis	Afrika/Windhoek	AGT
Amerika/Adak	Amerika/Anchorage	Amerika/Anguilla
Amerika/Antigua	Amerika/Araguaina	Amerika/Argentína/Buenos_ Aires
Amerika/Argentína/Catamarca	Amerika/Argentína/ComodRivadav i a	Amerika/Argentína/Córdoba
Amerika/Argentína/Jujuy	Amerika/Argentína/La_Rioja	Amerika/Argentína/Mendoza
Amerika/Argentína/Rio_ Gallegos	Amerika/Argentína/Salta	Amerika/Argentína/San_Juan
Amerika/Argentína/San_Luis	Amerika/Argentína/Tucuman	Amerika/Argentína/Ushuaia
Amerika/Aruba	Amerika/Asuncion	Amerika/Atikokan
Amerika/Atka	Amerika/Bahia	Amerika/Bahia_Banderas
Amerika/Barbados	Amerika/Belem	Amerika/Belize
Amerika/Blanc-Sablon	Amerika/Boa_Vista	Amerika/Bogota
Amerika/Boise	Amerika/Buenos_Aires	Amerika/Cambridge_Bay
Amerika/Campo_Grande	Amerika/Cancún	Amerika/Caracas
Amerika/Catamarca	Amerika/Cayenne	Amerika/Kajman
Amerika/Chicago	Amerika/Chihuahua	Amerika/Coral_Harbour
Amerika/Córdoba	Amerika/Costa_Rica	Amerika/Creston
Amerika/Cuiaba	Amerika/Curacao	Amerika/Danmarkshavn
Amerika/Dawson	Amerika/Dawson_Creek	Amerika/Denver

Amerika/Detroit	Amerika/Dominika	Amerika/Edmonton
Amerika/Eirunepe	Amerika/El_Salvador	Amerika/Ensenada
Amerika/Fort_Wayne	Amerika/Fortaleza	Amerika/Glace_Bay
Amerika/Godthab	Amerika/Godthab	Amerika/Goose_Bay
Amerika/Grand_Turk	Amerika/Grenada	Amerika/Guadeloupe
Amerika/Guatemala	Amerika/Guayaquil	Amerika/Guyana
Amerika/Halifax	Amerika/Havana	Amerika/Hermosillo
Amerika/Indiana/Indianapolis	Amerika/Indiana/Knox	Amerika/Indiana/Marengo
Amerika/Indiana/Petrohrad	Amerika/Indiana/Tell_City	Amerika/Indiana/Vevay
Amerika/Indiana/Vincennes	Amerika/Indiana/Winamac	Amerika/Indianapolis
Amerika/Inuvik	Amerika/Iqaluit	Amerika/Jamajka
Amerika/Jujuy	Amerika/Juneau	Amerika/Kentucky/Louisville
Amerika/Kentucky/Monticello	Amerika/Knox_IN	Amerika/Kralendijk
Amerika/La_Paz	Amerika/Lima	Amerika/Los_Angeles
Amerika/Louisville	Amerika/Lower_Princes	Amerika/Maceio
Amerika/Managua	Amerika/Manaus	Amerika/Marigot
Amerika/Martinik	Amerika/Matamoros	Amerika/Mazatlan
Amerika/Mendoza	Amerika/Menominee	Amerika/Merida
Amerika/Metlakatla	Amerika/Mexico_City	Amerika/Miquelon
Amerika/Moncton	Amerika/Monterrey	Amerika/Montevideo
Amerika/Montreal	Amerika/Montserrat	Amerika/Nassau
Amerika/New_York	Amerika/Nipigon	Amerika/Nome
Amerika/Noronha	Amerika/North_Dakota/Beulah	Amerika/North_ Dakota/Stred
Amerika/North_Dakota/New_	Amerika/Ojinaga	Amerika/Panama

Salem

Amerika/Pangnirtung	Amerika/Paramaribo	Amerika/Phoenix
Amerika/Port-au-Prince	Amerika/Port_of_Spain	Amerika/Porto_Acre
Amerika/Porto_Velho	Amerika/Puerto_Rico	Amerika/Rainy_River
Amerika/Rankin_Inlet	Amerika/Recife	Amerika/Regina
Amerika/Resolute	Amerika/Rio_Branco	Amerika/Rosario
Amerika/Santa_Isabel	Amerika/Santarem	Amerika/Santiago
Amerika/Santo_Domingo	Amerika/Sao_Paulo	Amerika/Scoresbysund
Amerika/Shiprock	Amerika/Sitka	Amerika/St_Barthelemy
Amerika/St_Johns	Amerika/St_Kitts	Amerika/St_Lucia
Amerika/St_Thomas	Amerika/St_Vincent	Amerika/Swift_Current
Amerika/Tegucigalpa	Amerika/Thule	Amerika/Thunder_Bay
Amerika/Tijuana	Amerika/Toronto	Amerika/Tortola
Amerika/Vancouver	Amerika/Panna	Amerika/Whitehorse
Amerika/Winnipeg	Amerika/Jakutat	Amerika/Yellowknife
Antarktída/Casey	Antarktída/Davis	Antarktída/DumontDUrville
Antarktída/Macquarie	Antarktída/Mawson	Antarktída/McMurdo
Antarktída/Palmer	Antarktída/Rothera	Antarktída/South_Pole
Antarktída/Syowa	Antarktída/Vostok	Arktída/Longyearbyen
UMENIE	Ázia/Aden	Ázia/Almaty
Ázia/Ammán	Ázia/Anadyr	Ázia/Aqtau
Ázia/Aqtobe	Ázia/Ašchabad	Ázia/Ašchabad
Ázia/Bagdad	Ázia/Bahrajn	Ázia/Baku
Ázia/Bangkok	Ázia/Bejrút	Ázia/Biškek

Ázia/Brunej	Ázia/Kalkata	Ázia/Choibalsan
Ázia/Čchung-čching	Ázia/Chungking	Ázia/Chungking
Ázia/Kolombo	Ázia/Dacca	Ázia/Damask
Ázia/Dháka	Ázia/Dili	Ázia/Dubaj
Ázia/Dušanbe	Ázia/Gaza	Ázia/Harbin
Ázia/Hebron	Ázia/Ho_Chi_Minh	Ázia/Hong_Kong
Ázia/Hovd	Ázia/Irkutsk	Ázia/Istanbul
Ázia/Jakarta	Ázia/Jayapura	Ázia/Jeruzalem
Ázia/Kábul	Ázia/Kamčatka	Ázia/Karáči
Ázia/Kašgar	Ázia/Káthmandu	Ázia/Katmandu
Ázia/Kalkata	Ázia/Krasnojarsk	Ázia/Kuala_Lumpur
Ázia/Kuching	Ázia/Kuvajt	Ázia/Macao
Ázia/Macao	Ázia/Magadan	Ázia/Makassar
Ázia/Manila	Ázia/Maskat	Ázia/Nikózia
Ázia/Novokuznetsk	Ázia/Novosibirsk	Ázia/Omsk
Ázia/Orálne	Ázia/Phnom_Penh	Ázia/Pontianak
Ázia/Pchjongjang	Ázia/Katar	Ázia/Qyzylorda
Ázia/Qyzylorda	Ázia/Rangún	Ázia/Rijád
Ázia/Rijád87	Ázia/Rijád88	Ázia/Rijád89
Ázia/Saigon	Ázia/Sachalin	Ázia/Samarkand
Ázia/Soul	Ázia/Šanghaj	Ázia/Singapur
Ázia/Tchaj-pej	Ázia/Taškent	Ázia/Tbilisi
Ázia/Teherán	Ázia/Tel_Aviv	Ázia/Thimbu
Ázia/Thimphu	Ázia/Tokio	Ázia/Ujung_Pandang

Ázia/Ulánbátar	Ázia/Ulan_Bator	Ázia/Urumči
Ázia/Vientiane	Ázia/Vladivostok	Ázia/Jakutsk
Ázia/Jekaterinburg	Ázia/Jerevan	AST
Atlantik/Azory	Atlantik/Bermudy	Atlantik/Kanárske ostrovy
Atlantik/Cape_Verde	Atlantik/Faerské ostrovy	Atlantik/Faerské ostrovy
Atlantik/Jan_Mayen	Atlantik/Madeira	Atlantik/Reykjavík
Atlantik/South_Georgia	Atlantik/St_Helena	Atlantik/Stanley
Austrália/ACT	Austrália/Adelaide	Austrália/Brisbane
Austrália/Broken_Hill	Austrália/Canberra	Austrália/Currie
Austrália/Darwin	Austrália/Lindeman	Austrália/Hobart
Austrália/LHI	Austrália/Sever	Austrália/Lord_Howe
Austrália/Melbourne	Austrália/Queensland	Austrália/NSW
Austrália/Perth	Austrália/Tasmánia	Austrália/Juh
Austrália/Sydney	Austrália/Yancowinna	Austrália/Viktória
Austrália/Západ	Brazília/DeNoronha	STÁVKA
Brazília/Aker	BST	Brazília/Východ
Brazília/Západ	Kanada/Východný Saskatchewan	Kanada/Atlantik
Kanada/Stredná Kanada	Kanada/Newfoundland	Kanada/Východná
Kanada/Hory	Kanada/Yukon	Kanada/Tichomorie
Kanada/Saskatchewan	Čile/kontinentálne	MAČKA
CET	CST	Čile/Veľkonočný ostrov
CNT	Kuba	CST6CDT
CTT	EET	JESŤ
Atď	EST	Egypt

Eire	Etc/GMT + 0	EST5EDT
Etc / GMT	Atď/GMT + 11	Etc/GMT + 1
atď/GMT + 10	Etc / GMT + 3	Etc / GMT + 12
Etc/GMT + 2	Etc / GMT + 6	Etc/GMT + 4
Etc/GMT + 5	atď/GMT + 9	Etc/GMT + 7
Etc/GMT + 8	Atď/GMT-10	Etc/GMT-0
atď/GMT-1	Etc / GMT-13	atď/GMT-11
Etc/GMT-12	atď/GMT-3	Etc/GMT-14
Atď/GMT-2	atď/GMT-6	Etc/GMT-4
Atď/GMT-5	Atď/GMT-9	Atď/GMT-7
Etc / GMT-8	Etc/UCT	atď/GMT0
Etc/Greenwich	atď / Zulu	Etc/Universal
Atď/UTC	Európa/Atény	Európa/Amsterdam
Európa/Andorra	Európa/Berlín	Európa/Belfast
Európa/Belehrad	Európa/Bukurešť	Európa/Bratislava
Európa/Brusel	Európa/Kodaň	Európa/Budapešť
Európa/Kišiňov	Európa/Guernsey	Európa/Dublin
Európa/Gibraltár	Európa/Istanbul	Európa/Helsinki
Európa/Isle_of_Man	Európa/Kyjev	Európa/Jersey
Európa/Kaliningrad	Európa/Londýn	Európa/Lisabon
Európa/Ľubľana	Európa/Malta	Európa/Luxembursk o
Európa/Madrid	Európa/Monako	Európa/Mariehamn
Európa/Minsk	Európa/Oslo	Európa/Moskva
Európa/Nikózia	Európa/Praha	Európa/Paríž

Európa/Podgorica	Európa/Samara	Európa/Riga
Európa/Rím	Európa/Simferopol	Európa/San_Marino
Európa/Sarajevo	Európa/Štokholm	Európa/Skopje
Európa/Sofia	Európa/Tiraspol	Európa/Tallinn
Európa/Tirane	Európa/Vatikán	Európa/Užhorod
Európa/Vaduz	Európa/Volgograd	Európa/Viedeň
Európa/Vilnius	Európa/Záporožie	Európa/Varšava
Európa/Záhreb	GB-Eire	Európa/Zürich
GB	Greenwich	GMT
GMT0	Island	Hongkong
HST	Indický/Čagos	IET
Indická/Antananarivo	Indická/Komorská	Indická/Vianoce
Indická/Kokosová	Indická/Maldivy	Indián/Kerguelen
Indický/Mahé	Indián/Réunion	Indická/Maurícius
Indický/Mayotte	IST	Irán
Izrael	JST	Jamajka
Japonsko	STRETOL	Kwajalein
Líbia	Mexiko/Všeobecne	Mexiko/BajaNorte
Mexiko/BajaSur	Blízky východ/Rijád89	Blízky východ/Rijád87
Stredný východ/Rijád88	MST7MDT	MIT
MST	NST	Navajo
SIEŤ	Pacifik/Apia	NZ
NZ-CHAT	Pacifik/Chuuk	Tichomorie/Aucklan d
Tichomorie/Chatham	Pacifik/Enderbury	Tichomorie/Veľká noc

Tichomorie/EFATE	Pacifik/Funafuti	Pacifik/Fakaofo
Tichomorie/Fidži	Tichý oceán/Guadalcanal	Pacifik/Galapágy
Pacifik/Gambier	Pacifik/Johnston	Tichomorie/Guam
Pacifik/Honolulu	Pacifik/Kwajalein	Tichomorie/Kiritimati
Tichomorie/Kosrae	Pacifik/Midway	Tichomorie/Majuro
Pacifik/Markízy	Tichomorie/Norfolk	Pacifik/Nauru
Pacifik/Niue	Tichomorie/Palau	Pacifik/Noumea
Tichomorie/Pago_Pago	Pacifik/Ponape	Pacifik/Pitcairn
Tichomorie/Pohnpei	Pacifik/Saipan	Tichomorie/Port_Moresby
Tichomorie/Rarotonga	Tichomorie/Tarawa	Tichomorie/Samoa
Tichomorie/Tahiti	Pacifik/Prebudenie	Tichý oceán/Tongatapu
Pacifik/Truk	PLT	Pacifik/Wallis
Tichomorie/Yap	Portugalsko	PNT
Poľsko	PST	ČĽR
PRT	Singapur	PST8PDT
ROK	SystémV/AST4ADT	SST
Systém V/AST4	SystémV/EST5	SystémV/CST6
SystémV/CST6CDT	SystémV/MST7	SystémV/EST5EDT
SystémV/HST10	SystémV/PST8PDT	SystémV/MST7MDT
SystémV/PST8	Turecko	SystémV/YST9
SystémV/YST9YDT	USA/Aljaška	UCT
Univerzálny	USA/Centrálne	USA/Aleutský jazyk
USA/Arizona	USA/Havaj	USA/Východná Indiana
USA/Východná	USA/Hory	USA/Indiana-Starke

USA/Michigan	USA/Samoa	USA/Tich omorie
USA/Tichomorie-nové	W-SU	UTC
VST		MOKRÝ
Zuluština		

Správa viacerých používateľov

Pomocou možnosti "Správa viacerých používateľov" môžete zmeniť stav aktivácie a priradiť roly viacerým používateľom naraz.

Správa stavu aktivácie viacerých používateľov

1. V poli Akcia vyberte položku **Spravovať stav** aktivácie.
2. Presúvajte používateľov medzi panelmi Neaktívni a Aktívni podľa potreby, aby sa zmenil ich stav aktivácie.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Priradenie rolí viacerým používateľom

POZNÁMKA: Ak chcete priradiť roly viacerým používateľom, musíte mať povolenie Priradiť roly používateľa.

1. V poli Akcia vyberte položku **Priradiť roly**.
2. Z poľa Priradiť roly vyberte rolu, ktorú chcete priradiť používateľom.
3. Podľa potreby presuňte používateľov z tably Dostupné na tablu Priradené, aby ste týmto používateľom priradili rolu, ktorú ste vybrali.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Správa používateľských profilov

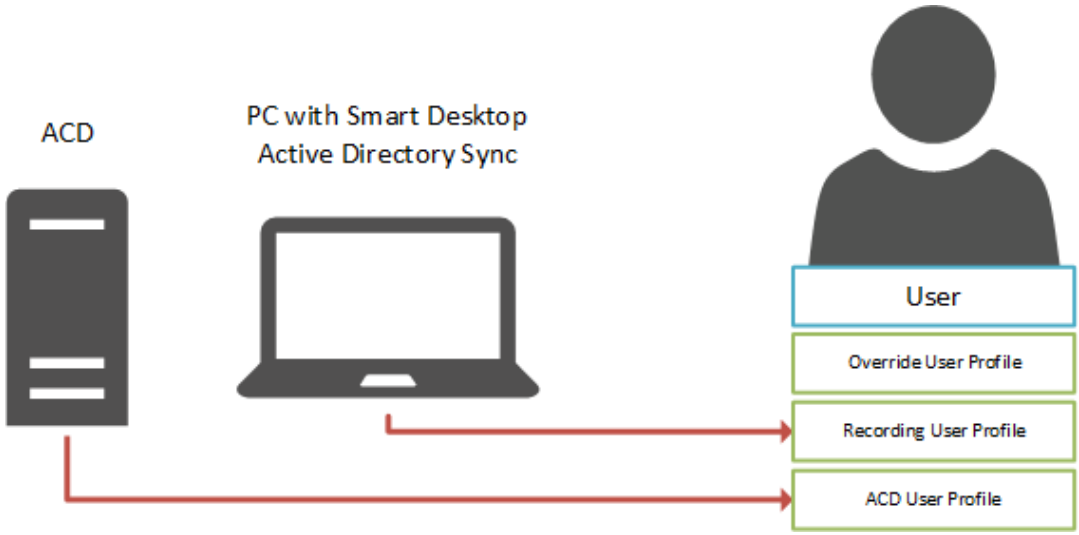
Používateľské profily obsahujú niekoľko polí (vrátane mena, priezviska a externého ID), ktoré sumarizujú identitu používateľa v externých zdrojoch, ako je napríklad ACD, počítač so službou Smart Desktop alebo služba Active Directory. Keď používateľa Webex WFO pridáte z externého zdroja, Webex WFO vyberie hodnoty z týchto polí a prenesie túto identitu na nového používateľa Webex WFO.

Existujú tri kategórie používateľských profilov:

- ACD používateľské profily
- Zaznamenávanie používateľských profilov
- Prepísanie používateľských profilov

Jeden používateľ Webex WFO môže mať všetky tri používateľské profily naraz. Používateľ však nemôže mať viac ako jeden ACD používateľský profil, a to ani v prípade, že je zlúčený s iným používateľom, ktorý má ACD používateľský profil (pozrite si tému Zlúčenie používateľov).

Používateľské profily majú "prednosť". Ich dôležitosť je v tabuľke používateľských profilov zoradená od najvyššej (hore) po najnižšiu (dole). Ak má používateľ viac ako jeden používateľský profil a tieto používateľské profily obsahujú konfliktné hodnoty v tom istom poli, táto priorita určuje, ktoré hodnoty Webex WFO vyberie na identifikáciu tohto používateľa vo Webex WFO (pozrite si príklad používateľských profilov).



ACD používateľské profily

Používatelia, ktorí sú pridaní prostredníctvom synchronizácie s ACD, majú ACD používateľské profily. Používateľský profil ACD sumarizuje identitu používateľa v ACD a prenáša túto identitu na priradeného používateľa Webex WFO.

Po vykonaní zmien v používateľovi v ACD sa hodnoty v ACD používateľskom profile priradeného používateľa Webex WFO aktualizujú pri najbližšej synchronizácii. Tieto zmeny sa prenesú aj na používateľa Webex WFO, pokiaľ používateľ Webex WFO nemá iný používateľský profil (nahrávanie alebo prepísanie), ktorý má vyššiu prioritu a obsahuje konfliktné hodnoty v jednom alebo viacerých poliach.

Webex WFO vytvorí samostatný ACD používateľský profil pre každú ACD, z ktorej importuje používateľov. Rozlišuje viacero ACD používateľských profilov pripojením názvu ACD (ako je zadaný na stránke Konfigurácia ACD) k zdroju používateľského profilu.

PRÍKLAD

Webex WFO importuje používateľov z ACD Amazon Connect s názvom "Amazon" a Cisco Webex Contact Center ACD s názvom "Cisco". Výsledkom sú dva používateľské profily, ktoré majú nasledujúce zdroje:

- ACD - Cisco
- ACD - Amazonka

Používateľský profil ACD môže mať vyššiu alebo nižšiu prioritu ako iný ACD používateľský profil alebo používateľský profil Záznam. Túto prioritu je možné zmeniť v tabuľke Priority používateľského profilu na stránke Globálne nastavenia (pozrite si časť Konfigurácia globálnych nastavení). ACD používateľské profily nemôžu mať vyššiu prioritu ako používateľské profily Prepísať.

Zaznamenávanie používateľských profilov

Nahrávajúci používateľský profil sumarizuje identitu používateľa v službe Active Directory a prenáša túto identitu na priradeného používateľa Webex WFO.

Zaznamenávanie používateľských profilov sa pridáva v nasledujúcich situáciách:

- Nový používateľ sa pridá prihlásením do počítača so službou Smart Desktop
- Existujúci používateľ sa synchronizuje so službou Active Directory
- Novému alebo existujúcemu používateľovi sa poskytne prihlásenie do systému Windows

Záznam používateľského profilu môže mať vyššiu alebo nižšiu prioritu ako profil používateľa ACD. Túto prioritu je možné zmeniť v tabuľke Priority používateľského profilu na stránke Globálne nastavenia (pozrite si časť Konfigurácia globálnych nastavení). Nahrávanie používateľských profilov nemôže mať vyššiu prioritu ako prepísanie používateľských profilov.

Prepísanie používateľských profilov

Prepísať používateľský profil zachová všetky zmeny, ktoré vykonáte v používateľských profiloch ACD alebo Zaznamenávanie, čím sa zabezpečí, že hodnoty zadané do Webex WFO nahradia (alebo "prepísajú") hodnoty importované z ACD, počítača so službou Smart Desktop alebo služby Active Directory.

Používateľ má prepísateľný používateľský profil po výskyte niektorej z nasledujúcich situácií:

- Používateľ už má používateľský profil Záznam alebo ACD a vy upravíte jednu z hodnôt, ktoré pochádzajú z jedného z týchto používateľských profilov.

  POZNÁMKA: Meno ani priezvisko používateľa, ktorý je synchronizovaný so ACD, nemôžete upraviť. Ak ACD synchronizuje vzťah medzi používateľmi a tímami, nemôžete upraviť ani tím.

- Používateľa, ktorého ste manuálne vytvorili vo Webex WFO, zlúčite s používateľom, ktorý má záznam alebo ACD používateľský profil.

  > **POZNÁMKA** Webex WFO odstráni všetky existujúce prepísacie používateľské profily z primárneho aj sekundárneho používateľa pred ich zlúčením. Ďalšie informácie o zlučovaní používateľov nájdete v téme
  >
  > pozrite si tému Zlúčenie používateľov .

- Existujúceho používateľa aktualizujete prostredníctvom importu používateľa.

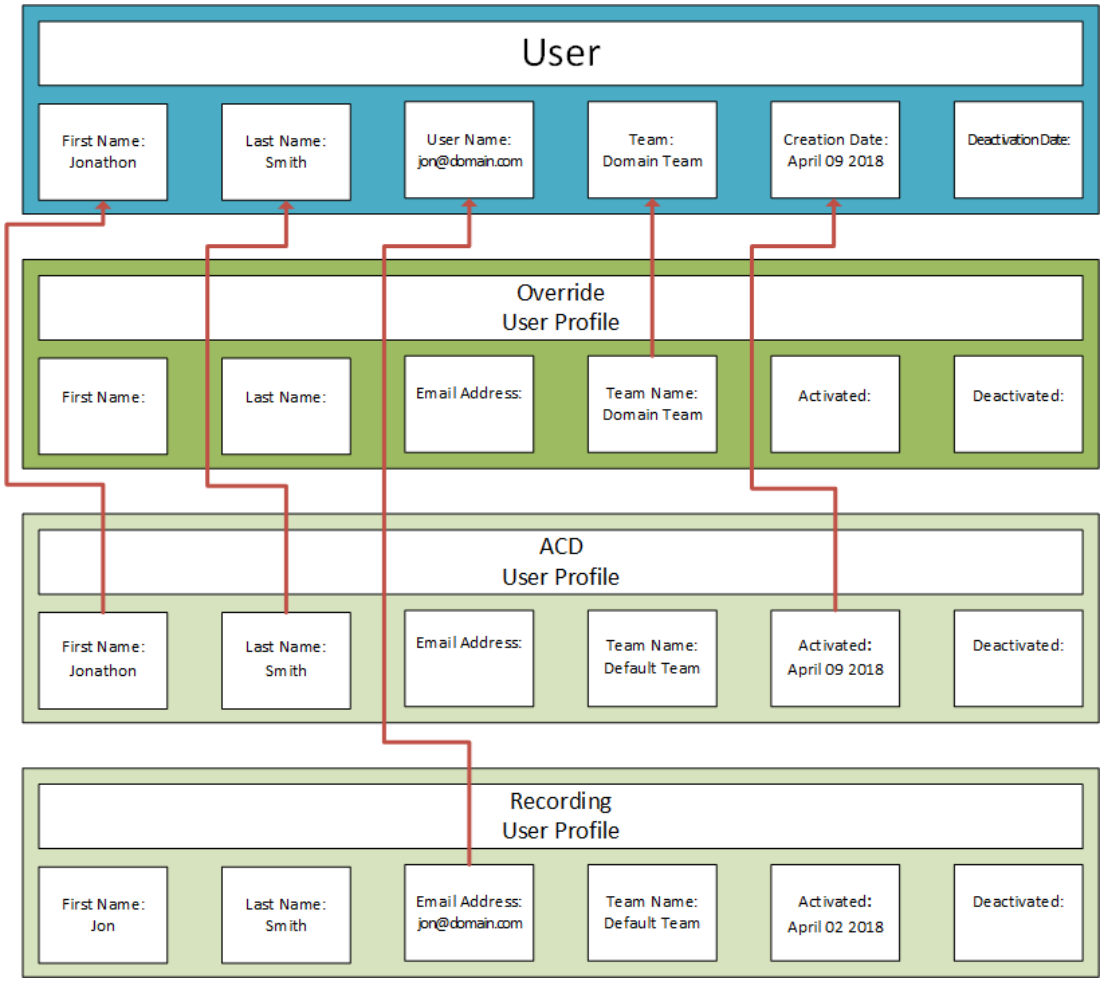
Používateľ nemôže mať iba prepísať používateľský profil.

Prepísanie používateľských profilov má predvolene najvyššiu prioritu. Tento precedens nemôžete znížiť. Ak chcete identifikovať používateľa s hodnotami uloženými v používateľskom profile ACD alebo Zaznamenávanie namiesto hodnôt uložených v profile používania prepísania, musíte manuálne odstrániť používateľský profil prepísania daného používateľa.

Príklad používateľských profilov

Nasledujúci obrázok znázorňuje, ako sa vytvára identita používateľa Webex WFO z hodnôt obsiahnutých v troch používateľských profiloch. Používateľské profily sú zoradené podľa priority, ako sú uvedené v tabuľke Používateľské profily: od najvyššej (prepísanie) po najnižšiu (nahrávanie). Ak chcete vytvoriť identitu používateľa Webex WFO, Webex WFO vyberie prvú neprázdnu hodnotu pre každé pole z profilu s najvyššou prioritou.

> **Poznámka Nadradenosť** používateľských profilov nemá vplyv na to, ktorá hodnota sa vyberie z poľa ID externého používateľa, a to ani v prípade, že používateľ má používateľský profil Zaznamenávanie aj profil používateľa ACD. Webex WFO
>
> Priradí ID externého používateľa z profilu používateľa Záznam k prihláseniu používateľa do systému Windows a ID externého používateľa z profilu používateľa ACD na ID ACD používateľa.



Ak chcete zmeniť prioritu používateľských profilov ACD a Zaznamenávanie, môžete ich usporiadať v tabuľke Priorita používateľského profilu na stránke Globálne nastavenia (pozrite si časť Konfigurácia globálnych nastavení).

OSVEDČENÉ POSTUPY Zmena poradia používateľských profilov ovplyvňuje každého používateľa, ktorý má tieto používateľské profily. Nastavte prioritu používateľských profilov raz, pri prvej konfigurácii Webex WFO.

Popisy polí

V tabuľke Používateľské profily sa zobrazia nasledujúce polia. Všetky polia sú iba na čítanie.

POZNÁMKA: Hodnoty obsiahnuté v profile používateľa ACD závisia od ACD. Nie všetky používateľské profily ACD obsahujú hodnoty pre všetky polia.

Pole	Popis
Meno	ACD a nahrávanie – meno používateľa v externom zdroji. Prepísať – krstné meno používateľa, ktorý bol vytvorený vo Webex WFO, nie je pridané z externého zdroja.
Priezvisko	ACD a Nahrávanie – priezvisko používateľa v externom zdroji. Prepísať – priezvisko používateľa, ktorý bol vytvorený vo Webex WFO, nie je pridané z externého zdroja.
E-mailová adresa	ACD a nahrávanie – e-mailová adresa externého používateľa zdroj. Prepísať – e-mailová adresa, ktorá bola zadaná a uložená pre používateľa na stránke Používatelia.
Názov tímu	ACD—V ACD, ktoré synchronizujú vzťah medzi používateľmi a tímami, sa Tím používateľa v ACD. V ACD, ktoré nesynchronizujú vzťah medzi používateľmi a tímami, predvolený tím. Nahrávanie – predvolený tím. Prepísať – názov tímu, ktorý bol vybratý a uložený pre používateľa na stránke Používatelia.
Aktivovaný	ACD a nahrávanie – dátum, kedy bol používateľ pridaný do Webex WFO z externého zdroja. Prepísať – dátum, kedy bol aktivovaný používateľ vytvorený v Webex WFO, ktorý nebol pridaný z externého zdroja.
Deaktivovaný	ACD a nahrávanie – dátum, kedy bol používateľ deaktivovaný alebo odstránený v Externý zdroj. Prepísať – dátum, kedy bol používateľ deaktivovaný vo Webex
WFO. ID externého používateľa	ACD – jedinečný identifikátor používateľa v ACD. Nahrávanie – prihlasovacie poverenia používateľa do systému Windows. Prepísať – ACD ID používateľa, ktorý bol vytvorený v Webex WFO, nie

Pole	Popis
	Pridané z externého zdroja.
Zdroj	Pôvod používateľského profilu: ACD, nahrávanie alebo prepísanie.

Zlúčenie používateľov

Používateľov môžete zlúčiť, ak chcete vykonať nasledovné:

- Prepojiť používateľov s prihlasovacími údajmi do počítača s používateľmi vytvorenými ACD alebo vytvorenými manuálne v Webex WFO
- Prepojenie používateľov vytvorených manuálne v Webex WFO s používateľmi vytvorenými ACD
- Prepojiť používateľov synchronizovaných s ACD, ktorí boli odstránení alebo deaktivovaní, s používateľmi synchronizovanými ACD, ktorí boli nedávno pridaní

V každom prípade zostane po zlúčení jeden z používateľov aktívny a druhý neaktívny.

OSVEDČENÉ POSTUPY Ak má počítač nainštalovaný Webex WFO Smart Desktop, vytvorí sa v Webex WFO zodpovedajúci používateľ s rolou agenta, keď sa do tohto počítača prihlási ktokoľvek a tak ešte nie je
Existujú vo Webex WFO. Deje sa tak preto, aby používatelia mohli byť zaznamenaní bez ďalšej konfigurácie. Ak však budú títo používatelia synchronizovaní, je najlepšie ich synchronizovať a nakonfigurovať s ich ACD účtom, takže zlúčenie sa neskôr nevyžaduje.

Predpoklady

- Máte povolenia Spravovať nájomníka a Spravovať štruktúru organizácie

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > Globálna konfigurácia používateľov > > zlúčenie používateľov

Postupy

Webex WFO podporuje nasledujúce typy zlúčenia:

- Zlúčenie jedného aktívneho používateľa synchronizovaného s ACD s iným aktívnym používateľom, ktorý nie je synchronizovaný s ACD, do jedného používateľa
- Zlúčenie jedného aktívneho používateľa synchronizovaného s kartami ACD s iným deaktivovaným používateľom synchronizovaným s protokolom ACD do jedného používateľa
- Zlúčiť súčasne veľa aktívnych individuálnych používateľov synchronizovaných s protokolom ACD, z ktorých každý má súvisiaceho aktívneho používateľa, ktorý nie je synchronizovaný s protokolom ACD

Zlúčenie dvoch používateľov

Ak sú aktívni obaja používatelia, jeden z nich nesmie byť synchronizovaný z ACD. Môžete zlúčiť dvoch používateľov synchronizovaných s ACD, ak je jeden aktívny a druhý je deaktivovaný.

1. Vyberte položku **Zlúčiť duplicitných používateľov do jedného používateľa**.
2. V poli Primárny **používateľ** kliknite na ikonu osoby a vyberte používateľa, ktorý má zostať aktívny.
3. **V poli Duplicitný používateľ** kliknite na ikonu osoby a vyberte duplicitného používateľa, ktorého chcete zlúčiť s primárnym používateľom.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Otvorí sa dialógové okno s potvrdením.
5. Kliknite na tlačidlo **Áno**.

Zlúčenie viacerých duplicitných používateľov

Obe skupiny používateľov musia byť aktívne. Jedna skupina používateľov sa nesmie synchronizovať z ACD.

1. Vyberte položku **Zlúčiť viacerých duplicitných používateľov naraz**. Webex WFO hľadá možné zhody na základe mena a priezviska. Výsledky sa zobrazia v tabuľke. Šípka ukazuje na primárneho používateľa, ktorý zostane aktívny aj po zlúčení. Meno tohto používateľa sa tiež zobrazuje tučným písmom.
2. (Voliteľné) Ak chcete z hromadnej korešpondencie odstrániť množinu duplikátov, zrušte začiarknutie políčka vedľa názvu.
3. (Voliteľné) Ak chcete zmeniť, ktorý používateľ je primárnym používateľom, kliknite na šípku. Šípka zmení smer a meno druhého používateľa sa zobrazí tučným písmom.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Otvorí sa dialógové okno s potvrdením.
5. Kliknite na tlačidlo **Áno**.

Zlúčenie dvoch používateľov synchronizovaných s ACD

Dvoch používateľov synchronizovaných s protokolom ACD môžete zlúčiť iba vtedy, ak najprv vykonáte jeden z nasledujúcich krokov:

- Deaktivovať duplicitného používateľa na stránke Používatelia (Správa aplikácií > Globálna > Konfigurácia používateľa > Používatelia)
- Odstránenie duplicitného používateľa v ACD

OSVEDČENÝ POSTUP Odstráňte duplicitných používateľov v ACD namiesto ich deaktivácie na stránke Používatelia. Deaktiváciou sa používatelia v ACD neodstránia. Ak zlúčite duplicitného používateľa,
Ste deaktivovali vo Webex WFO, ale neboli odstránené v ACD, tento používateľ sa znova zobrazí vo Webex WFO pri najbližšej synchronizácii ACD s Webex WFO.

Ak sú primárni aj duplicitní používatelia aktívni a synchronizovaní z ACD, Webex WFO zobrazí chybové hlásenie a zabráni zlúčeniu.

1. Vyberte položku **Zlúčiť duplicitných používateľov do jedného používateľa**.
2. V poli Primárny **používateľ** kliknite na ikonu osoby a vyberte používateľa, ktorý má zostať aktívny.
3. Vyberte položku **Zobraziť neaktívnych používateľov**.
4. **V poli Duplicitný používateľ** kliknite na ikonu osoby a vyberte duplicitného používateľa, ktorého chcete zlúčiť s primárnym používateľom.
5. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Otvorí sa dialógové okno s potvrdením.
6. Kliknite na tlačidlo **Áno**.

Ako funguje zlúčenie používateľov

Nasledujúce časti popisujú, čo sa stane s informáciami o používateľovi a údajmi používateľa pri zlúčení používateľov.

Informácie o používateľovi

Ak majú vybratí používatelia konfliktné informácie o používateľovi, duplicitné informácie o používateľovi prepíšu a odstránia informácie primárneho používateľa s výnimkou ID ACD. Duplicitnému používateľovi, ktorý je tiež deaktivovaný, sa odstránia všetky informácie okrem ACD ID.

> **POZNÁMKA:** Ak sa s ACD synchronizuje primárny aj duplicitný používateľ, obaja používatelia si ponechajú svoje pôvodné identifikátory ACD. ID ACD primárneho používateľa sa neprepíše ani neodstráni a duplikát sa neodstráni
> ID ACD používateľa sa neodstráni.

Nasledujúca tabuľka popisuje, čo sa stane s informáciami o primárnych a duplicitných používateľoch po ich zlúčení.

Informácie o používateľovi	Primárny používateľ Pred zlúčením	Duplicitný používateľ Pred zlúčením	Primárny používateľ po Zlúčiť (aktívne)	Duplicitný používateľ po zlúčení (Neaktívne)
Meno	Bob	Robert	Robert	—
Priezvisko	S	Kováč	Kováč	—
Tím	Tím A	Tím B	Tím B	—
(Iba používatelia synchronizovaní s ACD) ACD ID	5000	5001	5000	5001

Údaje používateľa

Keď zlúčite používateľov, duplicitné údaje používateľa buď prepíšu a odstránia údaje primárneho používateľa, alebo sa skombinujú s údajmi primárneho používateľa.

Zmena, ku ktorej dôjde, závisí od toho, či údaje pochádzajú z QM alebo WFM:

- QM – všetko okrem priradení zariadenia primárneho používateľa sa kombinuje s duplicitnými údajmi používateľa. Duplicitné asociácie zariadení používateľa prepíšu a odstránia priradenia zariadení primárneho používateľa.
- WFM—Všetko okrem požiadaviek primárneho používateľa, upozornení, zobrazení, ponúk plánovania a plánovaných obchodov je prepísané a odstránené duplicitnými údajmi používateľa. Požiadavky primárneho používateľa, upozornenia, zobrazenia, ponuky plánovania a naplánované obchody sa kombinujú s údajmi duplicitného používateľa.

Nasledujúci príklad ilustruje, čo sa stane, keď sa QM údaje duplicitného používateľa zlúčia s údajmi QM primárneho používateľa.

QM Údaje používateľa	Primárny používateľ Pred zlúčením	Duplicitný používateľ Pred zlúčením	Primárny používateľ po Zlúčiť (aktívne)	Duplicitný používateľ po zlúčení (Neaktívne)
Nahrávky hovorov	Primárny používateľ Nahrávky hovorov	Duplicitné používateľské položky Nahrávky hovorov	Primárny používateľ a duplicitné Hovor používateľa Nahrávky	—
Hodnotiace formuláre	Primárny používateľ hodnotiace formuláre	Duplicitné používateľské položky hodnotiace formuláre	Primárny používateľ a duplicitné Hodnotenie používateľa Formuláre	—
Zariadenie Združenia	Primárny používateľ zariadenie Združenia	Duplicitné používateľské položky zariadenie Združenia	Duplicitné používateľské položky zariadenie Združenia	—

Nasledujúci príklad ilustruje, čo sa stane, keď sa WFM údaje duplicitného používateľa zlúčia do WFM údajov primárneho používateľa.

WFM Údaje používateľa	Primárny používateľ Pred zlúčením	Duplicitný používateľ Pred zlúčením	Primárny používateľ po Zlúčiť (aktívne)	Duplicitný používateľ po zlúčení (Neaktívne)
Pracovné zmeny	Pracovné zmeny primárneho používateľa	Duplicitné pracovné zmeny používateľa	Duplicitné pracovné zmeny používateľa	—
Mapovanie zručností	Mapovanie zručností primárneho používateľa	Duplicitné mapovanie zručností používateľa	Duplicitné mapovanie zručností používateľa	—
Upozornenia	Upozornenia primárneho používateľa	Duplicitné upozornenia používateľa	Upozornenia primárneho používateľa a duplicitné upozornenia používateľa	—

POZNÁMKA: Ak je duplicitný používateľ nakonfigurovaný v miniaplikácii Dodržiavanie v reálnom čase, zmeny stavu agenta sa po zlúčení prestanú aktualizovať v miniaplikácii. Duplicitného používateľa musíte nahradiť primárnym

používateľa, aby ste videli aktualizované stavy agenta v miniaplikácii pre daného používateľa. (Pozri Dostupné WFM widgety

Ďalšie informácie o miniaplikácii

DÔLEŽITÉ Prieskumník údajov nepodporuje zlúčenie používateľov. Neodporúčame zlučovať používateľov, ktorí sú zodpovední za vytváranie zostáv a tabúľ (dashboard) v Prieskumníkovi údajov. Ak zlúčite používateľa, ktorý

Vlastní zostavy alebo tabule v Prieskumníkovi údajov s používateľom, ktorý ich nevlastní, Webex WFO neprenáša vlastníctvo zostáv alebo tabúľ z deaktivovaného používateľa na aktívneho používateľa.

Prepísanie používateľských profilov

Webex WFO odstráni všetky existujúce prepísacie používateľské profily z primárneho aj sekundárneho používateľa pred ich zlúčením.

Súvisiace témy

- Vytvorenie a úprava používateľov

- Import a exportovanie používateľov
- Konfigurácia ACD

Správa používateľov hotelov

Hotelový používateľ je všeobecný profil, ktorý je priradený k zariadeniu (pozri Priradenie telefónov k agentom, skupinám nahrávania a typom nahrávania) v prípade, že sa neprihlási žiadny používateľ. Ak sa rozhodnete nepriradiť zariadenie konkrétnemu zástupcovi, môžete ho priradiť používateľovi hotela.

Pole	Popis
Vybrať používateľa chcete	(Iba úprava alebo odstránenie existujúceho používateľa) Hotelový používateľ, ktorého upraviť.
Meno	Krstné meno používateľa hotela.
Priezvisko	Priezvisko používateľa hotela.
Meno používateľa	E-mailová adresa používateľa. Toto sa stane Webex WFO používateľa meno používateľa a používa sa na prihlásenie.
Prihlásenie do systému Windows Directory	Prihlasovacie poverenia používateľa systému Windows. V službe Active prostredie, toto je používateľské meno používateľa služby Active Directory.
Stav účtu	Stav účtu používateľa (zamknutý alebo odomknutý). Toto pole použite na Zmeňte stav účtu používateľa, ak sa účet uzamkol z dôvodu neúspešných pokusov o prihlásenie.
Tím	Tím pre užívateľa hotela.

Správa rolí a povolení

Rola je kolekcia povolení.

Povolenie ovláda stránky a akcie, ktoré sú k dispozícii používateľovi, ktorému bola priradená rola. Ak je napríklad používateľovi priradená rola nadriadeného a rola supervízora zahŕňa povolenie Vytvoriť kontakt, tento používateľ môže vytvárať kontakty. Používateľom môže byť priradená jedna alebo viac rolí a v dôsledku toho majú prístup ku všetkým funkciám priradeným k týmto rolám a povoleniam.

Webex WFO obsahuje tri predvolené roly: správcu, agenta a supervízora. Predvolené roly nemôžete odstrániť, ale môžete ich premenovať a zmeniť voliteľné povolenia, ktoré sú k nim priradené.

POZNÁMKA: Pre predvolené roly sa vyžadujú určité povolenia. Tieto sa nedajú zmeniť.

Predpokladom

- Máte povolenie na správu rolí

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálna konfigurácia > používateľská konfigurácia > roly

Licencie Webex WFO

Licencia definuje, ktoré roly sú oprávnené používať špecifické Webex funkcie WFO. Ak je napríklad licencia Access priradená k role supervízora, supervízori môžu monitorovať a hodnotiť agentov.

POZNÁMKA: Všetky roly musia byť priradené k jednému alebo viacerým typom licencií.

Pre každý produkt, rolu a typ licencie je k dispozícii určitý počet licencií alebo používateľských licencií. Každý aktívny používateľ Webex WFO je priradený k jednej alebo viacerým licenciám a každý aktívny používateľ môže mať jednu alebo viac rolí. Licencie sa počítajú podľa počtu aktívnych používateľov špecifikovaných s danou licencovanou rolou.

POZNÁMKA: Počnúc Webex WFO verzie 10.0 musia mať všetci zákazníci nastavený počet licencií a licencií pre každého aktívneho používateľa.

V závislosti od roly používateľa sú k dispozícii nasledujúce typy licencií:

- Dátová licencia
- Prístupová licencia
- Administrátorská licencia
- Licencia na používanie
- Licencia výkonnostného koučingu

  DÔLEŽITÉ: Výkonnostný koučing momentálne nie je možné zakúpiť.

- Licencia na analýzu botov
- Licencie Insights

Ďalšie informácie o licencovaní nájdete v téme Ako fungujú licencie.

Postupy

Vytvorenie novej roly

1. Kliknite na položku **Vytvoriť novú rolu**.
2. Zadajte názov roly.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Nové roly, ktoré vytvoríte, sa pridajú do zoznamu rolí.

Zmena názvu roly

1. Vyberte rolu z tabuľky Roly a potom kliknite na položku **Upraviť** (ikona ceruzky).
2. Zadajte nový názov roly.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Odstránenie roly

- Vyberte rolu z tabuľky Roly a potom kliknite na položku **Odstrániť** (ikona X).

  POZNÁMKA: Predvolené roly nie je možné odstrániť.

Priradenie roly k typu licencie

- V tabuľke Licencie začiarknite alebo zrušte začiarknutie políčka pre každý typ licencie v stĺpci pre konkrétnu rolu, ktorú chcete priradiť k danému typu licencie.

  POZNÁMKA: Použité a disponibilné **polia** označujú počet miest, ktoré ste využili, a celkový počet miest, na ktoré máte nárok.

  POZNÁMKA: Ak má vaša organizácia licenciu na súhrn interakcií, **v tejto tabuľke sa zobrazí súhrn** interakcie. Túto licenciu nemusíte priradiť žiadnym rolám, aby ste mohli používať súhrn interakcií.

Úprava povolení roly

- V tabuľke Povolenia začiarknite (priradiť) alebo zrušte začiarknutie políčka pre každé povolenie v stĺpci pre konkrétnu rolu.

Ak vyberiete povolenie, ktoré vyžaduje iné povolenia, požadované povolenia sa vyberú automaticky.

Povolenia

Tabuľka povolení vám umožňuje priradiť konkrétne povolenia predvoleným a vlastným rolám.

Tabuľka Povolenia rozdeľuje povolenia podľa kategórie. Nadpisy nižšie zodpovedajú kategóriám tabuliek povolení.

Správa aplikácií

Povolenie	Podrobn.	
Podajte QM	Popis	Umožňuje spravovať QM aplikácií.
	Prístup na stránku	Správa > QM konfigurácia aplikácií > globálnych nastaveniach Správa aplikácií > QM toky kontaktov > uchovávanie údajov
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Monitorovanie agentov	Popis	Umožňuje monitorovať obrazovku a/alebo zvuk aktívneho agenta, ako aj zhromažďovať protokoly agentov.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > monitorovanie > monitorovanie agentov
	Licencie	Webex WFO prístup, monitorovanie
	Súvisiace povolenia a poznámky	Ak chcete monitorovať agentov v reálnom čase, potrebujete tiež povolenie Live Audio Monitoring (pre monitorovanie zvuku) a / alebo povolenie Live Screen Monitoring (pre monitorovanie obrazovky).

Povolenie	Podro	
Spravujte WFM	Popis	Umožňuje spravovať WFM aplikácií.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > konfigurácia používateľa > zobrazenia Správa aplikácií > fronty služieb Správa aplikácií > prognózy Správa aplikácií > Konfigurácia plánu Správa aplikácií > správa harmonogramu Správa aplikácií > dynamické plánovanie Správa aplikácií > aktivity Správa aplikácií > historických údajov Správa > WFM konfigurácie aplikácií Správa aplikácií > plánovanie dovolenky Správa aplikácií > strategické plánovanie Plány a plánovanie > Plán Upraviť správu
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Spravujte WFM Pracovné postupy	Popis	Umožňuje prístup na stránku Pracovné postupy a udeľuje podnikové zobrazenie iba pre túto stránku, aby správcovia, ktorí normálne nemajú podnikové zobrazenie, mohli spravovať WFM pracovné postupy.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > konfigurácia používateľov > aktivity > pracovné postupy
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Toto povolenie je nezávislé od povolenia Spravovať WFM, ale mali by ste ho priradiť spolu s povolením Spravovať WFM alebo Spravovať plány

Povolenie	Podrobn.	
		povolenie.
Správa rolí	Popis	Umožňuje vytvárať roly a upravovať povolenia priradené k týmto rolám.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > konfigurácia používateľa > roly
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	—
Spravovať Nájomca	Popis	Umožňuje vykonávať správcovské úlohy pre nájomníka.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > konfigurácia používateľov > zlúčenie používateľov Správa aplikácií > správa > globálnych nastaveniach Správa > správa aplikácií > sťahovanie Správa aplikácií > správa > kľúčové ukazovatele výkonnosti (KPI) Správa aplikácií > konfigurácia systému > konfigurácia dátového servera Správa aplikácií > konfigurácia systému > externé úložisko Správa aplikácií > Analytics > Analytics Konfigurácia
	Licencie	—
	Súvisiace povolenia a poznámky	Na prístup k stránke konfigurácie služby Analytics potrebujete aj povolenie správcu služby Analytics.
Spravovať org.	Popis	Umožňuje spravovať skupiny, tímy a používateľov, ktorí sú

Povolenie	Podro
Štruktúra	Vo vašom rozsahu.

Povolenie	Podro	
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > Konfigurácia používateľov > skupín Správa aplikácií > Konfigurácia používateľov > Teams Správa aplikácií > Konfigurácia používateľov > Používatelia Správa aplikácií > Konfigurácia používateľov > zlúčenie používateľov
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Na vykonanie nasledujúcich akcií na stránke Používatelia musíte mať niekoľko ďalších povolení: ▪ Ak chcete priradiť roly, musíte mať povolenie Priradiť roly používateľa. Ak nemáte povolenie Priradiť roly používateľa a vytvoríte nového používateľa, Webex WFO automaticky priradí novému používateľovi predvolenú rolu agenta. Toto priradenie môžu zmeniť iba používatelia s povolením Priradiť roly používateľa. ▪ Ak chcete priradiť WFM zobrazenia na stránke Používatelia, musíte mať povolenie Upraviť WFM zobrazenia ▪ Ak chcete priradiť QM zobrazenia, musíte mať povolenie Upraviť QM zobrazenia ▪ Ak chcete importovať používateľov, musíte mať povolenie Priradiť roly používateľov. Ak importovaný súbor obsahuje hodnoty v stĺpci Zobrazenia, musíte mať povolenie Upraviť WFM zobrazenia. Ak súbor obsahuje hodnoty v stĺpci QM Zobrazenia, musíte mať povolenie na úpravy QM zobrazenia. ▪ Ak chcete priradiť roly viacerým používateľom, musíte mať povolenie Priradiť roly používateľov Ak je používateľovi priradené povolenie Spravovať štruktúru organizácie pred inováciou Webex WFO na verziu Webex WFO 10.4.3 alebo novšiu verziu povolenia Priradiť roly používateľa, Upraviť WFM zobrazenia a Upraviť QM zobrazenia priradí danému používateľovi

Povolenie	Podro	
		predvolený.
Prijímanie obchodných oznámení	Popis	: Umožňuje vám prihlásiť sa na odber firemných oznámení. Tieto oznámenia sa týkajú každodennej prevádzky v rámci kontaktného centra.
	Prístup na stránku	(iba obchodné oznámenia) Správa aplikácií > monitorovanie > oznámenia
	Licencie	Zaznamenávanie súladu, riadenie kvality, riadenie pracovnej sily, analýza, analýza pracovnej plochy, monitorovanie Webex prístup k WFO
	Súvisiace povolenie a poznámky	Úplný zoznam firemných oznámení nájdete v časti Konfigurácia hlásení .
Prijímanie oznámení podpory	Popis	Umožňuje nakonfigurovať spôsob odosielania oznámení podpory na účely riešenia problémov.
	Prístup na stránku	(Iba oznámenia podpory) Správa aplikácií > monitorovanie > notifikácie
	Licencie	Licencia pre správu: Správca systému
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—

Povolenie	Podro	
Zobraziť API dokumentáciu	Popis	Umožňuje zobraziť API dokumentáciu.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Správa konfigurácie ACD	Popis	Umožňuje nastaviť spojenie medzi Webex WFO a ACD.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > konfigurácia > ACD konfigurácia systému
	Licencie	—
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Správa distribučného zoznamu	Popis	Umožňuje spravovať distribučné zoznamy.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Licencia pre správu: Správca systému
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—

Povolenie	Podro	
Zobraziť informácie o audite	Popis	Umožňuje zobraziť stav servera a oznámenia.
	Prístup na stránku	
		—
	Licencie	—
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Hromadný import	Popis	Umožňuje importovať údaje pomocou rôznych rozhraní API na import.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Ďalšie podrobnosti nájdete v Webex *referenčnej príručke* WFO API.
Zásady správy hesiel	Popis	Umožňuje spravovať nastavenia politiky hesiel a odomykať používateľské kontá.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > správa > politika hesiel
	Licencie	—
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—

Povolenie	Podro	
Zobraziť monitorovanie pracovnej plochy	Popis	Umožňuje zobraziť stránku Monitorovanie pracovnej plochy.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > monitorovanie > monitorovanie pracovnej plochy
	Licencie	Monitorovanie, desktopová analýza, analytika
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Správa šifrovacích kľúčov	Popis	Umožňuje generovať nové šifrovacie kľúče úložného súboru.
	Prístup na stránku	Správa > správa aplikácií > licencie globálnych
	nastavení	—
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Správa autentifikácie služby Active Directory	Popis	Umožňuje vytvárať a upravovať pripojenia služby Active Directory.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > licencie na konfiguráciu služby
	Active Directory	
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—

Povolenie	Podro	
Správa riešenia Gamification	Popis	Umožňuje spravovať gamifikáciu agentov.
	Prístup na stránku	Licencie na správu aplikácií > správu výkonu
		Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Zobraziť riešenie Gamification	Popis	Umožňuje zobraziť gamifikáciu.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Prístup k mobilným zariadeniam	Popis	Umožňuje povoliť prístup k obmedzenej mobilnej verzii webovej lokality Webex WFO. Toto povolenie nemá vplyv na mobilnú aplikáciu (pozrite si časť Prístup k mobilnej aplikácii).
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Nahrávanie hovorov, riadenie kvality, riadenie pracovnej sily, analýza pracovnej plochy, analýza Webex prístup k WFO
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—

Povolenie	Podro	
Zobrazenie/aktualizácia umiestnenia používateľov	Popis	Umožňuje zobraziť, upraviť a vytvoriť používateľov hotelov
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Zobraziť podrobnosti o hodnotiteľovi	Popis	Umožňuje zobraziť nasledujúce podrobnosti o hodnotiteľovi kontaktu: ▪ Krstné meno hodnotiteľa ▪ Priezvisko hodnotiteľa ▪ Dátum hodnotenia ▪ Hodnotenie schválil
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Priradiť roly používateľa	Popis	Umožňuje priradiť roly používateľom na stránke Používatelia niektorým z nasledujúcich spôsobov: ▪ Úprava existujúceho používateľa ▪ Vytvorenie nového používateľa ▪ Priradenie rolí viacerým používateľom ▪ Importovanie používateľov

Povolenie	Podro	
		POZNÁMKA: Ak importovaný súbor obsahuje nejaké hodnoty v stĺpci Zobrazenia, musíte mať zobrazenia Upraviť WFM povolenie. Ak súbor obsahuje hodnoty v stĺpci QM Zobrazenia, musíte mať povolenie na úpravy QM zobrazenia.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > konfigurácia používateľa > vstupnej stránke **POZNÁMKA:** Toto je nová funkcia, ktorá zatiaľ nie je všeobecne dostupná. Ak by ste chceli skorý prístup k tejto funkcii, Kontaktujte svojho správcu účtu Cisco.
	Licencie	—
	Súvisiace povolenia a poznámky	Ak chcete získať prístup na stránku Používatelia, musíte mať povolenie Spravovať štruktúru organizácie
Upraviť zobrazenia WFM	Popis	Umožňuje priradiť WFM zobrazenia používateľom na stránke Používatelia niektorým z nasledujúcich spôsobov: ▪ Úprava existujúceho používateľa ▪ Vytvorenie nového používateľa ▪ Importovanie používateľov
	Prístup na stránku	
		—
	Licencie	—
	Súvisiace povolenia a poznámky	Ak chcete získať prístup na stránku Používatelia, musíte mať povolenie Spravovať štruktúru organizácie Ak chcete importovať používateľov, musíte mať povolenie Priradiť roly používateľov. Ak importovaný súbor obsahuje hodnoty v stĺpci Zobrazenia, musíte mať povolenie Upraviť WFM zobrazenia.

Povolenie	Podro	
		Ak chcete zobraziť stránku Zobrazenia a vybrať zobrazenie WFM na úpravu, musíte mať povolenie Spravovať WFM.
Upraviť zobrazenia QM		Popis Umožňuje priradiť QM zobrazenia používateľom na stránke Používatelia ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov: ▪ Úprava existujúceho používateľa ▪ Vytvorenie nového používateľa ▪ Importovanie používateľov
	Prístup na stránku	
	Licencie	— —
	Súvisiace povolenia a poznámky	Ak chcete získať prístup na stránku Používatelia, musíte mať povolenie Spravovať štruktúru organizácie Ak chcete importovať používateľov, musíte mať povolenie Priradiť roly používateľov. Ak importovaný súbor obsahuje hodnoty v stĺpci Zobrazenia, musíte mať povolenie na úpravy QM zobrazenia.
Prístup k mobilnej aplikácii	Popis	Umožňuje prihlásiť sa a používať mobilnú aplikáciu Webex WFO. Toto povolenie nemá vplyv na mobilnú verziu webovej lokality Webex WFO (pozrite si časť Prístup k mobilným zariadeniam).
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Licencie na údaje: zaznamenávanie súladu, riadenie kvality, riadenie pracovnej sily a analýza Webex WFO Prístup Licencia pre správu: správca nájomníka
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—

Povolenie	Podro	
Spravovať WFM agentov	Popis	Umožňuje upravovať atribúty plánovania agenta WFM na stránke Používatelia, ak má používateľ povolené plánovanie a nie je neaktívny. Atribúty, ktoré môžete upraviť, sú: ▪ Časové pásmo plánovania ▪ Seniority ▪ Hlavný servisný front ▪ Profil pracovných podmienok ▪ Mapovanie zručností ▪ Štandardná rotácia pracovných zmien ▪ Kopírovanie rotácií pracovných zmien ▪ Ostatné pracovné zmeny ▪ Pridelené výnimky ▪ Dovolenkové hodiny ▪ Naplánovať profil uvoľnenia ▪ Maximálny počet personálnych skupín Toto povolenie vám tiež umožňuje zobraziť atribúty, ktoré ovplyvňujú všetkých používateľov a QM atribúty používateľa.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > konfigurácia používateľov > používateľov
	Licencie	Dátové licencie: Workforce Management Webex WFO Access
	Súvisiace povolenia a poznámky	Toto povolenie nie je automaticky povolené v žiadnej z predvolených rolí. Ak rola zahŕňa povolenie spravovať štruktúru organizácie, toto povolenie nemusíte povoliť, pretože povolenie spravovať štruktúru organizácie udeľuje úplný prístup na stránku Používatelia. Povolenia, ktoré umožňujú upravovať všeobecného, QM alebo WFM používateľa

Povolenie	Podrobn.	
		Atribúty (Upraviť WFM zobrazenia, Upraviť QM zobrazenia, Spravovať politiku hesiel a Správa štruktúry organizácie) nahrádzajú toto povolenie. Toto povolenie vám neumožňuje vytvoriť nového používateľa, vybrať alebo upraviť neaktívneho používateľa, upraviť alebo vytvoriť nového používateľa hotelingu, spravovať viacerých používateľov ani importovať či exportovať používateľov.

Panel

Povolenie	Podrobn.	
Zobraziť Tabuľa QM	Popis	Umožňuje zobraziť miniaplikácie QM na tabuliach Prieskumníka údajov.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Ak chcete zobraziť niektoré QM widgetov, potrebujete tiež povolenia Zobraziť skóre hodnotenia a Zobraziť cieľ kontaktu.
Správa tabúľ	Popis	Umožňuje konfigurovať tabule Analytics, QM a WFM.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	—
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenia Zobraziť QM tabuľu a Zobraziť WFM tabuľu.
Zobraziť WFM	Popis	Umožňuje zobraziť miniaplikácie WFM v Prieskumníkovi údajov

Povolenie	Podro	
Panel		Tabule. Môžete tiež upraviť povolenie plánu vyžadované pre dva widgety WFM.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Workforce Management Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—

Správca nahrávok

Povolenie	Podrobn.	
Zobraziť Kôš	Popis	Umožňuje prehľadávať obsah Koša z Stránka Interakcie a obnovte kontakty, aby bolo možné nahrávky prehrať.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Odstrániť kontakt	Popis	Umožňuje odstrániť kontakty.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie na zobrazenie Koša.

Povolenie	Podrobn.	
Správa pracovného o postupu	Popis	Umožňuje získať prístup k pracovným postupom a konfigurovať ich pre QM
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > QM konfigurácia > správa pracovných postupov
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Správa polí metaúdajov	Popis	Umožňuje pristupovať k metaúdajom a konfigurovať ich.
	Prístup na stránku	Správa > QM konfigurácia aplikácií > správca metaúdajov
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Správa hodnotiacich formulárov	Popis	Umožňuje konfigurovať hodnotiace formuláre.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > QM konfigurácia > správca hodnotiacich formulárov
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Správa záznamových lokalít	Popis	Umožňuje vybrať lokalitu nahrávania pre tím, ak má používateľ viacero lokalít.
	Prístup na stránku	—

Povolenie	Podro	
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Správa kontaktných cieľov	Popis	Umožňuje zobraziť ciele kontaktu na stránke Správa cieľov kontaktu.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > QM toky kontaktov > správa cieľov kontaktov
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Na vytvorenie alebo úpravu cieľov kontaktu potrebujete aj povolenia na vytvorenie cieľa kontaktu.
Konfigurácia telefónnych skupín	Popis	Umožňuje konfigurovať telefónne skupiny, skupiny signalizácie a skupiny nahrávania.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > QM konfigurácia > skupiny telefónnych služieb
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—

Povolenie	Podrobn.	
Konfigurácia priradení zariadení	Popis	Umožňuje konfigurovať zariadenia v call centre.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > QM konfigurácia > priradenia zariadení
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
AdminReconTasks	Toto povolenie sa momentálne nepoužíva.	

Desktopový klient

Povolenie	Podrobn.	
Digitalizácia počítačovej analytiky	Popis	Umožňuje automatické zaznamenávanie aktivity agentov na pracovnej ploche.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Zaznamenávanie dodržiavania súladu, riadenie kvality, desktopová analytika, Analytics Essential, Analytics Enterprise Webex WFO prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Agenti musia mať tiež povolenie Zaznamenávať udalosti na pracovnej ploche.

Povolenie	Podro	
Obrazovka nahrávania	Popis	Automaticky zaznamenáva aktivitu obrazovky na pracovnej ploche používateľa.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Quality Management Analytics Essential, Analytics Enterprise
	Súvisiace povolenia a poznámky	Agent musí mať tiež povolenie na zachytenie kontaktov. Ak chcete povoliť nahrávanie obrazovky na pracovnej ploche používateľa, musí byť nainštalovaná služba Smart Desktop a musíte tiež povoliť jedno z nasledujúcich povolení: ▪ Nahrať hlas – povinné, ak chcete počas hovoru automaticky nahrávať hlas aj obrazovku ▪ Obrazovka zastavenia spustenia nahrávania – povinné, ak chcete, aby používateľ pomocou ovládacích prvkov nahrávania ovládal, kedy sa spustí a skončí nahrávanie obrazovky
Nahrať hlas	Popis	Automaticky sa nahráva zvuk. Toto povolenie je potrebné pre všetky architektúry nahrávania hlasu, nielen pre tie, ktoré používajú službu Smart Desktop. Bez tohto povolenia sa zvuk používateľov nebude nahrávať.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: zaznamenávanie súladu, riadenie kvality
	Súvisiace povolenia a poznámky	Agent musí mať tiež povolenie na zachytenie kontaktov. Pri architektúrach využívajúcich službu Smart Desktop musí byť služba Smart Desktop nainštalovaná aj na pracovnej ploche používateľa, aby mohlo dôjsť k nahrávaniu.
Monitorovanie živej obrazovky	Popis	Umožňuje živé monitorovanie obrazovky používateľa. Umožňuje monitorovanie obrazoviek agentov prostredníctvom stránky Monitorovanie agentov. Agent aj monitor musia mať toto povolenie, aby monitorovanie živej obrazovky fungovalo.

Povolenie	Podrobn.	
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: riadenie kvality, monitoring Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	Monitory tiež potrebujú povolenie na monitorovanie agentov.
Živý zvuk Monitorovanie	Popis	Umožňuje živý zvukový monitor hovorov používateľa. Umožňuje agentom" zvuk, ktorý sa má monitorovať prostredníctvom stránky Monitorovanie agentov. Obidva Agent a monitor musia mať toto povolenie pre živý zvuk monitorovanie do práce.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	Monitory tiež potrebujú povolenie na monitorovanie agentov.
Nahrávanie zapnuté Dopyt (RTP Signalizácia)	Popis	Zapína režim nahrávania záznamu na požiadanie v inteligentnom formáte Desktop. Tento režim umožňuje agentovi zaznamenávať iba segmenty hovorov, ktoré sú explicitne špecifikované pri používaní Ovládacie prvky nahrávania.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Zaznamenávanie súladu a riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia	—

Povolenie	Podro	
	a Poznámky	
Zachyťte udalosti pracovnej plochy	Popis	Umožňuje automatické zaznamenávanie udalostí na pracovnej ploche agentov.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Zaznamenávanie dodržiavania súladu, riadenie kvality, desktopová analytika, Analytics Essential, Analytics Enterprise Webex WFO prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Agenti musia mať tiež povolenie Capture Desktop Analytics.

Nahrávanie kontaktov

Povolenie	Podrobn.	
Zobraziť kontakty	Popis	Umožňuje prehľadávať všetky kontakty v zázname v rámci váš rozsah na stránke Interakcie.
	Prístup na stránku	Interakcie
	Licencie	Licencie na údaje: zaznamenávanie súladu, riadenie kvality a analýza Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Zobrazenie hodnotených kontaktov	Popis	Umožňuje vyhľadávať iba kontakty, ktoré boli hodnotené (vyhodnotené) zo stránky Interakcie.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup

Povolenie	Podrobn.	
	Súvisiace povolenia a poznámky	—
Exportovať nahrávky	Popis	Umožňuje exportovať nahrávky zo stránky Interakcie.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie Zobraziť kontakty.
Zobrazenie vlastných metaúdajov	Popis	Umožňuje zobraziť vlastné metaúdaje na stránke Interakcie a v prehrávači médií.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Zaznamenávanie súladu a riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie Zobraziť kontakty.
Úprava vlastných metaúdajov	Popis	Umožňuje upravovať vlastné metadáta na stránke Interakcie a v prehrávači médií.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Zaznamenávanie súladu a riadenie kvality

Povolenie	Podro	
		Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	Musíte mať tiež Zobraziť kontakty a Zobraziť Povolenia vlastných metaúdajov.
Označiť kontakt	Popis	Umožňuje označiť kontakt pomocou nahrávky Ovládacie prvky.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Zaznamenávanie súladu a kvalita Manažment Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	Ak chcete označiť kontakt pomocou ovládacích prvkov nahrávania, Smart Musí byť nainštalovaná pracovná plocha.
Vytvoriť kontakt	Popis	Umožňuje vytvoriť kontakt, ktorý nie je telefonický, na Stránka Interakcie.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Zaznamenávanie súladu a kvalita Manažment Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	Musíte mať tiež povolenie Zobraziť kontakty.
Zobrazenie analytických údajov pre Kontakty	Popis	Umožňuje zobraziť skóre Net Promoter v službe Analytics (NPS) a údaje Eval Predictive Scores (EPS) pre kontakty vo vašom rozsahu na stránke Interakcie.

Povolenie	Podrobn.	
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	—
Zobraziť koreňové nahrávky	Popis	Umožňuje zobraziť koreňové nahrávky.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Zaznamenávanie súladu a riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	—
Zrušiť označenie kontaktu	Popis	Umožňuje zrušiť označenie označeného kontaktu.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Zaznamenávanie súladu a riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	—

Povolenie	Podro	
Označiť pre tréning	Popis	Umožňuje označiť kontakt na kontrolu počas školenia.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Zaznamenávanie súladu a riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	V predvolenom nastavení môžu všetci používatelia označiť kontakt na školenie. Ak nevyžadujete, aby všetci používatelia označovali kontakty na školenie, zrušte začiarknutie tohto políčka. Musíte mať tiež povolenia Zobraziť kontakty a Označiť kontakty alebo Zrušiť označenie kontaktov.
Zobraziť všetky školiace kontakty	Popis	Umožňuje zobraziť všetky kontakty označené na školenie v rámci nájomníka.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie Zobraziť kontakty.
Export hromadných kontaktov	Popis	Umožňuje exportovať zvukové súbory, kontaktné údaje a metaúdaje zo stránky Interakcie na plánovanom alebo ad hoc základe. Môžete zobraziť a pracovať iba s vlastnými exportmi hromadných kontaktov.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: nahrávanie hovorov, riadenie kvality Webex prístup WFO

Povolenie	Podrobn.	
	Súvisiace povolenia a poznámky	Predvolene vypnuté. Povolenia na export hromadných kontaktov a Zobraziť hromadný export kontaktov spolu umožňujú vytvoriť vlastné exporty hromadných kontaktov a zobraziť všetky exporty hromadných kontaktov pre vašu organizáciu.
Zobrazenie nevyrovnaných koreňových nahrávok	Popis	Umožňuje zobraziť všetky koreňové nahrávky Bezpodmienečne.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: nahrávanie hovorov, riadenie kvality Webex prístup WFO
	Súvisiace povolenia a poznámky	Predvolene vypnuté. Musíte mať tiež povolenie Zobraziť koreňové nahrávky.
Zobraziť export hromadných kontaktov	Popis	Umožňuje zobraziť export hromadných kontaktov každého používateľa vo vašej organizácii. S týmto povolením nie je možné vytvoriť hromadné exporty kontaktov.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: nahrávanie hovorov, riadenie kvality Webex prístup WFO
	Súvisiace povolenia a poznámky	Predvolene vypnuté. Povolenia na export hromadných kontaktov a Zobraziť hromadný export kontaktov spolu umožňujú vytvoriť vlastné exporty hromadných kontaktov a zobraziť všetky exporty hromadných kontaktov pre vašu organizáciu.

Povolenie	Podro	
Hromadné odstránenie	Popis	Umožňuje hromadne odstrániť kontakty.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > QM toky kontaktov > operácie hromadného kontaktu **POZNÁMKA:** Toto je nová funkcia, ktorá zatiaľ nie je všeobecne dostupná. Ak chcete prednostný prístup Ak chcete získať túto funkciu, obráťte sa na správcu účtu Cisco.
	Licencie	Dátové licencie: nahrávanie hovorov, riadenie kvality
	Súvisiace povolenia a poznámky	Ak chcete používať všetky funkcie na stránke Operácie hromadného kontaktu, skombinujte toto povolenie s povoleniami Uchovávanie hromadnej aktualizácie a Hromadná aktualizácia metaúdajov.
Zachytiť kontakty	Popis	Umožňuje importovať kontakty agentov akéhokoľvek typu do Webex WFO. Toto povolenie sa vyžaduje na akýkoľvek druh zachytávania alebo nahrávania kontaktov.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: nahrávanie hovorov, riadenie kvality
	Súvisiace povolenia a poznámky	Toto povolenie je podmienkou pre povolenia Nahrávať hlas a Nahrávať obrazovku.
Zobraziť všetky HR kontakty	Popis	Umožňuje zobraziť všetky kontakty označené pre ľudské zdroje naprieč nájomníkom.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie Zobraziť kontakty.

Povolenie	Podrobn.	
Označiť pre HR	Popis	Umožňuje označiť kontakt na kontrolu v oblasti ľudských zdrojov.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup **POZNÁMKA:** Vyžaduje aspoň jednu z týchto licencií.
	Súvisiace povolenia a poznámky	Umožňuje správcom definovať, ktoré roly majú možnosť označiť kontakt na kontrolu v oddelení ľudských zdrojov. Ak nevyžadujete, aby všetci používatelia označovali kontakty pre ľudské zdroje, zrušte začiarknutie políčka Označiť pre ľudské zdroje. Musíte mať tiež povolenie Zobraziť kontakt.
ViewNotProcessedReason	Popis	Toto povolenie sa momentálne nepoužíva.
Zahrnutie vlastného rozsahu do zobrazení QM	Popis	Ak sa váš prístup k Webex WFO riadi zobrazením QM, toto povolenie vám umožňuje zobraziť a prehrať vlastné kontakty, ako aj všetky kontakty, ktoré spĺňajú kritériá QM Zobraziť. Pozrite si tému Správa zobrazení .
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: nahrávanie hovorov, riadenie kvality
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie Zobraziť kontakty. V predvolenom nastavení nie je toto povolenie priradené k žiadnym rolám.
Uchovávanie hromadných aktualizácií	Popis	Umožňuje aktualizovať politiku uchovávania údajov pre viaceré Kontakty naraz.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > QM toky kontaktov > operácie hromadného kontaktu **POZNÁMKA:** Toto je nová funkcia, ktorá zatiaľ nie je všeobecne dostupná. Ak chcete prednostný prístup

Povolenie	Podro	
		Ak chcete získať túto funkciu, obráťte sa na správcu účtu Cisco.
	Licencie	Dátové licencie: nahrávanie hovorov, riadenie kvality
	Súvisiace povolenia a poznámky	Ak chcete používať všetky funkcie na stránke Operácie hromadného kontaktu, skombinujte toto povolenie s povoleniami Hromadné odstránenie a Hromadná aktualizácia metaúdajov.
Hromadná aktualizácia metaúdajov		Popis Umožňuje aktualizovať vlastné metaúdaje, ktoré sú Priradené k viacerým kontaktom naraz.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > QM toky kontaktov > operácie hromadného kontaktu **POZNÁMKA:** Toto je nová funkcia, ktorá zatiaľ nie je všeobecne dostupná. Ak chcete prednostný prístup Ak chcete získať túto funkciu, obráťte sa na správcu účtu Cisco.
	Licencie	Dátové licencie: nahrávanie hovorov, riadenie kvality
	Súvisiace povolenia a poznámky	Ak chcete používať všetky funkcie na stránke Operácie hromadného kontaktu, skombinujte toto povolenie s povoleniami na hromadné odstránenie a uchovávanie hromadných aktualizácií.

Zaznamenávanie hodnotení kontaktov

Povolenie	Podrobn.	
Vytvoriť hodnotiacu poznámku	Popis	Umožňuje vytvárať poznámky v okne Formulár na hodnotenie v prehrávači médií.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Príbuzný	Musíte mať tiež Zobraziť kontakty a Zobraziť hodnotenia

Povolenie	Podrobn.	
	Povolenia a poznámky	Povolenia.
Schváliť hodnotenie kontaktov	Popis	Umožňuje schváliť hodnotenie kontaktu z prehrávača médií.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenia Zobraziť kontakty a Zobraziť hodnotenia.
Vyhodnotiť kontakt	Popis	Umožňuje vyhodnotiť kontakt v prehrávači médií a zobraziť panel hodnotenia pre kontakty bez hodnotenia.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenia Zobraziť kontakty a Zobraziť hodnotenia.
Upraviť hodnotiaci komentár	Popis	Umožňuje upravovať poznámky v okne Formulár hodnotenia v prehrávači médií.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Príbuzný	Musíte mať tiež povolenia Zobraziť kontakty, Vytvoriť hodnotiaci komentár a Zobraziť hodnotenia.

Povolenie	Podrobn.	
	Povolenia a poznámky	
Zobraziť hodnotenia	Popis	Umožňuje zobraziť hodnotenia kontaktov v prehrávači médií.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie Zobraziť kontakty
Sebahodnotenie z adresára	Popis	Umožňuje vyhodnotiť vlastné kontakty.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenia Zobraziť kontakty a Vyhodnotiť kontakt.
Vlastné schválenie hodnotenia kontaktu	Popis	Umožňuje vám schváliť vlastné hodnotenie kontaktu.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenia Zobraziť kontakty a Zobraziť hodnotenia.
Upraviť Akékoľvek hodnotenie	Popis	Umožňuje upraviť hodnotenie, ktoré ste dokončili, a zobraziť nasledujúce podrobnosti o hodnotiteľovi kontaktu:

Povolenie	Podrobn.	
		▪ Meno hodnotiteľa ▪ Hodnotenie schválil
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—

Kalibrácie kontaktov pri nahrávaní

Povolenie	Podrobn.	
Kalibrácia kontaktu	Popis	Umožňuje označiť kontakt na kalibráciu na stránke Interakcie a vykonať vyhodnotenie kalibrácie.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie Zobraziť kontakty.
Automatická kalibrácia kontaktu	Popis	Umožňuje kalibrovať vlastné kontakty.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenia Zobraziť kontakty a Kalibrovať kontakty

Ciele kontaktov

Povolenie	Podrobn.	
Vytvoriť cieľ hodnotenia	Popis	Umožňuje vytvárať a priraďovať hodnotiace úlohy (ad-hoc) a ciele kontaktov.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Na vytvorenie cieľov kontaktu potrebujete aj povolenie Spravovať ciele kontaktov.
Vytvoriť cieľ kalibrácie	Popis	Umožňuje vytvárať a priraďovať kalibračné úlohy (ad hoc) a kontaktné ciele.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Na vytvorenie cieľov kontaktu potrebujete aj povolenie Spravovať ciele kontaktov.
Vytvoriť cieľ recenzie	Popis	Umožňuje vytvárať a priraďovať kontrolné úlohy (ad-hoc) a ciele kontaktov.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Na vytvorenie cieľov kontaktu potrebujete aj povolenie Spravovať ciele kontaktov.

Povolenie	Podrobn.	
Zobraziť cieľ kontaktu	Popis	Umožňuje prístup do frontu kontaktov a zobrazenie miniaplikácie Priebeh cieľa kontaktu.
	Prístup na stránku	Front kontaktov Widget Tabuľa > Priebeh cieľa kontaktu
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	—

Prieskum

Povolenie	Podrobn.	
Spravovať QM Prieskumy	Popis	Umožňuje konfigurovať externých poskytovateľov prieskumu po zavolaní.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > QM toky kontaktov > prieskum po hovore
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	—
Zobraziť výsledky prieskumu	Popis	Umožňuje zobraziť údaje o výsledkoch zákazníckeho prieskumu v prehrávači médií, tabuľke kontaktov a zostavách.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Príbuzný	Musíte mať tiež povolenie Zobraziť kontakty.

Povolenie	Podrobn.	
	Povolenia a poznámky	

Plán

Povolenie	Podrobn.	
Zobraziť plány	Popis	Umožňuje používateľom zobraziť stránky Môj rozvrh a Moja dostupnosť.
	Prístup na stránku	Plány a plánovanie > Môj rozvrh Plány a Plánovanie > Moja dostupnosť
	Licencie	Dátové licencie: Workforce Management Webex WFO Access
	Súvisiace povolenia a poznámky	—
Upraviť plány	Popis	Umožňuje používateľom zobraziť rozvrhy agentov a vykonať nasledujúce akcie: vložiť aktivitu, obchodný plán, nájsť optimálny čas a optimalizovať plány. Umožňuje používateľom zobraziť kódy dôvodov v zásuvke Adherence.
	Prístup na stránku	Plány a plánovanie > Plány agentov
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie Zobraziť rozvrhy.
Plány plánov	Popis	Umožňuje používateľovi prístup na stránku Plánovanie (vrátane stránok Prognóza, Distribúcia a Plán) a vytvorenie udalosti dynamického plánovania v rámci dňa.

Povolenie	Podrobn.	
	Prístup na stránku	Harmonogramy a plánovanie > plánovanie Plány a plánovanie > dynamické plánovanie v rámci dňa
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie Zobraziť rozvrhy. Na konfiguráciu prvkov plánu (vrátane pracovných zmien, výnimiek, kategórií zmršťovania, týždňov zmršťovania a scenárov zmrštenia) potrebujú používatelia povolenia Spravovať WFM a Spravovať plány.
Spravovať plány	Popis	Umožňuje plánovačom a analytikom upravovať plány a konfigurovať prvky plánu.
	Prístup na stránku	Správa > správa aplikácií Správa aplikácií > konfigurácia systému Správa aplikácií > správa výkonu Správa aplikácií > monitorovanie aplikácií Správa aplikácií > fronty služieb (okrem stránky Typy frontov služieb) Správa aplikácií > prognózy Správa aplikácií > Konfigurácia plánu Správa aplikácií > správa plánovania Správa aplikácií > dynamické plánovanie Správa aplikácií > aktivity (okrem stránok Typy výnimiek a Pracovné postupy) Správa aplikácií > historické údaje Správa aplikácií > WFM konfigurácia (okrem stránok Globálne nastavenia, Konfigurácia HRMS a Retention; prístup iba na čítanie na stránku Mapovania stavu dodržiavania) Správa aplikácií > plánovanie dovolenky (okrem stránky Typy dovoleniek)

Povolenie	Podrobn.	
		Správa aplikácií > strategického plánovania Plány a plánovanie > Riadenie úprav harmonogramu Povolenie Adadministr Schedules udeľuje prístup iba na čítanie na stránku mapovania stavu adherencie. Správa aplikácií > strategické plánovanie Správa aplikácií > plánovanie dovoleniek (okrem stránky Typy dovoleniek) Plány a plánovanie > Plánovanie Upraviť správu
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Toto povolenie je možné kombinovať s inými povoleniami (napríklad Spravovať správy, Plánovať plány a Spravovať štruktúru organizácie) a vytvoriť tak vlastnú rolu plánovača. Musíte mať tiež povolenie Upraviť rozvrhy, aby ste mohli zobraziť stránku Plány agenta.

Správy

Povolenie	Podrobn.	
Aktualizácia žiadostí o odosielanie správ	Popis	Umožňuje odoslať a aktualizovať žiadosť o odoslanie správy.
	Prístup na stránku	Správy
	Licencie	Dátové licencie: Workforce Management Webex WFO Access
	Súvisiace povolenia a poznámky	Na interakciu so službou Správy je potrebná aktualizácia žiadostí o odosielanie správ.

Povolenie	Podrobn.	
Správa správ	Popis	Umožňuje schvaľovať a spravovať žiadosti.
	Prístup na stránku	Správy
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—

Analytics

Povolenie	Podrobn.	
Zobraziť systémovú analytiku	Popis	Umožňuje vytvárať a spravovať množiny údajov na informačných paneloch služby Analytics.
	Prístup na stránku	Informačný panel služby Analytics
	Licencie	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Súvisiace povolenia a poznámky	—
Správa Analytics	Popis	Umožňuje vytvárať, zobrazovať, upravovať a odstraňovať úlohy
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > Analytics > Správca úloh Správa aplikácií > Analytics > Desktop Manager Správa aplikácií > Analytics > Field Manager Správa aplikácií > Analytics > Analytics Konfigurácia
	Licencie	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise,

Povolenie	Podro	
		Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Správa analýzy reči	Popis	Umožňuje zobraziť a odstrániť úlohy služby Phonetics Analytics na stránke Správca úloh služby Analytics. **POZNÁMKA:** Keďže služba Fonetika Analytics bola vyradená, nemôžete vytvárať ani upravovať úlohy služby Phonetics Analytics, a to ani v prípade, že máte toto povolenie.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > Analytics > Správca úloh Správa aplikácií > Konfigurácia Analytics > Analytics
	Licencie	Analytika Webex prístup WFO
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Správa reči na analýzu textu	Popis	Umožňuje vytvárať, zobrazovať, upravovať a odstraňovať úlohy prevodu reči na text (prepis) na stránke Správca úloh služby Analytics.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > analytika > správca úloh Správa aplikácií > licencie na konfiguráciu služieb Analytics >
	Analytics	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Spravovať	Popis	Umožňuje vytvárať, zobrazovať, upravovať a odstraňovať úlohy analýzy textu

Povolenie	Podrobn.	
Analýza textu		na stránke Správcu úloh služby Analytics.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > Analytics > Správca úloh Správa aplikácií > Konfigurácia Analytics > Analytics
	Licencie	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Zobraziť službu Desktop Analytics	Popis	Umožňuje zobraziť funkcie služby Desktop
	Analytics. Prístup na stránku	Prieskumník agenta Informačný panel služby Analytics
	Licencie	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Zobrazenie analýzy reči	Popis	Umožňuje zobraziť funkcie analýzy reči.
	Prístup na stránku	Informačný panel služby Analytics
	Licencie	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Zobrazenie analýzy reči na text	Popis	Umožňuje zobraziť panel Prepis v prehrávači médií a vyhľadávať slová v prepísanom zvuku.

Povolenie	Podro	
	Prístup na stránku	Informačný panel služby Analytics
	Licencie	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Zobraziť najpopul árnejšie témy	Popis	Umožňuje zobraziť všetky stránky s trendovými témami.
	Prístup na stránku	Analytika > populárne témy
	Licencie	Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Úprava najpopulárnej ších tém	Popis	Umožňuje upravovať (napríklad zoskupovať a oddeľovať témy) v nástroji Najpopulárnejšie témy.
	Prístup na stránku	Analytika > populárne témy
	Licencie	Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—

Povolenie	Podro	
Zobraziť upozornenie na najpopulárnejšie témy	Popis	Umožňuje konfigurovať podmienky, ktoré spúšťajú denné upozornenia.
	Prístup na stránku	Analytika > populárne témy
	Licencie	Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Upozornenie na úpravu populárnych tém	Popis	Umožňuje upraviť podmienky, ktoré spúšťajú denné upozornenia.
	Prístup na stránku	Analytika > populárne témy
	Licencie	Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Zobraziť analýzu textu	Popis	Umožňuje zobraziť funkcie textovej analýzy.
	Prístup na stránku	Informačný panel služby Analytics
	Licencie	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—

Povolenie	Podro	
Zobraziť Analytics	Popis	Umožňuje zobraziť všetky aspekty funkcií služby Analytics.
	Prístup na stránku	Informačný panel služby Analytics
	Licencie	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	—
Spravovať Analytics	Popis	Umožňuje prístup k niektorým rozhraniam API služby Analytics. V kombinácii s Povolenie spravovať nájomníka, umožňuje konfigurovať službu Analytics.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > Analytics > Analytics Konfigurácia
	Licencie	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	Na prístup na stránku konfigurácie služby Analytics potrebujete Spravovať povolenie nájomníka.
Správa prediktívnych analýz	Popis	Umožňuje vytvárať, zobrazovať, upravovať a odstraňovať úlohy týkajúce sa skóre prediktívneho hodnotenia (PES) a prediktívneho skóre čistého promotéra (PNPS) na stránke Správca úloh služby Analytics.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > analytika > správca úloh
	Licencie	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Súvisiace povolenia a poznámky	—
Správa fráz Analytics	Popis	Umožňuje vytvárať a upravovať frázy a kategórie fráz na stránke Správca fráz.

Povolenie	Podro	
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > licencie Analytics > Phrase Manager
		Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—

Vykazovanie

Povolenie	Podrobn.	
Zobraziť QM zostavy	Popis	Umožňuje zobraziť QM prehľady.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Zaznamenávanie súladu a riadenie kvality Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie Zobraziť organizáciu.
Správa hlásení QM	Popis	Umožňuje spravovať QM prehľady.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—

Povolenie	Podro	
Zobraziť WFM správ	Popis	Umožňuje zobraziť WFM prehľady.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Workforce Management Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Zobraziť Hlásenia správcu WFM	Popis	Umožňuje zobraziť WFM zostavy strategického plánovania.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Zobraziť zostavy supervízora	Popis	Umožňuje zobraziť správy WFM supervízora.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—

Povolenie	Podro	
Zobraziť QM hodnotiace správy	Popis	Umožňuje zobraziť QM hodnotiace správy.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Zobraziť Systémové hlásenia QM	Popis	Umožňuje zobraziť QM systémové hlásenia.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Zobraziť QM prehľady prieskumov	Popis	Umožňuje zobraziť QM prehľady prieskumov.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Rozšírené API prehľadov	Popis	Umožňuje prístup k API potrebnej pre Prieskumníka údajov.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	—
	Príbuzný Povolenia	—

Povolenie	Podro	
	a Poznámky	
Domovská stránka	Popis	Poskytuje prístup iba na čítanie k hlavnému panelu domovskej stránky a jeho obsahu.
	Prístup na stránku	Domovská stránka
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality a riadenie pracovnej sily Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Toto povolenie je spätne kompatibilné so staršími povoleniami, ktoré nahrádza: Zobraziť QM tabuľu, Zobraziť WFM tabuľu a spravovať tabule.
Prieskumník údajov	Popis	Poskytuje vám prístup iba na čítanie na stránku prehliadača materiálov Prieskumníka údajov.
	Prístup na stránku	Prieskumník údajov
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	—
Tvorba obsahu	Popis	Umožňuje vytvárať, aktualizovať a odstraňovať zostavy a tabule Prieskumníka údajov.
	Prístup na stránku	Zostavy > Prieskumníka údajov
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Prieskumník údajov

Povolenie	Podro	
Publikovanie obsahu	Popis	Umožňuje zdieľať zostavy a tabule, ktoré vlastníte, so zdieľaním skupín, do ktorých patríte.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > skupiny pre správu > zdieľanie údajov
	Licencie	Webex WFO Prístup
	Súvisiace povolenia a poznámky	Tvorba obsahu

Ovládacie prvky nahrávania

Povolenie	Podrobn.	
Odoslať pauzu / Príkaz obnoviť	Popis	Pozastaví a obnoví nahrávanie hovorov používateľa. Toto povolenie je potrebné pre akúkoľvek architektúru pozastavenia a obnovenia nahrávok, automatizovanú aj manuálnu (prostredníctvom stránky Ovládacie prvky nahrávania).
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Zaznamenávanie súladu a riadenie kvality
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Odoslať prihlásenie / Príkaz na odhlásenie	Popis	Priradí a zruší priradenie používateľa k rozšíreniu zariadenia na sieťové nahrávanie. Toto povolenie je užitočné v situáciách, ako je napríklad hot-desking, keď agent nemusí používať ten istý telefón každý deň.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Zaznamenávanie súladu a riadenie kvality
		—

Povolenie	Podrobn.	
	Povolenia a poznámky	
Príkaz na odoslanie metaúdajov	Popis	Pridá metadáta do nahrávky hovoru používateľa. Toto povolenie je potrebné pre každú architektúru nahrávania, ktorá pridáva metadáta do hovorov, automatizovaných aj manuálnych (prostredníctvom stránky Ovládacie prvky nahrávania).
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Zaznamenávanie súladu a riadenie kvality
	Súvisiace povolenia a poznámky	—
Príkaz na odoslanie značky	Popis	Označuje nahrávky hovorov používateľa. Toto povolenie je potrebné pre každú architektúru nahrávania, ktorá označuje hovory, automatizované aj manuálne (prostredníctvom stránky Ovládacie prvky nahrávania).
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Zaznamenávanie súladu a riadenie kvality
	Súvisiace povolenia a poznámky	—
Odoslať segment a Príkaz	Popis	Spustí a zastaví nahrávanie segmentov hovorov (a uloží a odstráni segmenty hovorov). Toto povolenie je potrebné pre
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Zaznamenávanie súladu a riadenie kvality

Povolenie	Podrobn.	
	Súvisiace povolenia a poznámky	—
Odoslať domovskú obrazovku / stop obrazovku Príkaz	Popis	Spustí a zastaví nahrávanie iba na obrazovke. Toto povolenie je potrebné pre každú architektúru nahrávania, ktorá používa tieto akcie, automatizovanú aj manuálnu (prostredníctvom stránky Ovládacie prvky nahrávania).
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality
	Súvisiace povolenia a poznámky	—
Tlačidlá	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Zaznamenávanie súladu a riadenie kvality
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie na príkaz Send Pause / Resume Command.
Tlačidlá prihlásenia / odhlásenia	Popis	Umožňuje používať tlačidlá Prihlásiť sa a Odhlásiť na stránke Ovládacie prvky nahrávania.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Zaznamenávanie súladu a riadenie kvality
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie Odoslať prihlasovacie meno / odhlásenie.

Povolenie	Podrobn.	
Tlačidlo Pridať metadáta	Popis	Umožňuje použiť tlačidlo Pridať metadáta na stránke Ovládacie prvky nahrávania.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Zaznamenávanie súladu a riadenie kvality
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie Odoslať príkaz metaúdajov.
Tlačidlo značky	Popis	Umožňuje používať tlačidlo Tag na stránke Ovládacie prvky nahrávania.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Zaznamenávanie súladu a riadenie kvality
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie na príkaz Odoslať značku.
Tlačidlá Segmentovať a Odstrániť / Uložiť	Popis	Umožňuje používať tlačidlá "Segmentovať a odstrániť" a "Segmentovať a uložiť" na stránke Ovládacie prvky nahrávania.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Dátové licencie: Zaznamenávanie súladu a riadenie kvality
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie Odoslať segment a Odstrániť / Uložiť príkaz.
Tlačidlá obrazovky Štart / Stop	Popis	Umožňuje používať tlačidlá Domovská obrazovka a Stop Screen na stránke Ovládacie prvky nahrávania.
	Prístup na stránku	—

Povolenie	Podrobn.	
	Licencie	Dátové licencie: Riadenie kvality
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie na príkaz Odoslať domovskú obrazovku / zastaviť obrazovku.

Analýza botov

Povolenie	Podrobn.	
Zobraziť automatizáciu skúseností	Popis	Zobrazenie metrík najvyššej úrovne, ako sú BES / BAS/$ na automatizovanú konverzáciu
	Prístup na stránku	Licencie na skúsenosti a
	automatizáciu	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Konfigurácia automatizácie skúseností
Konfigurácia automatizácie skúseností	Popis	Konfigurácia cieľov pre BES/BAS/$ na automatizovanú konverzáciu, témy
	Prístup na stránku	Konfigurácia > skúsenosti a automatizácia
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Zobraziť automatizáciu skúseností
Zobrazenie distribúcie konverzácie	Popis	Pozrite si celkový počet konverzácií a ich rozdelenie medzi digitálneho asistenta a živých agentov
	Prístup na stránku	Distribúcia konverzácie
	Licencie	Analýza botov

Povolenie	Podro	
	Súvisiace povolenia a poznámky	
Zobrazenie tém konverzácie	Popis	Zobrazenie celého obsahu na stránke Témy konverzácie
	Prístup na stránku	Témy konverzácie
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Úprava tém konverzácie
Úprava tém konverzácie	Popis	Zaradenie tém na čiernu listinu, zlúčenie a premenovanie
	Prístup na stránku	Témy týkajúce sa konfigurácie > konverzácie
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Zobrazenie tém konverzácie
Zobraziť témy konverzácie Analýza metrík	Popis	Pozrite si rozdelenie signálov BES a BAS pre každú tému
	Prístup na stránku	Témy konverzácie > karta Analýza metrík
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Zobrazenie tém konverzácie

Povolenie	Podrobn.	
Zobrazenie prepisov tém konverzácie	Popis	Zobrazenie prepisov v rámci tém
	Prístup na stránku	Témy konverzácie > karta Prepisy
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Zobrazenie tém konverzácie
Zobrazenie tém konverzácie Súvisiace témy	Popis	Zobrazenie ďalších tém konverzácie, ktoré boli identifikované za hlavnou témou
	Prístup na stránku	Témy konverzácie > súvisiace témy
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Zobrazenie tém konverzácie
Zobrazenie tém konverzácie Zoskupené témy	Popis	Zobrazenie zlúčených tém a definovanie jednej hlavnej témy
	Prístup na stránku	Témy konverzácie > zoskupené témy
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Zobrazenie tém konverzácie

Povolenie	Podro	
Zobrazenie entít tém konverzácie	Popis	Zobrazenie entít (kľúčových slov), ktoré sa objavili v prepisoch v rámci témy
	Prístup na stránku	Témy konverzácie > entity
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Zobrazenie tém konverzácie
Zobrazenie zámerov tém konverzácie	Popis	Zobrazenie zámerov, ktoré boli spustené v rámci témy
	Prístup na stránku	Témy > zámery konverzácie
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Zobrazenie tém konverzácie
Zobraziť analýzu vplyvu	Popis	Zobrazenie súbežného porovnania viacerých metrík pre jednu alebo viacero tém v dvoch obdobiach
	Prístup na stránku	Analýza vplyvu
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	

Povolenie	Podrobn.	
Zobraziť Súhrnné Metriky	Popis	Zobrazenie bežných agregovaných metrík
	Prístup na stránku	Agregované metriky
	Licencie	Analýza botov
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	
Zobraziť prepis Hľadať	Popis	Zobraziť vyhľadávanie prepisov
	Prístup na stránku	Vyhľadávanie prepisov
	Licencie	Analýza botov
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	
Zobraziť VAA Prehľad	Popis	Pozrite si prehľad Virtual Agent Analytics so všetkými úrovňami správ Metriky
	Prístup na stránku	Prehľad
	Licencie	Analýza botov
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	Konfigurácia VAA

Povolenie	Podro	
Zobraziť porovnanie výkonu VAA	Popis	Zobrazenie metrík na úrovni správ denne, mesačne, štvrťročne alebo ročne
	Prístup na stránku	Porovnanie výkonu
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Konfigurácia VAA
Zobraziť výkon odozvy VAA	Popis	Zobrazenie odpovedí a ďalších akcií po zobrazení odpovede
	Prístup na stránku	Výkon odozvy
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Konfigurácia VAA
Zobraziť neutajované správy VAA	Popis	Zobrazenie správ spôsobujúcich nezhodu v úmysle, kategorizované podľa témy
	Prístup na stránku	Neutajované správy
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Konfigurácia VAA, úprava neutajovaných správ VAA
Úprava neutajovaných správ VAA	Popis	Kategorizácia správ bez zhody so zámerom do existujúceho zámeru alebo nových zámerov
	Prístup na stránku	Neutajované správy
	Licencie	Analýza botov
	Príbuzný	Konfigurácia VAA, zobrazenie neutajovaných správ VAA

Povolenie	Podrobn.	
	Povolenia a poznámky	
Zobraziť výkonnosť zámeru VAA	Popis	Zobrazenie metrík úrovne zámeru
	Prístup na stránku	Výkonnosť zámeru
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Konfigurácia VAA
Zobraziť správu o správe botov	Popis	Zobrazenie nahraných prehľadov správy botov
	Prístup na stránku	Správa o správe botov
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	
Zobraziť správu o výkonnosti robotov	Popis	Zobrazenie nahraných prehľadov výkonnosti robotov
	Prístup na stránku	Správa o výkonnosti robota
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	

Povolenie	Podro	
Konfigurácia VAA	Popis	Konfigurácia cieľov v rámci VAA
	Prístup na stránku	Konfigurácia > Virtual Agent Analytics
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Zobraziť prehľad VAA, Zobraziť porovnanie výkonu VAA, Zobraziť výkon odpovede VAA, Zobraziť odtajnené správy VAA, Zobraziť výkonnosť zámeru VAA
Zobraziť konfigurácie spoločnosti	Popis	Zobraziť limity špecifické pre spoločnosť
	Prístup na stránku	Konfigurácie spoločnosti
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Úprava konfigurácií spoločnosti
Úprava konfigurácií spoločnosti	Popis	Konfigurácia prahových hodnôt špecifických pre spoločnosť
	Prístup na stránku	Konfigurácie spoločnosti
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Zobraziť konfigurácie spoločnosti

Povolenie	Podrobn.	
Zobraziť upozornenie	Popis	Karta Zobraziť upozornenia pri spustení prahovej hodnoty signálu
	Prístup na stránku	Karta Upozornenia
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Konfigurovať upozornenie na upozornenie
Konfigurovať upozornenie na upozornenie	Popis	Konfigurácia prahových hodnôt pre upozornenia
	Prístup na stránku	Konfigurácia > celkové metriky botov, metriky konfigurácie > témy
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Zobraziť upozornenie
Zobraziť súhrn prepisu	Popis	Zobraziť súhrnné prepisy
	Prístup na stránku	Vyhľadávanie prepisov
	Licencie	Analýza botov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Konfigurácia súhrnu prepisu

Povolenie	Podro	
Konfigurovať prepis Súhrn	Popis	Nakonfigurujte výzvu, ktorá generuje súhrnné prepisy
	Prístup na stránku	Výzva na generovanie konfigurácie > súhrnu
	Licencie	Analýza botov
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	Zobraziť súhrn prepisu
Zobrazenie upozornení na aktivitu	Popis	Zobrazenie upozornení na aktivitu, napríklad kedy sa vykoná akcia, napríklad zaradenie na čiernu listinu, zlúčenie, premenovanie
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Analýza botov
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	

Postrehy

Povolenie	Podrobn.	
Zobraziť obsah	Popis	Umožňuje zobraziť tabule Prehľady, ktoré zdieľajú iní ľudia v Vaša organizácia.
	Prístup na stránku	Prehľady > obľúbené položky Štatistiky > nedávne Prehľady > Moje priečinky Prehľady > zdieľaných priečinkoch Prehľady > tabule
	Licencie	Autor prehľadov, čítačka prehľadov

Povolenie	Podrobn.	
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať licenciu Insights Reader a aspoň jedno povolenie na zobrazovanie údajov [produktu]".
Zobrazenie údajov služby Analytics	Popis	Umožňuje zobraziť informačné panely a analýzy vytvorené pomocou údajov služby Analytics. V kombinácii s povolením na vytvorenie obsahu vám umožňuje používať množiny údajov služby Analytics na vytváranie analýz.
	Prístup na stránku	Prehľady > obľúbené položky Štatistiky > nedávne Prehľady > Moje priečinky Prehľady > zdieľaných priečinkoch Prehľady > tabule
	Licencie	Autor prehľadov, čítačka prehľadov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie Zobraziť obsah. Vaša organizácia musí mať licenciu Cisco Analytics.
Zobrazenie klasických údajov WFM	Popis	Umožňuje zobraziť informačné panely a analýzy vytvorené pomocou klasických údajov WFM. V kombinácii s povolením Vytvoriť obsah vám umožňuje používať klasické WFM množiny údajov na vytváranie analýz.
	Prístup na stránku	Prehľady > obľúbené položky Štatistiky > nedávne Prehľady > Moje priečinky Prehľady > zdieľaných priečinkoch Prehľady > tabule
	Licencie	Autor prehľadov, čítačka prehľadov
	Súvisiace povolenia	Musíte mať tiež povolenie Zobraziť obsah. Vaša organizácia musí mať licenciu Cisco Classic WFM.

Povolenie	Podro	
	A Poznámky	
Zobraziť údaje QM	Popis	Umožňuje zobraziť informačné panely a analýzy vytvorené pomocou QM údajov. V kombinácii s povolením Vytvoriť obsah vám umožňuje používať QM množiny údajov na vytváranie analýz.
	Prístup na stránku	Prehľady > obľúbené položky Prehľady > Najnovšie prehľady > Moje priečinky Prehľady > zdieľaných priečinkoch Prehľady > tabule
	Licencie	Autor prehľadov, čítačka prehľadov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie Zobraziť obsah. Vaša organizácia musí mať licenciu Cisco QM.
Zobraziť údaje WFM	Popis	Umožňuje zobraziť informačné panely a analýzy vytvorené pomocou WFM údajov. V kombinácii s povolením Vytvoriť obsah vám umožňuje používať WFM množiny údajov na vytváranie analýz.
	Prístup na stránku	Prehľady > obľúbené položky Prehľady > Najnovšie prehľady > Moje priečinky Prehľady > zdieľaných priečinkoch Prehľady > tabule
	Licencie	Autor prehľadov, čítačka prehľadov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie Zobraziť obsah. Vaša organizácia musí mať licenciu Cisco WFM.

Povolenie	Podrobn.	
Vytvoriť obsah	Popis	Umožňuje vytvárať analýzy a dashboardy.
	Prístup na stránku	Prehľady > obľúbené položky Štatistiky > nedávne Prehľady > Moje priečinky Prehľady > zdieľaných priečinkoch Prehľady > tabule Prehľady > analýzy Prehľady > množiny údajov
	Licencie	Autor prehľadov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať licenciu Insights Author a aspoň jedno povolenie "Zobraziť údaje [produktu]". Keď pridáte toto povolenie k role, rola automaticky získa aj povolenie Zobraziť obsah.
Zdieľať popis obsahu		Umožňuje zdieľať vytvorené analýzy a tabule s inými ľudí vo vašej organizácii.
	Prístup na stránku	Prehľady > obľúbené položky Prehľady > Najnovšie prehľady > Moje priečinky Prehľady > zdieľaných priečinkoch Prehľady > tabule
	Licencie	Autor prehľadov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Musíte mať tiež povolenie na vytvorenie obsahu a aspoň jedno povolenie "Zobraziť údaje [produktu]".

Povolenie	Podro	
Správa prehľadov	Popis	Toto povolenie sa momentálne nepoužíva.
	Prístup na stránku	—
	Licencie	Autor prehľadov
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—

Správa údajov

Povolenie	Podrobn.	
Riadenie dodávok	Popis	Umožňuje zobraziť informácie o aktuálnom informačnom priestore a prihlásiť sa a odhlásiť sa z prijímania naplánovaných správ e-mailom od ostatných používateľov.
	Prístup na stránku	Nastavenia > Prieskumníka údajov
	Licencie	Správa údajov
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	
Doručenie správy	Popis	Umožňuje konfigurovať a spravovať, kedy a komu sa odošle e-mailom zostava, ktorú vlastníte.
	Prístup na stránku	Možnosť Zdieľať v kontextovej ponuke, ktorá sa zobrazí po kliknutí pravým tlačidlom myši na zostavu, ktorú vlastníte na stránke Prieskumník údajov > zostavy.
	Licencie	Správa údajov
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	
Knižnica údajov	Popis	Umožňuje prístup iba na čítanie na stránku knižnice údajov na zobrazenie

Povolenie	Podrobn.	
		podrobnosti o zbierkach a ich súboroch údajov.
	Prístup na stránku	Prieskumník údajov > knižnica údajov
	Licencie	Správa údajov
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	
Návrh knižnice údajov	Popis	Umožňuje vytvárať, čítať, aktualizovať a odstraňovať knižnice údajov, ktoré vlastníte.
	Prístup na stránku	
	Licencie	Správa údajov
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	
Publikovanie knižnice údajov	Popis	Umožňuje zdieľať kolekcie údajov so zdieľajúcimi skupinami, ktorých ste členom.
	Prístup na stránku	
	Licencie	Správa údajov
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	
Správa údajových úloh	Popis	Umožňuje spravovať agentov a úlohy v akomkoľvek informačnom priestore, ktorý vlastníte.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > správa údajov > správa dátových úloh

Povolenie	Podro	
	Licencie	Správa údajov
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	
Zdieľanie skupín Správa	Popis	Umožňuje vytvárať a spravovať skupiny používateľov vytvorené pre účely zdieľania obsahu.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > skupiny pre správu > zdieľanie údajov
	Licencie	Správa údajov
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	
Správa údajov Systém Správa	Popis	Umožňuje vytvárať a spravovať úlohy v reálnom čase
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > dát > reálnom čase (RT) Riadenie pracovných miest
	Licencie	Správa údajov
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	
Data UDM Správa	Popis	Umožňuje pridávať a spravovať nájomníkov v Unified Data Mart.
	Prístup na stránku	Správa aplikácií > správa údajov > Unified Data Mart
	Licencie	Správa údajov
	Príbuzný Povolenia a Poznámky	

Povolenie	Podrobn.	
Správa informačného priestoru	Popis	Udeľuje prístup k funkciám správy životného cyklu analytických nástrojov.
	Prístup na stránku	Nastavenia
	Licencie	Správa údajov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Nasadenie infopriestoru
Nasadenie infopriestoru	Popis	Udeľuje používateľom, ktorí môžu spravovať informačné priestory, právo nasadiť informačné priestory na iné používateľské účty.
	Prístup na stránku	Nastavenia
	Licencie	Správa údajov
	Súvisiace povolenia a poznámky	Správa informačného priestoru

Automatické QM

Povolenie	Podrobn.	
Zobraziť automatické QM	Popis	Umožňuje zobraziť panely Auto QM v prehrávači médií.
	Prístup na stránku	Analytics > automatické QM
	Licencie	Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—

Povolenie	Podro	
Upraviť automatické QM	Popis	Umožňuje spúšťať úlohy automatického QM a prepísať skóre AI.
	Prístup na stránku	Analytics > automatické QM
	Licencie	Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Zobraziť automatické QM Panely	Popis	Umožňuje zobraziť tabule automatického QM.
	Prístup na stránku	Analytics > automatické QM
	Licencie	Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Úprava tabúľ automatických QM	Popis	Umožňuje upravovať automatické QM tabule.
	Prístup na stránku	Analytics > automatické QM
	Licencie	Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—

Povolenie	Podro	
Zobraziť automatické QM Oznámenia	Popis	Umožňuje zobraziť všetky denné upozornenia na tabuli automatického QM.
	Prístup na stránku	Analytics > automatické QM
	Licencie	Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—
Upraviť automatické QM Oznámenia	Popis	Umožňuje konfigurovať podmienky, ktoré spúšťajú denné upozornenia.
	Prístup na stránku	Analytics > automatické QM
	Licencie	Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Príbuzný Povolenia a poznámky	—

Priradenie vstupných stránok používateľom

Vyberte stránku, ktorá sa používateľom zobrazí pri prvom prihlásení do Webex WFO. Táto stránka môže byť stránkou Webex WFO alebo tabuľou štatistík.

POZNÁMKA: Toto je nová funkcia, ktorá zatiaľ nie je všeobecne dostupná. Ak máte záujem o skorší prístup k tejto funkcii, obráťte sa na správcu účtu Cisco.

Predpoklady

- Vaša organizácia používa Webex WFO Cloud. Táto stránka nie je k dispozícii pre lokálne nasadenia.
- Máte povolenie Priradiť roly používateľa.
- Ak chcú používatelia zobraziť stránku Webex WFO ako vstupnú stránku, musia mať povolenie na prístup k tejto stránke. Pozrite si tému Správa rolí a povolení .

- Ak chcete tabuľu štatistík priradiť ako vstupnú stránku, musíte mať prístup k štatistikám. Pozrite si tému Poskytnutie prístupu používateľom k štatistikám.
- Ak chcete zobraziť informačný panel štatistík ako vstupnú stránku:
  - Používatelia musia mať prístup k štatistikám. Pozrite si tému Poskytnutie prístupu používateľom k štatistikám.
  - Tabuľu je potrebné zdieľať s vami (ak ste ju nevytvorili) a s ľuďmi, ktorí ju získajú ako svoju vstupnú stránku. Pozrite si tému Udelenie prístupu jednotlivým používateľom a skupinám prehľadov k tabuli v Štatistikách.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálnej konfigurácie > používateľa > vstupnej stránke

Postupy

Priradenie Webex WFO ako vstupnej stránky pre rolu používateľa

1. Vyberte rolu v **tabuľke Roly** .
2. **V tabuľke Vstupné stránky** vyberte stránku. Názov stránky sa zobrazí vedľa roly v **Roly** stôl.

   POZNÁMKA: Nie každá stránka Webex WFO môže byť vstupnou stránkou. Dostupné stránky sú zostaveným zoznamom.

3. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Keď sa ľudia s touto rolou najbližšie prihlásia do Webex WFO, dostanú sa na túto stránku. Ak má používateľ priradených viacero rolí s rôznymi vstupnými stránkami, vstupná stránka sa mu priradí k naposledy vytvorenej role.

Priradenie informačného panela štatistík ako vstupnej stránky pre rolu používateľa

1. Vyberte rolu v **tabuľke Roly** .
2. Kliknite na položku **Tabule štatistík**. Zobrazí sa zoznam tabúľ, ktoré ste vytvorili alebo ktoré s vami niekto zdieľal.
3. **V tabuľke Vstupné stránky** vyberte informačný panel. Názov tabule sa zobrazí vedľa roly v **tabuľke Roly** .
4. (Voliteľné) Ak chcete zobraziť tabuľu, kliknite na ikonu oka vedľa jej názvu. Tabuľa sa otvorí na novej karte.

5. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Keď sa ľudia s touto rolou najbližšie prihlásia do Webex WFO, dostanú sa na túto tabuľu. Ak má používateľ priradených viacero rolí s rôznymi vstupnými stránkami, vstupná stránka sa mu priradí k naposledy vytvorenej role.

Odstránenie vstupnej stránky z roly

Ak rola nemá priradenú vstupnú stránku, ľuďom s touto rolou sa zobrazí prvá strana v hornej ponuke Webex WFO (zľava doprava), na zobrazenie ktorej majú povolenie.

1. Kliknite na ikonu koša vedľa názvu roly v **tabuľke Roly** .
2. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Súvisiace témy

- Správa rolí a povolení – vytváranie rolí
- Vytváranie a úprava používateľov – priradenie rolí používateľom
- Poskytnutie prístupu používateľom k štatistikám
- Udelenie prístupu jednotlivým používateľom a skupinám prehľadov k tabuli v prehľadoch

Poskytnutie prístupu používateľom k Prieskumníkovi údajov

Vďaka prístupu k aplikácii Cisco Data Explorer môžu používatelia zobraziť zostavy a tabule, ktoré sú im priradené, zobraziť zdieľané zostavy a tabule vytvorené inými používateľmi a vytvárať vlastné zostavy a tabule. Úroveň prístupu ľudí môžete meniť podľa roly.

Predpoklady

- Používatelia a roly boli vytvorené.
- máte povolenie Spravovať roly.

Umiestnenie stránky

Rôznorodý. Pozrite si nižšie uvedené postupy pre umiestnenia stránok.

Postupy

Priradenie povolení Prieskumníka údajov k rolám používateľov

1. Prejdite na Správa aplikácií > Konfigurácia používateľa > roly.
2. Vyberte nasledujúce povolenia, ktoré chcete podľa potreby priradiť k rolám:

Povolenie	Popis
Prieskumník údajov	Poskytuje používateľom prístup k dátovému zdroju Prieskumníka iba na čítanie stránka prehliadača (zoznam zostáv a tabúľ).
Tvorba obsahu	Umožňuje používateľom vytvárať, aktualizovať a odstraňovať Prieskumníka údajov zostavy a tabule.
Publikovanie obsahu	Umožňuje používateľom zdieľať zostavy a tabule, ktoré vlastnia, so zdieľaním skupín, do ktorých patria.

3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Nastavenie tabule ako predvolenej domovskej stránky pre rolu

Keď sa ľudia s konkrétnou rolou prihlásia do Webex WFO, táto tabuľa bude prvá vec, ktorú uvidia. Ak označíte viacero tabúľ s rovnakou rolou, ľudia s touto rolou môžu prechádzať medzi rôznymi tabuľami.

PREDPOKLADOM

- Rola nemá povolenia Prieskumník údajov, Vytváranie obsahu ani Publikovanie obsahu.
- (Pre zákazníkov prechádzajúcich z verzie 10.4 na cloud) Rola je priradená tabuliam domovskej stránky Prieskumníka údajov: V správe aplikácií > globálnych > globálnych nastaveniach > správe tabule presuňte rolu do **Prieskumníka** údajov.
- Tabuľu vlastníte vy. Ak chcete tabuľu, ktorú nevlastníte, zmeniť na predvolenú domovskú stránku, skopírujte tabuľu.

1. Na stránke Prieskumník údajov kliknite pravým tlačidlom myši na tabuľu a z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku **Značka** . Zariadenie

   Otvorí sa okno Tags .

2. Zadajte **c1_role_** a potom názov roly.

DÔLEŽITÉ: Názov roly sa musí zhodovať s názvom, ktorý používa vaša organizácia. Zoznam rolí je k dispozícii na stránke Správa aplikácií > Globálna konfigurácia > konfigurácia používateľa > roly.

Ak chcete pridať rolu, ktorej názov je jedno slovo, zadajte názov.

PRÍKLAD **c1_role_Agent**

Ak chcete pridať rolu, ktorej názov je viacero slov oddelených medzerami, uzavrite značku do úvodzoviek.

PRÍKLAD **"c1_role_East vedúci pobrežného tímu"**

Ak chcete pridať viacero rolí naraz, zadajte ich jednu za druhou oddelenú medzerou.

PRÍKLAD **c1_role_Evaluator "c1_role_East pobrežný agent"**

3. Kliknite na položku **Pridať značku**.
4. Kliknite na tlačidlo **OK.** Okno **Tag** sa zatvorí.

Súvisiace témy

- Správa rolí a povolení – zoznam všetkých povolení, ktoré sa vzťahujú na QM a Analytics, a ich funkcií.
- Spravujte zoznam tabúľ a zostáv Prieskumníka údajov – zistite, ako obmedziť prístup ku konkrétnym zostavám a tabuliam podľa roly.

Vypnutie Prieskumníka údajov

Ak vaša organizácia prešla na službu Insights a je pripravená odstrániť Prieskumníka údajov skôr, ako ho spoločnosť Cisco automaticky vyradí z prevádzky, postupujte podľa krokov uvedených nižšie.

Predpoklady

- Ak chcete vypnúť Prieskumníka údajov pre používateľov služieb Nahrávanie hovorov, QM, Analytics a Classic WFM, máte povolenie na správu rolí.

Umiestnenie stránky

Rôznorodý. Pozrite si nižšie uvedené postupy pre umiestnenia stránok.

Postupy

Vypnutie Prieskumníka údajov pre používateľov aplikácií Nahrávanie, QM, Analytics a Classic WFM

1. Prejdite na **Roly správy** aplikácií> **Globálna** > **Konfigurácia** používateľa >Roly.
2. **V tabuľke Povolenia** zrušte začiarknutie políčok nasledujúcich povolení pre každú rolu:
   - **V časti Tabule** :
     - Zobraziť QM tabuľu
     - Správa tabúľ
     - Zobraziť WFM tabuľu
   - V sekcii Prehľady :
     - Rozšírené API prehľadov
     - Prieskumník údajov
     - Tvorba obsahu
   - Publikovanie obsahu
   - **V časti Správa** údajov: Zrušte všetky povolenia v tejto časti.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Keď sa používatelia najbližšie prihlásia, dostanú sa na prvú stránku v hornom menu (zľava doprava), ku ktorej majú povolenie na prístup. Pre väčšinu ľudí je to stránka Interakcie. V hornej ponuke sa im nezobrazí **Prieskumník** údajov.

POZNÁMKA: Z roly supersprávcu nemôžete odstrániť žiadne povolenia. Táto rola je vstavaná do WFM a nedá sa upravovať.

Súvisiace témy

- Poskytnutie prístupu používateľom k štatistikám
- Správa rolí a povolení

Správa tímov

Tím je zbierka jedného alebo viacerých agentov.

Stránka Teams vám umožňuje spravovať tímy pre synchronizované a nesynchronizované systémy. Môžete tiež importovať a exportovať tímy.

V synchronizovanom systéme sa tímy vytvárajú v ACD a synchronizujú sa s Webex WFO. Synchronizácia je jednosmerná z ACD do Webex WFO. Ak má tím pridelených agentov v ACD, potom sú títo agenti pridelení do tohto tímu v Webex WFO. V prípade týchto tímov nemôžete zmeniť názov tímu ani agentov priradených k tímu.

> **OSVEDČENÉ POSTUPY** Keď je ACD synchronizovaný s Webex WFO, nevytvárajte tímy vo Webex WFO, pretože tieto tímy nebudú synchronizované s ACD.

V nesynchronizovanom systéme môžete podľa potreby vytvárať a spravovať tímy vo Webex WFO.

Definície polí

Použite stránku Teams na vytváranie, úpravu, import alebo export tímov. Ak váš ACD synchronizuje tímové údaje so službou Webex WFO, prečítajte si dokumentáciu, aby ste pochopili, ako to ovplyvní zmeny, ktoré tu vykonáte.

Polia na stránke Teams sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Názov tímu	Zadajte názov tímu. Názov tímu nemôže byť názov existujúca skupina, existujúci tím alebo názov nájomníka, ktorého je tento tím súčasťou. Synchronizované názvy tímov sú iba na čítanie.
Vyberte tím	Vyberte existujúci tím. V zozname sa predvolene zobrazujú aktívne tímy.
Zobraziť neaktívne tímy	Toto políčko začiarknite, ak chcete zobraziť aktívne aj neaktívne tímy v poľa Vybrať tím. Text "Neaktívny" sa zobrazuje vedľa položky Neaktívne tímy v zozname Vybrať tím. Po vymazaní sa v poli Vybrať tím zobrazia iba aktívne tímy. Toto pole sa zobrazí iba vtedy, keď upravujete existujúci tím.
Aktivovať tento tím	Ak chcete aktivovať tím, začiarknite toto políčko. Tímy sú aktivované predvolený. Zrušením začiarknutia tohto políčka deaktivujete tím.
Dátum vytvorenia	(Iba na čítanie) Dátum vytvorenia tímového záznamu.
Dátum deaktivácie	(Iba na čítanie) Dátum, kedy bol tímový záznam deaktivovaný. Pokiaľ Záznam tímu je aktívny, toto pole nie je viditeľné. Keď je toto pole viditeľné, zobrazuje dátum najnovšieho záznamu tímu

Pole	Popis
	deaktivácia. Toto pole sa zobrazí len po zrušení začiarknutia políčka Aktivovať tento tím.
Skupina	Vyberte skupinu, do ktorej má byť tento tím umiestnený.
Agenti	Priraďte tímu požadovaných agentov. V synchronizovanom systéme nemôžete zmeniť zoznam agentov priradených k synchronizovanému tímu.
Zahrnúť tento tím do správ o produktivite	Toto políčko začiarknite, ak chcete, aby sa štatistiky tohto tímu zahrnuli do zostavovania štatistík produktivity Webex služby zberu WFO.
Miesto nahrávania fázy	Toto políčko začiarknite, ak chcete priradiť tím a údaje o nahrávaní fázy Server. Toto začiarkavacie políčko je k dispozícii len v prípade, že je pre údajový server vo vašom systéme povolená súčasť Staged Upload. Používatelia, ktorí sú priradení k tomuto tímu, budú používať postupné nahrávanie iba vtedy, ak sú tiež priradení k správne nakonfigurovanej dennej udalosti pracovného postupu QM. Ďalšie informácie o dvojfázovom nahrávaní nájdete v časti "Konfigurácia komponentu postupného nahrávania" v Sprievodcovi návrhom *nasadenia v cloude*.
Profily ukladacieho priestoru	Vyberte profil úložiska, ktorý chcete priradiť k tomuto tímu. Predvolené nastavenie Profil ukladacieho priestoru pre toto pole je predvolene nastavený v časti Storage Profiles (Správa aplikácií > Konfigurácia systému > Storage Profiles). Ak zmeníte profil ukladacieho priestoru tímu, nové záznamy sa uložia do nového profilu ukladacieho priestoru, ale existujúce záznamy zostanú v pôvodnom profile ukladacieho priestoru.

Import a export tímov

Vyberte možnosť "Importovať a exportovať tímy" na import nového alebo upraveného tímu alebo export existujúcich tímov. Údaje o importe a exporte sú vo CSV formáte.

Stĺpce môžu používať názvy polí uvedené nižšie ako názvy hlavičiek alebo môžete použiť názvy polí, ktoré vyberiete (napríklad "Názov" môže byť "Názov tímu"). Tu uvedené názvy stĺpcov sú názvy používané v databáze Webex WFO. Ak používate rôzne názvy stĺpcov, musíte každý vlastný názov priradiť k príslušnému názvu Webex WFO.

Po nakonfigurovaní spôsobu priradenia polí importovaných súborov k Webex poliam WFO môžete toto priradenie uložiť na opätovné použitie.

Export tímových údajov

- Kliknite na položku **Exportovať**. Webex WFO stiahne súbor (s názvom teams.csv) do počítača v CSV formáte.

Import tímových údajov

1. Kliknite na položku **Vybrať súbor**, prejdite na súbor tímu CSV a potom kliknutím na položku **Otvoriť** zobrazte hlavičky stĺpcov súboru. Súbor môže používať predvolené názvy hlavičiek stĺpcov uvedené nižšie alebo môžete použiť názvy hlavičiek, ktoré vyberiete (napríklad "Názov" môže byť "Názov tímu"). Ak používate rôzne názvy hlavičiek stĺpcov, musíte každý vlastný názov priradiť k príslušnému názvu Webex WFO.

Hlavička stĺpca	Popis
ID tímu	ID tímu v ACD. Identifikačné číslo môžete identifikovať exportovaním tímových údajov a ich zobrazením vo výslednom súbore CSV. Ak importujete tím s ID tímu, ktoré už v databáze existuje, importované údaje pre toto ID tímu prepíšu údaje v databáze. Ak je tím novým tímom, ID musí byť nastavené na 0 (nula), inak import zlyhá.
Názov	Názov tímu.
Dátum aktivácie	Dátum aktivácie tímu.

Hlavička stĺpca	Popis
Deaktivovaný dátum	Dátum deaktivácie tímu. ID
nadradenej skupiny	Skupina, do ktorej tím patrí.
Kompilácia produktivity	(Nepravda/Pravda) Označuje, či sa majú zahrnúť štatistiky tímu keď služba Capture zostavuje štatistiky produktivity.

2. Priraďte povinné polia importu Webex WFO k príslušnému poľu v súbore CSV a potom nakonfigurujte typ údajov tohto poľa.
3. Kliknite na položku **Importovať**.

Uloženie schémy priradenia na opätovné použitie

1. Kliknite na položku **Vybrať súbor**, prejdite na súbor tímu CSV a potom kliknutím na položku **Otvoriť** zobrazte hlavičky stĺpcov súboru.
2. Priraďte povinné polia importu Webex WFO k príslušnému poľu v súbore CSV a potom nakonfigurujte typ údajov tohto poľa.
3. Do **poľa Názov priradenia zadajte názov priradenia a potom kliknite na tlačidlo** Uložiť . Táto schéma mapovania bude k dispozícii na opätovné použitie v budúcom importe.

Správa skupín

Skupina je kolekcia jedného alebo viacerých tímov.

Definície polí

Pomocou stránky Skupiny môžete vytvárať, upravovať, importovať a exportovať skupiny.

> **POZNÁMKA:** Skupiny je možné deaktivovať, ale nie odstrániť. Uchovávajú sa na historické účely a sú k dispozícii v prehľadoch, kontaktoch, analýzach atď.

Polia na stránke Skupiny sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Názov skupiny	Zadajte názov skupiny. Názov skupiny nemôže byť názov existujúca skupina, existujúci tím alebo názov nájomníka

Pole	Popis
	skupina je súčasťou.
Vyberte skupinu	Vyberte existujúcu skupinu. V zozname sa predvolene zobrazujú aktívne skupiny.
Zobraziť neaktívne skupiny	Toto políčko začiarknite, ak chcete zobraziť aktívne aj neaktívne skupiny v poľa Vybrať skupinu. "Neaktívne" sa zobrazí vedľa neaktívnych skupín v zozname skupín. Po vymazaní sa v poli Vybrať skupinu zobrazia iba aktívne skupiny. Toto pole sa zobrazí iba vtedy, keď upravujete existujúcu skupinu.
Aktivovať túto skupinu	Toto políčko začiarknite, ak chcete aktivovať skupinu. Skupiny sú aktivované predvolený. Zrušením začiarknutia tohto políčka skupinu deaktivujete.
Tímy	Priraďte jeden alebo viac tímov do tejto skupiny.
Dátum vytvorenia	(Iba na čítanie) Dátum vytvorenia skupinového záznamu.
Dátum deaktivácie	(Iba na čítanie) Dátum deaktivácie skupinového záznamu. Keď a Záznam je aktívny, toto pole nie je viditeľné. Keď je toto pole viditeľné, zobrazuje dátum poslednej deaktivácie skupiny. Toto pole sa zobrazí len po zrušení začiarknutia políčka Aktivovať túto skupinu.
Tímy	Priraďte jeden alebo viac tímov do tejto skupiny presunutím tímov z tably Dostupné na tablu Priradené.

Import a export skupín

Vyberte možnosť "Importovať a exportovať skupiny" na import nových alebo upravených skupín alebo export existujúcich skupín. Údaje o importe a exporte sú vo CSV formáte.

Export údajov skupiny

- Kliknite na položku **Exportovať**. Webex WFO stiahne súbor (s označením groups.csv) do počítača.

Import údajov skupiny

1. Kliknite na položku **Vybrať súbor**, prejdite na skupinu CSV súbor a potom kliknutím na položku **Otvoriť** zobrazte hlavičky stĺpcov súborov. Súbor musí obsahovať stĺpce pre nasledujúce údaje v ľubovoľnom poradí. Stĺpce môžu používať tieto názvy ako hlavičku alebo názov, ktorý vyberiete (napríklad "Názov" môže byť "Názov skupiny"). Ak používate rôzne názvy stĺpcov, musíte priradiť každý vlastný názov k príslušnému Webex
Názov WFO.

Hlavička stĺpca	Popis
ID skupiny	ID skupiny v ACD. Identifikačné číslo môžete identifikovať exportovaním údajov skupiny a jeho zobrazením vo výslednom súbore CSV. Ak je skupina novou skupinou, identifikácia musí byť nastavená na hodnotu 0 (nula), inak import zlyhá.
Názov	Názov skupiny.
Dátum aktivácie	Dátum aktivácie skupiny.
Deaktivovaný dátum deaktivovaná.	Dátum, kedy bola skupina

2. Priraďte povinné polia importu Webex WFO k príslušnému poľu v súbore CSV a nakonfigurujte typ údajov tohto poľa alebo vyberte existujúce priradenie z **rozbaľovacieho poľa Použiť existujúce priradenie** .

> **POZNÁMKA:** Ak vytvárate nové priradenie, po nakonfigurovaní spôsobu priradenia polí importovaných súborov k poliam WFO Webex môžete priradenie pomenovať a potom uložiť pre
> Opätovné použitie.

3. Kliknite na položku **Importovať**.

> **Poznámka :** Ak importujete skupinu s ID skupiny, ktorá už existuje v databáze, importované údaje pre túto identifikáciu skupiny prepíše údaje v databáze.

Správa zobrazení

Zobrazenie určuje rozsah prístupu, ktorý má používateľ v WFM a QM. V WFM má používateľ priradený k zobrazeniu prístup iba k entitám (ako sú kontakty, tímy, fronty služieb, skupiny frontov služieb, skupiny viacerých zručností, mapovania zručností, pracovné podmienky, pracovné zmeny, výnimky a projekty)

priradeným k tomuto zobrazeniu podľa

Povolenia ich roly.

Rozsah používateľa sa určuje pri prihlásení. Ak sa po prihlásení vytvoria nové entity (napríklad používatelia alebo tímy pridané synchronizáciou s ACD), rozsah používateľa bude zahŕňať tieto entity až po odhlásení a opätovnom prihlásení.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálna konfigurácia > používateľa > zobrazenia

POZNÁMKA: Kontakty, ktoré boli predtým zaznamenané a označené metaúdajmi použitými v zobrazení QM, sa zahrnú do vrátených výsledkov zobrazenia. Pri prvom prístupe ku kontaktom pomocou zobrazenia QM budete
Vyskytlo sa oneskorenie, pretože aplikácia vykonáva svoje počiatočné vyhľadávanie databázy pre toto zobrazenie.

NOTA
Ak vaša organizácia používa QM zobrazenia namiesto konfigurácie rozsahu používateľa prostredníctvom stránky Používatelia, filter Organizácia na stránke Interakcie funguje pre používateľov, ktorí majú priradené zobrazenie QM, ale nemajú priradený rozsah:

- Rozbaľovacie ponuky Skupina a Tím sú nastavené na možnosť Všetky a nedajú sa zmeniť.
- Rozbaľovacia ponuka Agent zobrazuje mená všetkých agentov.

Poznámka Ak chcete agentom umožniť zobraziť a prehrať svoje vlastné kontakty okrem kontaktov, ktoré spĺňajú kritériá QM View, priraďte im povolenie Zahrnúť vlastný rozsah do QM zobrazení. Pozrite si časti Správa rolí a povolenia .

Entita môže byť zahrnutá do viacerých zobrazení a používateľ môže byť priradený k viacerým zobrazeniam.

Systémové zobrazenie WFM sa nazýva EnterpriseView. Toto zobrazenie nie je možné premenovať ani odstrániť. Môžete ho použiť ako primárne zobrazenie alebo vytvoriť nové zobrazenia, ktoré vyhovujú vašim potrebám. QM nemá systémové zobrazenie.

Popisy polí

Pomocou stránky Zobrazenia môžete vytvárať, upravovať a odstraňovať WFM alebo QM zobrazenia. Polia na stránke Zobrazenia sú popísané nižšie.

Polia pre WFM zobrazenia

Pole	Popis
Názov zobrazenia	Vyberte jedinečný názov zobrazenia alebo existujúce zobrazenie. EnterpriseView je systémové zobrazenie a nedá sa premenovať ani odstrániť.
Aktivovať	Začiarknutím políčka Aktivovať aktivujete zobrazenie. Zobrazenie nie je možné použiť, pokiaľ nie je aktivované.
Používatelia	Vyberte používateľov, ktorých chcete priradiť k zobrazeniu.
Tímy	Vyberte tímy, ktoré chcete priradiť k zobrazeniu.
Skupiny viacerých zručností	Vyberte skupiny viacerých zručností, ktoré
chcete priradiť k zobrazeniu. Servisné fronty	Vyberte fronty služieb, ktoré
chcete priradiť k zobrazeniu.	
Skupiny frontu služieb	Vyberte skupiny servisného frontu, ktoré chcete
priradiť k zobrazeniu. Mapovanie zručností	Vyberte mapovania zručností, ktoré
chcete priradiť k zobrazeniu.	
Pracovné podmienky	Vyberte pracovné podmienky, ktoré chcete
priradiť k zobrazeniu. Pracovné zmeny	Vyberte pracovné zmeny, ktoré
chcete priradiť k zobrazeniu.	
Výnimky	Vyberte výnimky, ktoré chcete priradiť k zobrazeniu.
Typy výnimiek	Vyberte typy výnimiek, ktoré chcete priradiť k zobrazeniu. Typy výnimiek sú potrebné, aby agenti mohli odosielať žiadosti (pozri Žiadosti).
Projekty	Vyberte projekty, ktoré chcete priradiť k zobrazeniu.
Typy dovoleniek	Vyberte typy dovoleniek, ktoré chcete priradiť k zobrazeniu. Agenti musia mať všetky typy dovoleniek podľa ich názoru, ktoré sú v ich dovolenkovom pláne. V opačnom prípade nemôžu pri odosielaní žiadosti o voľno vybrať chýbajúci typ dovolenky.
Dynamické pravidlá práce	Vyberte dynamické pracovné pravidlá, ktoré chcete priradiť k zobrazeniu.

Pole	Popis
Udalosti dynamického plánovania	Vyberte udalosti dynamického plánovania, ktoré chcete priradiť k zobrazeniu.
Podmienky určovania rozsahu	Pomocou polí v tejto časti vytvorte pravidlá na definovanie metaúdaje na obmedzenie rozsahu tohto zobrazenia.
Porovnať ľubovoľné alebo porovnať všetky	Označuje, či je pravidlo logické OR (Match Any) alebo logické Funkcia AND (zhoda so všetkými).
Pridať pravidlo	Pridá riadok podmienok na definovanie pravidla.
Pole metaúdajov	Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte pole metaúdajov. Môžete použiť toto , ak chcete určiť rozsah mimo tímu a skupiny.
Podmienka	Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte operáciu, ktorá sa má použiť na podmienku.
Hodnota	Zadajte hodnotu, pomocou ktorej chcete filtrovať metaúdaje. Pri vstupe do tohto zobrazenia nemôžete použiť zástupné znaky.

Polia pre QM zobrazenia

Pole	Popis
Názov zobrazenia	Vyberte jedinečný názov zobrazenia alebo existujúce zobrazenie. **POZNÁMKA:** EnterpriseView je systémové zobrazenie a nedá sa premenovať ani odstrániť.
Aktivovať	Začiarknutím políčka Aktivovať aktivujete zobrazenie. Zobrazenie nie je možné použiť, pokiaľ nie je aktivované.
Podmienky určovania rozsahu	Pomocou polí v tejto časti vytvorte pravidlá na definovanie metaúdajov pre Obmedzenie rozsahu tohto pohľadu. ▪ Rozbaľovací zoznam Match Any alebo Match All – označuje, či je pravidlo logické OR (Match Any) alebo logické AND (Match All).

Pole	Popis
	▪ Tlačidlo Pridať pravidlo – pridá riadok podmienok na definovanie pravidla. Môžete pridať viacero pravidiel. ▪ Pole metaúdajov – z rozbaľovacieho zoznamu vyberte pole metaúdajov. Toto pole použite na zadanie rozsahu mimo tímu a skupiny. ▪ Podmienka – z rozbaľovacieho zoznamu vyberte operáciu, ktorá sa má použiť na podmienku. ▪ Hodnota – zadajte hodnotu, pomocou ktorej chcete filtrovať metaúdaje. Upozorňujeme, že pri zadávaní tejto hodnoty nemôžete použiť zástupné znaky. Ak chcete pravidlo odstrániť, kliknite na tlačidlo **X** vedľa požadovaného pravidla.

Zaznamenávanie a vyhodnocovanie kontaktov

Zaznamenávanie a vyhodnocovanie kontaktov znamená:

- Vyhľadajte kontakty vo svojom rozsahu pomocou jedného alebo viacerých filtrov.
- Prehrávanie kontaktov pomocou prehrávača médií
- Priraďujte a zdieľajte kontakty.
- Vyhodnoťte konverzácie so zákazníkmi (zvukové nahrávky aj kontakty bez hovoru).
- Analýza hodnotiacich údajov
- Zobrazte stav agenta, počúvajte hovor a zobrazte obrazovku agenta v reálnom čase.
- Vytvorte kontakty manuálne.

Zaznamenajte kontakty

Zaznamenávanie kontaktov zahŕňa:

- Na základe pravidiel pracovného postupu určite, ktoré záznamy sa majú zachovať a odstrániť, a určite, ako dlho sa záznamy uchovávajú.
- Odstráňte záznamy z počítačov agentov ihneď po dokončení kontaktu a uložte ich na údajový server v kontaktnom centre až do naplánovaného času, keď sa spustí udalosť pracovného postupu QM a nahrá ich do cloudu.
- Proaktívne spravujte, ktoré kontakty sa automaticky zaznamenávajú a ktoré sa automaticky vylučujú z nahrávania.
- Manuálne zaznamenanie kontaktu.

POZNÁMKA: Súčasné používanie viacerých metód spúšťania pozastavenia a obnovenia (napríklad ovládacích prvkov nahrávania, webových udalostí, rozhraní API a signalizácie tretích strán) môže viesť k nepredvídateľnému správaniu. Do

Vyhnite sa použitiu týchto problémov, naraz iba jeden spôsob hovoru.

Automatizácia QM pracovných postupov

Pomocou stránky Správa pracovného postupu môžete určiť, ktoré záznamy sa majú zachovať a ktoré odstrániť na základe pravidiel pracovného postupu, a na určenie dĺžky uchovávania záznamov. Pracovné postupy môžete použiť aj na vykonávanie iných úloh, ako je napríklad priraďovanie hodnotení.

End of Interaction a Daily sú dva typy udalostí, ktoré určujú, kedy je pracovný postup nastavený na spustenie. Po výbere typu udalosti ďalej konfigurujete pravidlá pracovného postupu. Pravidlá sa vyhodnocujú a dodržiavajú v poradí, v akom sa zobrazujú na stránke Správa pracovného postupu, až kým sa nenájde zodpovedajúce pravidlo. Existuje predvolené **(uzamknuté)** pravidlo, ktoré je vždy posledným pravidlom v zozname. Môže byť upravený, ale nemôže byť odstránený.

Po nastavení pravidiel vytvoríte jednu alebo viac podmienok, ktoré musí pravidlo spĺňať. Ak sú splnené podmienky pravidla, vykonajú sa akcie nakonfigurované pre danú podmienku. Tieto akcie môžu siahať od vkladania metaúdajov, recyklácie kontaktov, uchovávania percentuálneho podielu nahrávok a ďalších.

Predpoklady

- Máte povolenie na spravovanie pracovného postupu
- Vytvorenie aktívneho formulára hodnotenia, ak chcete priradiť predvolený formulár hodnotenia ako akciu pracovného postupu

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > QM > QM toky kontaktov > správa pracovných postupov

Postupy

Ak chcete vytvoriť úplný pracovný postup, musíte vytvoriť pravidlo, vytvoriť preň podmienky a potom nastaviť akcie pre podmienky, ktoré ste vytvorili.

Vytvorenie nového pravidla

Keď vytvárate pravidlo, vytvárate kontajner pre podmienky, ktoré chcete použiť pre svoj pracovný postup.

1. Vyberte položku **Koniec udalosti interakcie** alebo **Denná udalosť**.

   Udalosť ukončenia interakcie – pracovný postup spracuje nahrávku na konci hovoru.

   Denná udalosť – pracovný postup spracúva všetky nahrávky raz denne. Ak sa pri vykonávaní pracovného postupu Denná udalosť stále nahrávajú hovory, tieto hovory sa nahrajú pri spustení ďalšej dennej udalosti.

2. (Iba denné udalosti) Do **poľa Čas** zadajte čas spustenia dennej udalosti.

Čas – čas spustenia spracovania pracovného postupu. Toto je tiež čas začiatku obdobia uchovávania nahrávok. Ak sa čas zmení, nový čas nadobudne účinnosť okamžite a hovory sa spracujú pomocou nového času.

3. Zadajte názov pravidla do **poľa Názov** .
4. Kliknite na položku **Uložiť pravidlo**. Pravidlo sa pridá do pracovného postupu.

> **Poznámka :** Výberom **pravidla** uloženia sa neuloží celý pracovný postup. Uložte pracovné postupy kliknutím na tlačidlo Uložiť .

5. Vyberte pravidlo zo **zoznamu Pravidlá** .
6. (Voliteľné) Pomocou klávesových šípok zmeňte poradie pravidiel. Pravidlá sa vo všeobecnosti dodržiavajú v poradí, v akom sa zobrazujú na stránke Správa pracovného postupu.

Odstránenie pravidla

Naraz môžete odstrániť len jedno pravidlo.

1. Vyberte pravidlo zo **zoznamu Pravidlá** .
2. Kliknite na položku **Odstrániť pravidlo**.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Vytvorenie podmienok pre pravidlo

Každé pravidlo sa riadi súborom podmienok.

1. **V časti Podmienky** vyberte z rozbaľovacieho zoznamu Zhoda položku **Všetky** alebo **Ľubovoľné** . Keď je jedna alebo viac podmienok nastavených na kategóriu Ľubovoľná zhoda alebo **Všetky zhody** , tieto podmienky tvoria skupinu podmienok.

   Všetko – pracovný postup musí spĺňať všetky podmienky v skupine podmienok.

   Ľubovoľný – pracovný postup musí spĺňať ktorúkoľvek zo zadaných podmienok v skupine podmienok.

2. **V časti Podmienky** vyberte možnosť z rozbaľovacieho **zoznamu Podmienka** .

   - **Agent**, **skupina** alebo **tím** – ako hodnotu môžete vybrať meno agenta, skupiny alebo tímu. Táto podmienka sa vzťahuje iba na nahrávky hovorov tohto konkrétneho agenta, skupiny alebo tímu. Ak sa meno agenta, skupiny alebo tímu upraví, Webex WFO automaticky aktualizuje hodnotu vo vašom stave tak, aby zodpovedala novému názvu.
   - **Smer** hovoru – ako hodnotu môžete vybrať **možnosť Prichádzajúca** alebo **Odchádzajúca** . Táto podmienka sa vzťahuje na všetky nahrávky prichádzajúcich alebo odchádzajúcich hovorov.

- **Typ** kontaktu – ako hodnotu môžete vybrať **možnosť Hovor**, **Iba** obrazovka, **E-mail**, **Text**, **Konverzácia** alebo **SMS** .
- Všetky ostatné – ako hodnotu môžete zadať reťazec. Podmienka sa vzťahuje na všetky nahrávky hovorov, ktoré vo svojich metaúdajoch obsahujú zadaný reťazec.

3. Vyberte možnosť z rozbaľovacieho zoznamu Operátor **.**

- **Obsahuje** – vyhľadajte hodnoty, ktoré obsahujú reťazec v poli Hodnota. V tomto poli sa nerozlišujú veľké a malé písmená. Obsahuje implicitné zástupné znaky pred a za zadaným textom. Hviezdička (*) a otáznik (?) sú povolené zástupné znaky.
- **Obsiahnuté v zozname** – načíta hodnoty zo súboru v jednom stĺpci hodnôt (alebo CSV). Tým sa automaticky vytvorí skupina podmienok Akékoľvek s hodnotami. Každá hodnota povoľuje hviezdičku (
  *) a otáznik (?) zástupné znaky.
- **Je** – vyhľadajte presnú zhodu. Hviezdička (*) a otáznik (?) sú povolené zástupné znaky.
- **Rovná** sa – vyhľadajte hodnoty skóre, ktoré zodpovedajú zadanej hodnote. Číselné podmienky povoľujú operátory "Menšie ako" (<), "Väčšie ako" (>) a "Rovná sa" (=).

  POZNÁMKA Ak použijete operátor Rovná sa, v poli Hodnota sa rozlišujú veľké a malé písmená. Ak si nie ste istí prípadom reťazca v poli Hodnota, použite operátor "obsahuje".

- **Začína –** v poli Hodnota vyhľadajte hodnoty, ktoré začínajú reťazcom.
- **Menšie ako** – vyhľadajte hodnoty skóre, ktoré sú menšie ako zadaná hodnota.
- **Väčšie ako** – vyhľadajte hodnoty skóre, ktoré sú väčšie ako zadaná hodnota.
- **<Operátor metaúdajov>** – vyberte pole metaúdajov, ktoré chcete použiť. Hodnota funguje ako operátor "Is", ktorý umožňuje hviezdičku (*) a otáznik (?) zástupné znaky.

4. Vyberte možnosť z rozbaľovacieho **zoznamu Hodnota** . V závislosti od podmienky môžete vybrať možnosť alebo zadať reťazec.

   Zástupné znaky je možné použiť pre operátory "Je" aj "Obsahuje". "Obsahuje" má implicitné zástupné znaky s hviezdičkou na začiatku a na konci textu.

   - Zástupný znak hviezdičky (*) môže predstavovať ľubovoľné množstvo ľubovoľných znakov, pokiaľ sa zhodujú ostatné znaky v reťazci.

     PRÍKLAD 61* sa zhoduje s ľubovoľným číslom začínajúcim číslom 61, napríklad 6124, 61555 a 613.

- Zástupný znak otáznika (?) môže nahradiť jeden znak v reťazci.

  PRÍKLAD 61?? sa zhoduje s ľubovoľnými číslami, ktoré začínajú číslom 61 a má dĺžku štyroch číslic, napríklad 6124, 6125 a 6126.

5. (Voliteľné) Kliknutím + pridajte podmienku, – ak chcete odstrániť podmienku, alebo A vytvorte novú skupinu podmienok a zopakujte kroky 1 až 4 pre novú podmienku alebo skupinu podmienok.
6. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Vytvorenie akcií pre podmienku

Akcie definujú, čo sa stane, keď sú splnené podmienky pravidla.

1. Vyberte a nakonfigurujte jednu alebo viaceré z nasledujúcich akcií.
   - **Politika** uchovávania údajov – možnosť **Ponechať <n> % náhodného hlasu**, **zodpovedajúcej obrazovky** a **bezkonkurenčných záznamov obrazovky**. Vyberte politiku uchovávania údajov pre kontakty, ktoré spĺňajú pravidlá pracovného postupu. Politika uchovávania údajov určuje, ako dlho sa záznamy uchovávajú. Čas uchovávania začína na základe času začiatku kontaktu.

     POZNÁMKA: Na jeden kontakt je povolená iba jedna politika uchovávania údajov.

   - **Politika** uchovávania údajov - možnosť **ponechať <n>% náhodných hlasových nahrávok**, **zodpovedajúce záznamy** obrazovky, **nezhodné záznamy** obrazovky a **textové interakcie**. Vyberte politiku uchovávania údajov pre kontakty, ktoré spĺňajú pravidlá pracovného postupu. Politika uchovávania údajov určuje, ako dlho sa budú záznamy alebo textové záznamy uchovávať. Čas uchovávania začína na základe času začiatku kontaktu.

     POZNÁMKA: Na jeden kontakt je povolená iba jedna politika uchovávania údajov.

   - **Ponechať <n> % náhodných hlasových nahrávok Ponechať <n> % hlasových nahrávok** <typu> – zachová určené percento hlasových nahrávok, ktoré zodpovedajú zadanému typu kontaktu.
   - **Ponechať <n> % náhodne zodpovedajúcich záznamov obrazovky Ponechať <n> %** <typu> záznamov obrazovky – zachová určené percento zodpovedajúcich záznamov obrazovky, ktoré zodpovedajú zadanému typu kontaktu.
   - **Ponechať <n> % náhodných nezhodných záznamov obrazovky Ponechať <n> % <typu> nezhodných záznamov** obrazovky – nezhodná obrazovka sa zaznamená bez zvuku pre kontakty iba na obrazovke. Táto akcia zachová zadané percento nezhodných záznamov obrazovky, ktoré zodpovedajú zadanému typu kontaktu.

- **Zachovať 100 % textových interakcií** – túto akciu použite pre textové kontakty. Nastavenie 100 % nie je možné zmeniť.
- **Okamžité nahrávanie** — Možnosť **ponechať <n> % náhodného hlasu**, **zodpovedajúcu obrazovku** a **nezhodné záznamy** obrazovky. Zvukové nahrávky a záznamy obrazovky (zodpovedajúce alebo nespárované) priradené k tomuto pracovnému postupu sa nahrajú okamžite po dokončení pracovného postupu. V pracovnom postupe ukončenia interakcie sa nahrávka nahrá ihneď po skončení nahrávania. V dennom pracovnom postupe sa záznam nahrá, keď je naplánované spustenie denného pracovného postupu. Ak táto možnosť nie je vybratá, použijú sa bežné pravidlá nastavenia nahrávania. Táto možnosť sa vzťahuje na všetky typy záznamov. Ak túto možnosť zmeníte počas dňa, zmena sa prejaví okamžite.

  Súbory, ktoré sa nahrajú okamžite, môžu ovplyvniť šírku pásma.

  > **OSVEDČENÝ POSTUP** Ak používate funkciu Nahrávanie na ploche bez servera na nahrávanie po častiach, výberom položky Okamžité nahrávanie obmedzte potenciálnu stratu zvukových nahrávok, ktoré
  > čaká sa na nahratie po vypnutí počítača agenta.

- **Recyklovať okamžite** – hlasové nahrávky, záznamy obrazovky a textové záznamy okamžite putujú do koša a nie sú spracované žiadnou inou udalosťou.

  Typickým príkladom je udalosť Neuchovávať telefónne čísla na konci interakcie. Kontakty, ktoré majú tieto telefónne čísla ako Volajúce/Volané, by sa nemali nahrávať. Ak vyberiete položku Recyklovať okamžite, odošlú sa do koša a v dennej udalosti sa už nespracujú. Tým sa zabráni tomu, aby sa zoznam Neuchovávať uchovával na konci interakcie aj v denných udalostiach.

- **Vložiť metaúdaje** – umožňuje vložiť text zadaný v poli do poľa metaúdajov definovaného používateľom pre kontakty, ktoré spĺňajú pracovný postup. Vlastné polia metaúdajov môžete spravovať na stránke Správca metaúdajov.
- **Nastavte hodnotiaci formulár na <Názov hodnotenia>** – vyberte formulár hodnotenia, ktorý chcete priradiť ku kontaktom spĺňajúcim pracovný postup.
- **Nastavte dôvod interakcie na <Dôvod>** – vyberte dôvod, ktorý bude priradený k tejto nahrávke. Ak dôvod nevyberiete, predvolene sa priradí funkcia Archív.
- **Nastavte formulár prieskumu na <Názov prieskumu>—Vyberte formulár prieskumu,** ktorý chcete priradiť ku kontaktom, ktoré spĺňajú podmienky pracovného postupu.

Musíte tiež vybrať otázku hlasu zákazníka (VoC) a prah hodnotenia pre túto otázku. Otázka VoC musí mať číselný formát odpovede. Ak odpoveď zákazníka na hlasovanie zákazníka dosiahne prah hodnotenia, ktorý definujete, príslušný kontakt sa označí na posúdenie.

Formuláre prieskumu sa posielajú e-mailom. Zadajte položky Odoslať ode-mail, Odpovedať na e-mail, meno odosielateľa a predmet e-mailu. Ďalšie informácie o odosielaní formulárov prieskumov nájdete v časti Konfigurácia poskytovateľov prieskumov online.

POZNÁMKA: Ak je hodnota tohto poľa nastavená na hodnotu IVR, polia **Odoslať z e-mailu**, **Odpovedať na e-mail , Meno** odosielateľa a **Predmet** e-mailu nie sú k dispozícii.

2. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Popisy polí

Stránku Správa pracovného postupu použite na vytvorenie, úpravu alebo odstránenie pracovného postupu.

Konfigurácia pravidiel

Nakonfigurujte pravidlá pracovného postupu.

Pole	Popis
Vynulovanie	Obnovte posledné uložené zmeny v sekcii.

Konfiguračné podmienky

Nakonfigurujte podmienky pracovného postupu. Podmienky určujú, ktorý kontakt spĺňa pravidlo.

Pole	Popis
Importovať	Prejdite na súbor CSV alebo TXT, ktorý obsahuje jeden stĺpec údajov na základe vybratej podmienky. Toto tlačidlo sa zobrazí iba vtedy, keď je operátor "Obsiahnuté v zozname".
<číslo> riadkov	(Iba na čítanie) Zobrazuje počet riadkov v importovanom súbore CSV.
CSV	(Exportovať údaje tabuľky do CSV) Exportovať vybraté údaje do CSV.

Predvolene sú k dispozícii nasledujúce podmienky. Môžete tiež vybrať ľubovoľné vlastné metaúdaje, ktoré pridáte.

Podmienka	Popis
Agent	Vzťahuje sa iba na konkrétneho agenta, ktorého vyberiete ako hodnotu. Operátor je predvolene rovná sa a nedá sa zmeniť.
Skupina	Vzťahuje sa iba na konkrétnu skupinu, ktorú vyberiete ako hodnotu. Operátor je predvolene rovná sa a nedá sa zmeniť.
Tím	Vzťahuje sa iba na konkrétny tím, ktorý vyberiete ako hodnotu. Operátor je predvolene rovná sa a nedá sa zmeniť.
Krstné meno agenta operátorovi	Vzťahuje sa na krstné mená všetkých používateľov, ktoré zodpovedajú vybranému a hodnotu, ktorú zadáte.
Priezvisko agenta operátorovi	Vzťahuje sa na priezviská všetkých používateľov, ktoré zodpovedajú vybratému a hodnotu, ktorú zadáte.
Používateľské meno agenta sa zhodujú s vaším operátorom	Vzťahuje sa na prihlasovacie údaje všetkých používateľov do systému Windows, ktoré Vyberte položku a hodnotu, ktorú zadáte. V prostredí služby Active Directory je touto podmienkou prihlásenie používateľov do služby Active Directory.
E-mail agenta vybratému operátorovi	Vzťahuje sa na mená používateľov všetkých používateľov, ktoré zodpovedajú a hodnotu, ktorú zadáte. V Webex WFO je touto podmienkou e-mailová adresa vašich používateľov.
Názov tímu	Platí pre všetky tímy, ktoré zodpovedajú operátorovi, ktorého vyberiete a hodnota, ktorú zadáte.
Názov skupiny	Vzťahuje sa na všetky skupiny, ktoré zodpovedajú vybranému operátorovi a hodnota, ktorú zadáte.
Smer hovoru alebo	Vzťahuje sa na všetky hovory, ktoré zodpovedajú vybratému smeru: prichádzajúce Odchádzajúce.
Trvanie hovoru (sekundy)	Vzťahuje sa na všetky hovory, ktorých dĺžka sa zhoduje s vybraným operátorom. a hodnotu, ktorú zadáte.

Podmienka	Popis
Volajúce číslo	Vzťahuje sa na všetky hovory, ktorých volacie číslo sa zhoduje s operátorom Vyberte a ohodnotite, ktoré zadáte.
Volané číslo	Vzťahuje sa na všetky hovory, ktorých volané číslo sa zhoduje s vaším operátorom Vyberte položku a hodnotu, ktorú zadáte.
Telefónne číslo	Vzťahuje sa na všetky hovory, ktorých volané číslo alebo volané číslo Zodpovedá vybratému operátorovi a zadanej hodnote.
Agent Dĺžka zamestnania (dni)	Vzťahuje sa na všetkých agentov, ktorých dĺžka zamestnania sa zhoduje s operátorom, ktorého si vyberiete a hodnotou, ktorú zadáte.
Typ kontaktu	Vzťahuje sa na všetky kontakty, ktorých typ zodpovedá vybratej hodnote.

Konfigurácia akcií

Nakonfigurujte akcie pracovného postupu. Akcie definujú, čo sa stane s kontaktmi, ktoré spĺňajú pravidlá.

Pole alebo tlačidlo	Popis
Konvertovať pri nahrávaní	Možnosť Ponechať <n> % náhodného hlasu, zodpovedajúcej obrazovky a bezkonkurenčné záznamy obrazovky. Server konvertuje nahrané nahrávky z formátu nahrávania do formátu ukladania. Ak túto voľbu nevyberiete, nahrávka sa skonvertuje až po jej prehratí. Formáty nahrávania a ukladania obrazovky sú predvolene rovnaké (WebM Video - VP8). Pre zvukové nahrávky je formát nahrávania šifrovaný OPUS a formát ukladania je WebMA Audio - Vorbis.

Súvisiace témy

- Ako funguje spravovanie pracovných postupov – získajte ďalšie informácie o typoch udalostí pracovného postupu a o tom Webex ako WFO spracováva konfliktné pracovné postupy.

Ako funguje správa pracovných postupov

Získajte ďalšie informácie o QM pracovných postupoch vrátane rozdielov medzi typmi koncovej interakcie (EOI) a denných udalostí a o tom, ako Webex WFO spracováva konfliktné pracovné postupy.

Typy udalostí

Typy EOI a Denné udalosti určujú, v ktorom bode po kontakte sa uskutoční proces pracovného postupu. Po výbere typu udalosti môžete nakonfigurovať pracovné postupy tak, aby vykonávali rôzne akcie. Úplný zoznam akcií pracovného postupu nájdete v téme Automatizácia QM workflowov .

Logika použitá na tri akcie uvedené nižšie sa líši v závislosti od toho, či sa akcia použije na dennú udalosť alebo udalosť výmeny informácií. Podrobnosti o odlišnej logike nájdete v častiach Denné udalosti a Udalosti ukončenia interakcie.

- Uchovávajte <n> % náhodných hlasových nahrávok
- Uchovávajte <n> % náhodne zhodných záznamov obrazovky
- Uchovávajte <n> % náhodných nezhodných záznamov obrazovky

Kde <n> označuje textové pole, začiarkavacie políčko alebo rozbaľovací zoznam, v ktorom možno nastaviť jedinečnú hodnotu.

Denné podujatia

Denné udalosti znamenajú, keď pracovný postup spracúva všetky nahrávky raz denne. Ak sa pri vykonávaní denného pracovného postupu stále nahrávajú hovory, tieto hovory sa nahrajú pri spustení ďalšieho denného pracovného postupu. Denné pracovné postupy je možné nakonfigurovať pre akcie, ktoré vám umožňujú zachovať určité percento hlasových záznamov alebo záznamov obrazovky. Webex WFO vypočítava denné pracovné postupy pomocou presného percenta. To znamená, že ak nakonfigurujete pracovný postup tak, aby uchovával 20 % náhodných hlasových nahrávok, po spracovaní pracovného postupu sa zachová 20 % náhodných hlasových nahrávok.

Koniec udalostí interakcie

Udalosti ukončenia interakcie (EOI) znamenajú, keď pracovný postup spracuje nahrávku na konci každého jednotlivého hovoru. Na rozdiel od denných pracovných postupov sa pracovné postupy výmeny informácií vypočítavajú na konci každého kontaktu pomocou vypočítaného približného percenta. Webex WFO odhaduje percentuálny podiel všetkých kontaktov, pretože v čase spracovania sú k dispozícii iba údaje o aktuálnom kontakte a predchádzajúcich kontaktoch. Na odhad tohto percenta systém používa logiku podobnú modelu náhodného výberu paluby, aby rozhodol, čo sa stane s kontaktom.

V modeli náhodného výberu paluby je každému agentovi priradená teoretická paluba. Tento balíček pozostáva z kariet, ktoré si treba ponechať, a kariet, ktoré sa majú vyhodiť, v pomere k nakonfigurovanému ponechaniu <n> % mediálnych akcií, ako je ponechanie <n> % hlasových záznamov. Kde <n> označuje textové pole, začiarkavacie políčko alebo rozbaľovací zoznam, v ktorom možno nastaviť jedinečnú hodnotu. Webex WFO zamieša balíček a potom pre každý kontakt Webex WFO vytiahne kartu zhora

Balíček a ponechá alebo zlikviduje kontakt založený na tejto karte. Paluba sa preskupí, keď Webex WFO dosiahne koniec paluby. Model náhodného výberu paluby zabezpečuje, že kontakty nie sú nadmerne alebo nedostatočne zastúpené v pomere k percentuálnemu podielu kontaktov, ktoré ste nakonfigurovali Webex WFO na ponechanie.

DÔLEŽITÉ: Ak agent prijme menej ako 10 hovorov za deň, nie je zaručené, že skutočné percento sa bude zhodovať s percentom, ktoré ste nakonfigurovali pre pracovný postup výmeny informácií.

QM konfliktov pracovných postupov

Pre väčšinu pracovných postupov môžete vybrať viacero súbežných akcií. Konflikty sa však môžu vyskytnúť, keď nakonfigurujete akcie, ktoré nie sú kompatibilné. Každá akcia, ktorá môže potenciálne vyvolať konflikty, je uvedená nižšie.

POZNÁMKA: Tieto akcie samy osebe nevyvolávajú konflikty. Je to len niekoľko vybraných kombinácií týchto akcií, ktoré môžu vyvolať konflikty.

- Uchovávajte <n> % náhodných hlasových nahrávok
- Uchovávajte <n> % náhodne zhodných záznamov obrazovky
- Uchovávajte <n> % náhodných nezhodných záznamov obrazovky
- Recyklujte okamžite hlasové nahrávky
- Okamžite recyklujte záznamy obrazovky.

PRÍKLAD Pracovný postup je nakonfigurovaný tak, aby **uchovával 10 % náhodných hlasových nahrávok** a **okamžite recykloval hlasové nahrávky**. Systém je požiadaný, aby vykonal dve protichodné akcie, ktorými sú uchovávanie a recyklácia hlasových nahrávok. To vytvára konflikt.

Podmienené vyhlásenia

Podmienené vyhlásenia nižšie zobrazujú všetky špecifické scenáre, ktoré spúšťajú konflikty tým, že zobrazujú konfigurácie dvoch konfliktných akcií v priamych zápasoch a konečný výsledok, ktorý z konkurenčných akcií vyhrá. Keď akcia vyhrá, Webex WFO nasleduje víťaznú akciu a ignoruje prehratú akciu.

Ak:	Potom:
Existuje pracovný postup EOI Recycle Immediate a denné uchovávanie <n> % pracovného toku médií.	Dodržiava sa pracovný postup EOI Recycle Instant.
K dispozícii je pracovný postup EOI Recycle Immediate a Daily Recycle Immediate	Dodržiava sa pracovný postup EOI Recycle Instant.

Ak:	Potom:
pracovný postup.	
Existuje EOI Keep <n> % pracovného toku médií a pracovný postup Daily Recycle First.	Dodržiava sa EOI Keep <n> % mediálneho pracovného postupu. Dodržiavajú sa zásady času nahrávania a uchovávania údajov nakonfigurované funkciou EOI.
Existuje EOI Keep <n> % pracovného toku médií a Daily Keep <n> % mediálneho pracovného toku.	Dodržiava sa EOI Keep <n> % mediálneho pracovného postupu. Dodržiava sa čas nahrávania nakonfigurovaný funkciou EOI a denné zásady uchovávania údajov.

DÔLEŽITÉ Vo všeobecnosti platí, že ak existuje konflikt medzi dvoma pracovnými postupmi, postupuje sa podľa pracovného postupu, ktorý je nakonfigurovaný na prvé spustenie.

DÔLEŽITÉ Vo všeobecnosti platí, že ak existujú dva pracovné postupy s konfliktnými politikami uchovávania údajov, postupuje sa podľa naposledy aktualizovaného pracovného postupu.

Súvisiace témy

- Automatizujte QM pracovné postupy – získajte ďalšie informácie o konfigurácii pracovných postupov.

Správa pravidiel uchovávania údajov pre QM a Analytics

Pomocou stránky uchovávania údajov vytvorte politiku uchovávania údajov, ktorá definuje, ako dlho sa každý kontakt uchováva, a potom ju priraďte k pracovnému postupu (pozrite si tému Automatizácia QM pracovných postupov). V predvolenom nastavení je maximálny čas uchovávania hlasových nahrávok a záznamov obrazovky dva roky. Správca systému môže nastaviť iný maximálny čas uchovávania.

Môžete určiť časy uchovávania hlasových nahrávok, záznamov obrazovky a textových záznamov pre tieto kategórie kontaktov:

- Archívny kontakt
- Kontakt bez skóre
- Hodnotený kontakt
- HR kontakt

- Kontakt na školenie
- Označený kontakt

Každá súčasť kontaktu (zvukový záznam, nahrávanie obrazovky alebo koreňový záznam) môže mať vlastnú politiku uchovávania údajov. Webex WFO odstráni ukladacie súbory záznamov, keď uplynie platnosť všetkých príslušných politík ukladacieho priestoru. Súbor ukladacieho priestoru nahrávky môže byť spojený s nulovým alebo viacerými kontaktmi, ako aj s nulovými alebo jedným koreňovým záznamom. (Pozri Nakonfigurujte QM globálne nastavenia na nastavenie politiky uchovávania údajov pre koreňové záznamy.)

Predpoklady

- Máte povolenie spravovať QM

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > QM > QM toky kontaktov > uchovávanie údajov

Postupy

Vytvorenie politiky uchovávania údajov

1. Vyberte položku **Vytvoriť novú politiku** uchovávania údajov.
2. Zadajte názov politiky do poľa Politika uchovávania údajov.
3. **V časti Nastavenia** vyberte obdobia uchovávania pre každý typ kontaktu.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .
5. Prejdite na stránku Správa pracovného postupu (Správa aplikácií > QM > QM Toky kontaktov > Správa pracovných postupov) a priraďte politiku uchovávania údajov k pracovnému postupu (pozrite si časť Automatizácia QM pracovných postupov).

Úprava politiky uchovávania údajov

POZNÁMKA: Skrátenie alebo predĺženie obdobia uchovávania nemá vplyv na existujúce nahrávky hovorov, ktoré sa predtým riadili touto politikou. Nová kratšia alebo dlhšia dĺžka sa vzťahuje len na hovory, ktoré
Sa zaznamenajú po zmene.

1. Vyberte položku **Upraviť existujúcu politiku** uchovávania údajov.
2. Vyberte politiku z **rozbaľovacieho zoznamu Politiky** uchovávania údajov.
3. Podľa potreby upravte politiku a potom kliknite na tlačidlo Uložiť .

Ak je hovor označený, Webex WFO odstráni jeho obrazovky a hlasové nahrávky na konci retenčných časov Tagged pre obrazovku a hlas. Webex WFO odstráni metadáta spojené s hovorom, keď sa dosiahne najdlhší retenčný čas Tagged.

Tímy priradené k pracovnému postupu zdieľajú rovnaké obdobie uchovávania údajov. Keď Webex WFO priradí hovoru obdobie uchovávania, toto obdobie sa nezmení, ak sa tím presunie z jedného pracovného postupu do druhého. Retenčné obdobie nového pracovného postupu používajú iba hovory, ktoré sa nahrajú po prepnutí na nový pracovný postup.

Súvisiace témy

- Automatizácia QM pracovných postupov – priradenie kontaktov politikám uchovávania údajov prostredníctvom pracovných postupov
- Konfigurácia QM globálnych nastavení – nastavenie politiky uchovávania údajov pre koreňové nahrávky
- Odstránenie alebo aktualizácia viacerých kontaktov naraz – priraďte novú politiku uchovávania údajov viacerým kontaktom naraz.

Konfigurácia nahrávania po fázach

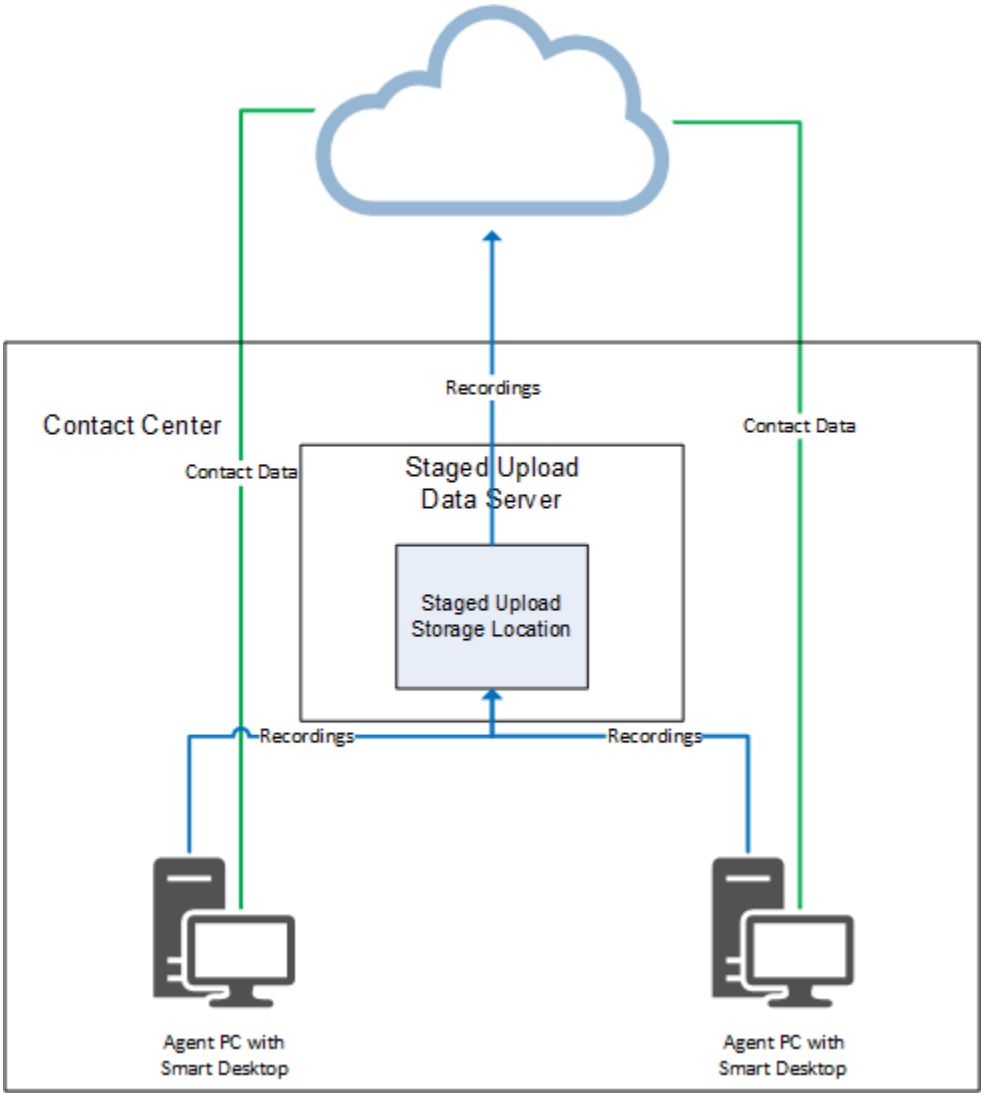
Nahrávky je možné presúvať z počítačov agentov do cloudu tromi rôznymi spôsobmi. Všetky tri metódy vyžadujú QM udalostí pracovného postupu a počítače agentov so službou Smart Desktop.

- Nahrajte nahrávky do cloudu ihneď po dokončení kontaktu.
- Ukladajte nahrávky do počítača agenta a potom ich raz denne nahrajte do cloudu.
- Nahrajte nahrávky na dátový server vo vašom kontaktnom centre ihneď po dokončení kontaktu (prvá fáza) a potom ich raz denne presuňte do cloudu (druhá fáza).

Táto téma sa zaoberá iba treťou možnosťou, ktorá sa nazýva postupné nahrávanie. Postupné nahrávanie vám umožňuje uchovávať nahrávky na bezpečnom mieste bez preťaženia šírky pásma internetu.

Kontakty spracované pomocou fázového nahrávania sa zobrazia na stránke Interakcie po dokončení nahrávania, ale majú stav nahrávania súboru "Zatiaľ nenahrané", kým sa proces nahrávania po fázach nedokončí.

Nasledujúci obrázok zobrazuje tok údajov pre základnú konfiguráciu postupného nahrávania.



Predpoklady

- Agenti majú povolené nahrávanie zvuku a/alebo obrazovky.
- Počítače agentov majú nainštalovanú službu Smart Desktop.
- Máte všetky tieto povolenia:
  - Spravovať nájomníka
  - spravovať štruktúru organizácie (potrebné na použitie tímov na priradenie agentov k dátovému serveru postupného nahrávania)
  - Správa pracovného postupu

Umiestnenie stránky

Líši. Podrobnosti nájdete v postupoch uvedených nižšie.

Postupy

Postupné nahrávanie môžete nastaviť v štyroch krokoch:

- Krok 1: (Voliteľné) Identifikujte agentov, ktorí budú používať nahrávanie po častiach
- Krok 2: Nakonfigurujte komponent postupného nahrávania
- Krok 3: Priradenie agentov k dátovému serveru postupného nahrávania
- Krok 4: Konfigurácia pravidla pracovného postupu dennej udalosti pre nahrávanie po etapách

Krok 1: (Voliteľné) Identifikujte agentov, ktorí budú používať nahrávanie po častiach

Krok 1 je krok plánovania, nie krok konfigurácie. Najprv identifikujte agentov, ktorí budú používať postupné nahrávanie, aby ste mohli vytvoriť potrebné konfigurácie s ohľadom na týchto agentov. Všetci agenti vo vašom kontaktnom centre môžu používať nahrávanie po častiach alebo len niektorí z nich.

Krok 2: Nakonfigurujte komponent postupného nahrávania

Konfigurácia dátového servera postupného nahrávania

- Povoľte na serveri funkciu podpory zdieľania súborov SMB 1.0, ktorú budete používať na nahrávanie po etapách.

Vytvorenie ukladacieho priestoru pre nahrávanie po etapách

1. Vytvorte priečinok v umiestnení, kam chcete uložiť nahrávky pred ich nahratím do cloudu. Toto umiestnenie môže byť na dátovom serveri alebo na inom mieste (napríklad NAS).
2. Nakonfigurujte vlastnosti zdieľania priečinka tak, aby k nemu mali prístup počítače agentov. Ak priečinok nie je na údajovom serveri, musíte tiež nakonfigurovať vlastnosti zdieľania tak, aby k nemu mal údajový server prístup.
3. Skopírujte cestu UNC do priečinka. Použijete to neskôr.

Povolenie komponentu postupného nahrávania

1. Prejdite na položku Správa aplikácií > Globálna konfigurácia systému > Konfigurácia > Konfigurácia dátového servera.
2. Z rozbaľovacieho zoznamu Select Data Server Configuration (Konfigurácia **dátového servera)** vyberte údajový server, ktorý chcete použiť na postupné nahrávanie.
3. V časti **Nastavenia** postupného nahrávania regionálneho údajového servera vyberte položku **Povoliť čiastočné nahrávanie**. Zobrazia sa ďalšie polia.

4. Nakonfigurujte polia nasledovne.

Pole	Konfigurácia
Umiestnenie	Cesta UNC k ukladaciemu priestoru pre postupné nahrávanie, ktoré ste predtým skopírovali. Počítače s agentmi musia mať prístup k tomuto umiestneniu. **PRÍKLAD** \\ServerName\FolderName
Meno používateľa	Meno používateľa osoby, ktorá spravuje dátový server postupného nahrávania. **PRÍKLAD** Doména\user.name
Heslo	Heslo osoby, ktorá spravuje dátový server postupného nahrávania.

5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Krok 3: Priradenie agentov k dátovému serveru postupného nahrávania

Tento krok umožňuje počítačom agentov odosielať nahrávky do ukladacieho priestoru nahrávania po fázach, kde sú záznamy uložené, kým sa nespustí denná udalosť pracovného postupu QM (nakonfigurovaná v kroku 4) a nenahrajú ich do cloudu.

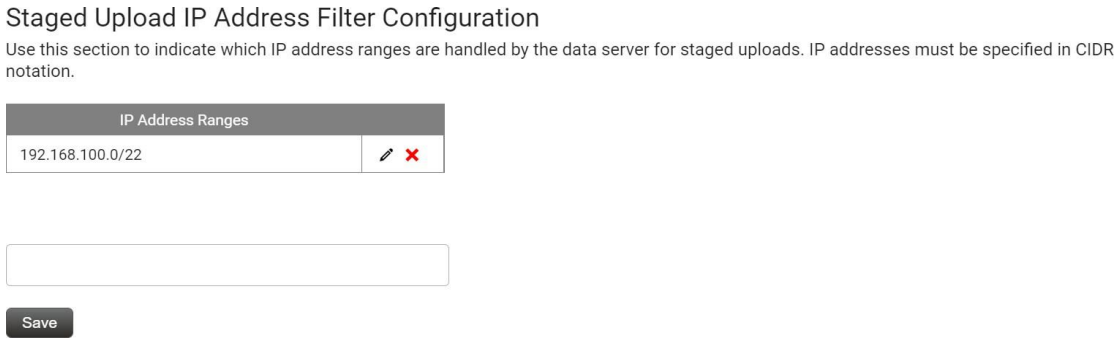
POZNÁMKA: Nahrávky pre ľubovoľného agenta, ktorý nie je priradený k dátovému serveru postupného nahrávania, sa nahrajú podľa prvej udalosti pracovného postupu QM so zodpovedajúcimi podmienkami. To môže mať za následok
Okamžité nahratie do cloudu alebo oneskorené nahrávanie do cloudu, kde nahrávky zostanú v počítači agenta dlhšie, ako je žiaduce.

Agentov môžete priradiť k dátovému serveru postupného nahrávania jedným z troch spôsobov: IP adresy, tímy alebo oboje, IP adresy aj tímy.

Použite IP adresy na priradenie agentov k dátovému serveru postupného nahrávania

1. Prejdite na položku Správa aplikácií > Globálna konfigurácia systému > Konfigurácia > Konfigurácia dátového servera.
2. Vyberte dátový server postupného nahrávania z rozbaľovacieho zoznamu Select Data Server Configuration (Konfigurácia **dátového servera**).
3. **V časti Postupné nahrávanie IP konfigurácia** filtra adries zadajte aspoň jeden rozsah IP adries do zápisu CIDR. Každý agent, ktorého počítač má IP adresu zodpovedajúcu tomuto rozsahu, je priradený k dátovému serveru postupného nahrávania.

DÔLEŽITÉ UPOZORNENIE: Tento rozsah adries IP musí zahŕňať IP adresy všetkých počítačov všetkých agentov, ktorí budú používať nahrávanie po fázach. Adresa musí identifikovať verejnú alebo externú sieť, ktorá
Pracovné plochy agentov komunikujú z. Ak vaša organizácia používa bránu firewall NAT, nepoužívajte adresu jej lokálnej ani internej podsiete.



4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Použitie tímov na priradenie agentov k dátovému serveru postupného nahrávania

Dátový server postupného nahrávania môžete priradiť jednému alebo viacerým tímom a potom priradiť všetkých agentov, ktorí budú používať postupné nahrávanie, jednému z týchto tímov.

1. Prejdite na položku Správa aplikácií > Globálna konfigurácia používateľov > > Teams.
2. Vyberte tím, ktorý chcete priradiť k dátovému serveru postupného nahrávania z **rozbaľovacieho zoznamu Vyberte tím** .
3. V časti **Používatelia** presuňte agentov, ktorých chcete priradiť k tomuto tímu, z **možnosti Dostupné** na **Priradené**.

   POZNÁMKA: Môžete tiež priradiť jednotlivých používateľov do tímov na stránke Používatelia.

4. V časti **Umiestnenie** postupného nahrávania vyberte dátový server postupného nahrávania.
5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Použite IP adresy aj tímy na priradenie agentov k dátovému serveru postupného nahrávania

1. Priraďte IP adresy agentov k dátovému serveru postupného nahrávania, ako je popísané v jednom z predchádzajúcich postupov.
2. Priraďte agentov k tímu dátového servera postupného nahrávania, ako je popísané v jednom z predchádzajúcich postupov.

Rôzne konfigurácie s tímami agentov a IP adresami prinášajú rôzne výsledky. Nasledujúca tabuľka identifikuje, či agent používa alebo nepoužíva postupné nahrávanie na základe týchto konfigurácií.

Priradený tím agenta s dátovým serverom?	Počítač vo IP	Počítač nie je vo	Nepoužíva sa IP
Áno	Používa nahrávanie po fázach	Nepoužíva nahrávanie po fázach	Používa nahrávanie po fázach
Nie	Používa nahrávanie po fázach	Nepoužíva nahrávanie po fázach	Nepoužíva nahrávanie po fázach

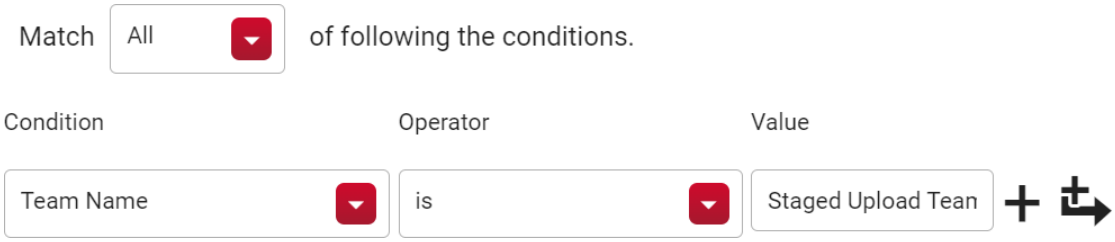
Krok 4: Konfigurácia pravidla pracovného postupu dennej udalosti pre nahrávanie po etapách

Pravidlá sa skladajú z činností a podmienok. Akcia je to, čo Webex WFO robí s nahrávkou. Podmienky sú kritériá, ktoré musí záznam spĺňať, aby sa akcia mohla uskutočniť. Toto pravidlo odosiela nahrávky z počítačov agentov do ukladacieho priestoru nahrávania po fázach (nakonfigurované v kroku 2) namiesto ich ukladania do počítačov agentov alebo okamžitého nahrávania do cloudu. Ďalšie informácie o konfigurácii pravidiel pre udalosti pracovného postupu QM nájdete v téme Automatizácia QM pracovných postupov.

Vytvorenie pravidla pre nahrávanie po etapách

1. Prejdite na položku Správa aplikácií > QM > QM Toky kontaktov > Správa pracovných postupov.
2. Vyberte položku **Denná udalosť**.
3. V časti **Čas** vyberte čas nahrávania nahrávok z ukladacieho priestoru nahrávania po etapách do cloudu.
4. Zadajte jedinečný názov pravidla do **poľa Názov** .
5. Kliknite na položku **Uložiť pravidlo**.
6. Vyberte pravidlo zo **zoznamu Pravidlá** .
7. **V časti Podmienky** zadajte kritériá, ktoré sa vzťahujú na všetky nahrávky zachytené počítačmi všetkých agentov, ktorí budú používať nahrávanie po fázach.

> **PRÍKLAD**
> Všetci agenti, ktorí budú používať nahrávanie po fázach, sú priradení k tímu postupného nahrávania. Podmienka vyzerá takto:

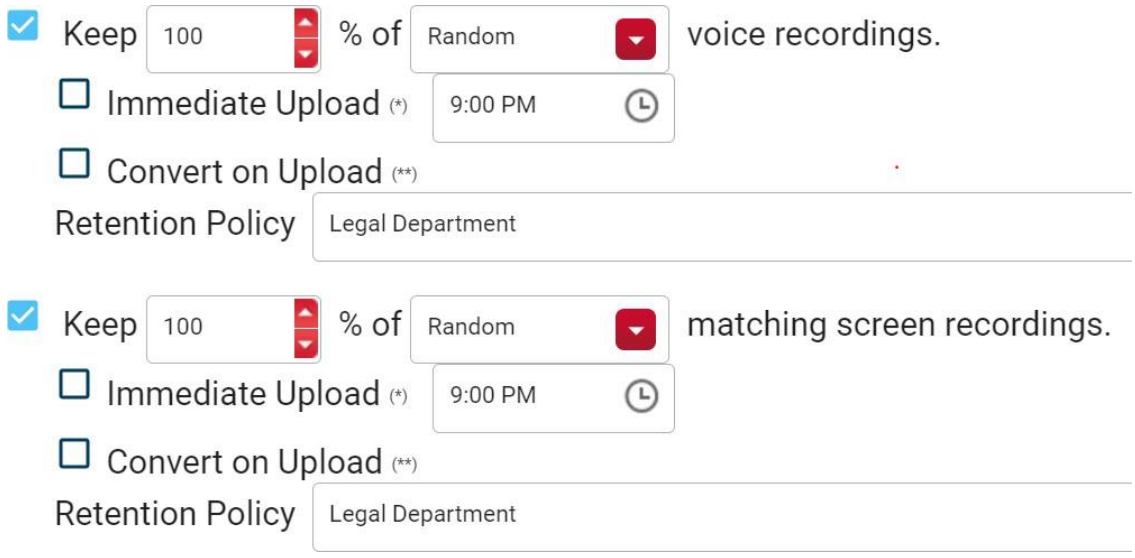


8. **V časti Akcie** vytvorte akciu, ktorá zabráni okamžitému nahraniu hlasových nahrávok a záznamov obrazovky.

DÔLEŽITÉ Musíte minimálne zrušiť začiarknutie **políčok Okamžité nahrávanie** pre hlasové nahrávky a záznamy obrazovky. Pravidlo pracovného postupu, ktoré je nakonfigurované s okamžitým odovzdaním, vždy okamžite nahrá nahrávky do cloudu, a to aj v prípade, že je údajový server postupného nahrávania Nakonfigurované a agenti sú k nemu priradení.

PRÍKLAD

Všetky hlasové a obrazovkové nahrávky, ktoré spĺňajú kritériá zadané v časti Podmienky, budú spracované postupným nahrávaním. Akcie vyzerajú takto:



9. (Voliteľné) V prípade potreby ďalej spresnite podmienky a opatrenia. Kroky 7 a 8 poskytujú minimálnu potrebnú konfiguráciu.

10. Ak používate pravidlá na iné účely okrem nahrávania po fázach, zoraďte ich, aby ste predišli akýmkoľvek konfliktom. Webex WFO spracuje každú nahrávku podľa prvého pravidla v zozname, ktorého podmienky sa zhodujú

ono. Ďalšie informácie o potenciálnych konfliktoch medzi pravidlami pracovného postupu nájdete v téme Ako funguje správa pracovných postupov.

11. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Súvisiace témy

- Správa rolí a povolení – získajte informácie o povoleniach potrebných na povolenie nahrávania agentov.
- Konfigurácia údajového servera – ďalšie informácie o nastaveniach dostupných pre údajové servery.
- Správa tímov – ďalšie informácie o konfigurácii tímov.
- Automatizácia QM pracovných postupov – podrobné informácie o automatizácii spôsobu Webex akým WFO spracováva záznamy.
- Ako funguje spravovanie pracovných postupov – ďalšie informácie o tom, ako fungujú pracovné postupy.

Správa zaznamenaných kontaktov

Pomocou stránky Zahrnutie/vylúčenie môžete proaktívne spravovať, ktoré kontakty Webex WFO automaticky zaznamenáva a ktoré automaticky vylučuje z nahrávania. Môžete mať viacero pravidiel zahrnutia alebo vylúčenia.

PRÍKLAD Vytvorte pravidlá na vylúčenie všetkých odchádzajúcich kontaktov z nahrávania, zaznamenanie všetkých kontaktov začínajúcich na "612822" alebo zaznamenanie všetkých hovorov zo Spojeného kráľovstva.

Predpoklady

- Máte povolenie spravovať QM.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > QM > QM toky kontaktov > začlenenie/vylúčenie

Postupy

DÔLEŽITÉ V predvolenom nastavení Webex WFO zaznamenáva všetky hovory. Ak polia v pravidle vylúčenia (napríklad typ vzoru alebo smer) chýbajú, sú neúplné alebo používajú zástupné znaky nepresne, Webex
WFO zaznamenáva tieto hovory.

PRÍKLAD: Vytvoríte pravidlo zahrnutia, ktoré bude nahrávať iba hovory s volaným číslom 1234567. Prichádza hovor, ale ACD neposkytuje volané číslo. Nevytvorili ste pravidlo vylúčenia Vylúčite hovory s prázdnym volaným číslom. Webex WFO tento hovor zaznamená.

Vytvorenie pravidla nahrávania

1. Kliknite na tlačidlo **Pridať**.
2. Zadajte telefónne číslo do **poľa Vzor** . Nepoužívajte spojovníky. Zástupné znaky v tomto poli môžete použiť na vytvorenie pravidiel, ktoré sa vzťahujú na viaceré čísla:
   - ? — Jedna číslica

     PRÍKLAD 612822???? = Všetky čísla, ktoré začínajú 612-822.
   - * - Ľubovoľný počet číslic

     PRÍKLAD 612* = všetky čísla, ktoré začínajú číslom 612.
   - + – indikátor kódu krajiny (musí byť prvý znak v poli)

     PRÍKLAD +44* = kontakty v Spojenom kráľovstve.
   - PRÁZDNE — ACD neposkytuje údaje pre toto pole.
3. Vyberte charakteristiky hovoru z **poľa Typ** vzoru.
   - Volajúce číslo – ANI
   - Volané číslo – DNIS
   - Klapka
   - Telefónne číslo – niektoré ACD vypĺňajú údaje v poli s názvom Telefónne číslo, ak je číslo volajúceho alebo volaného prázdne. S týmto typom vzoru môžete vytvoriť pravidlá, ak to váš ACD robí.
   - Ľubovoľný – niektoré ACD vyplnia údaje v poli s názvom Any, ak je pole Volajúce číslo alebo Volané číslo prázdne. S týmto typom vzoru môžete vytvoriť pravidlá, ak to váš ACD robí.
4. Vyberte položku Smer **hovoru**.
5. Kliknite na tlačidlo **Pridať**. Pravidlo sa zobrazí na stránke.

Úprava pravidla

1. Kliknite na ikonu ceruzky vedľa pravidla.
2. Podľa potreby upravte pravidlo.

3. Kliknite na tlačidlo **Aktualizovať**.

Odstránenie pravidla

1. Kliknite na ikonu koša vedľa pravidla. Otvorí **sa okno Potvrdiť odstránenie** .
2. Kliknite na položku **Odstrániť**. Pravidlo zmizne zo zoznamu.

Import zoznamu pravidiel nahrávania

OSVEDČENÝ POSTUP Ak chcete skontrolovať správne formátovanie importu, najskôr exportujte zoznam pravidiel nahrávania, upravte zoznam podľa potreby a importujte ho.

1. Kliknite na položku **Importovať** v pravom hornom rohu stránky. Otvorí **sa okno Import** .
2. Kliknite na položku **Vybrať súbor**.
3. Vyberte súbor, ktorý chcete nahrať. V **okne Import** sa zobrazí ukážka nových a existujúcich pravidiel, ktoré sa nachádzajú v súbore.
4. Kliknite na položku **Importovať**. Nové pravidlá sa zobrazia na stránke.

Export zoznamu pravidiel nahrávania

DÔLEŽITÉ Ak exportujete zoznam, ktorý obsahuje medzinárodnú volaciu predvoľbu so znamienkom plus (+), program Excel považuje číslo za matematický výraz. Ak chcete použiť tieto zoznamy, skonvertujte exportované . CSV
Súbor na text (.TXT), otvorte súbor v Exceli a definujte ho ako stĺpec vo formáte textu.

- Kliknite na položku **Exportovať** v pravom hornom rohu stránky. Súbor inclusion_exclusion_list.csv stiahne do zariadenia.

Súvisiace témy

- Automatizácia QM pracovných postupov – vytvorte pravidlá, ktoré Webex WFO povedia, čo má robiť so záznamami.

Exportovanie metaúdajov kontaktu

Metadáta všetkých kontaktov vo výsledkoch filtra môžete exportovať ako CSV súbor.

POZNÁMKA Webex Správcovia WFO určujú, ktoré metaúdaje je možné exportovať. Webex WFO obsahuje iba exportovateľné metaúdaje v súbore CSV.

Predpoklady

- Máte povolenie Zobraziť kontakty.
- Máte nahrávky v rámci svojho rozsahu.

Umiestnenie stránky

Interakcie

Postupy

Exportovanie metaúdajov kontaktu

1. Podľa potreby filtrujte kontakty. Pozrite si tému Vyhľadanie kontaktov.
2. (Voliteľné) Pridajte alebo odstráňte stĺpce zo stránky. Prevzatý CSV obsahuje informácie iba zo stĺpcov, ktoré sú viditeľné na stránke. Pozrite si tému Prispôsobenie stĺpcov na stránke Interakcie.
3. Kliknite na ikonu Možnosti **zoznamu** .
4. Kliknite na položku **Exportovať údaje tabuľky do CSV**. Súbor sa stiahne do vášho zariadenia.

Súvisiace témy

- Prispôsobenie stĺpcov na stránke Interakcie – informácie o stĺpcoch, ktoré môžete zahrnúť do exportu
- Vyhľadanie kontaktov – ako nájsť kontakty s údajmi, ktoré chcete stiahnuť.
- Hromadné exportovanie kontaktov – exportujte nahrávky, metaúdaje a prepisy viacerých kontaktov do externého úložiska.
- Odstránenie alebo aktualizácia viacerých kontaktov naraz – aktualizujte alebo vymažte polia metaúdajov z viacerých kontaktov naraz.

Záznam na požiadanie

Pracovné postupy riadenia kvality dokážu spracovať väčšinu situácií zaznamenávania, môžete sa však stretnúť so situáciou, ktorá nie je zahrnutá v pracovnom postupe. Stránka Ovládacie prvky nahrávania umožňuje prepísať tieto pracovné postupy a priamo pracovať s hovormi.

Predpoklady

- Máte množinu povolení Ovládacie prvky nahrávania.
- Vaša organizácia nakonfigurovala metaúdaje pre kontakty (potrebné na priloženie metaúdajov ku kontaktu).
- Vaša organizácia má nakonfigurované značkovanie (potrebné na označenie hovoru pre iný čas uchovávania).

Umiestnenie stránky

Ovládacie prvky nahrávania

Postupy

Prihláste sa do ovládacích prvkov nahrávania

Toto je vždy prvý krok pri používaní ovládacích prvkov nahrávania.

1. Kliknite na položku **Log In (Prihlásiť sa**).
2. Zadajte klapku do poľa Telefónna **klapka** .
3. Kliknite na tlačidlo **Odoslať**.

Nahrajte svoju obrazovku

Tieto kroky zaznamenajú iba vašu obrazovku, nie zvuk. Svoju obrazovku môžete nahrávať, aj keď práve netelefonujete, takže táto funkcia vám umožňuje nahrávať chat alebo e-mailové kontakty.

1. Kliknite na položku **Domovská obrazovka**.
2. Po dokončení nahrávania kliknite na položku **Zastaviť obrazovku** .

Pozastavenie nahrávania

Nahrávanie možno budete chcieť pozastaviť, ak spracovávate citlivé informácie, ako sú napríklad čísla kreditných kariet. Tento postup pozastaví nahrávanie obrazovky aj zvuku. Pri prehrávaní kontaktu je zvuk počas pauzy tichý a na obrazovke sa zobrazí symbol pozastavenia .

1. Kliknite na tlačidlo Pozastaviť .
2. Kliknutím na Pokračovať pokračujte v nahrávaní.

Okamžité vymazanie časti nahrávky

Tento proces je podobný procesu Pozastaviť nahrávanie, ale automaticky odstráni časť hovoru, ktorú nechcete nahrávať, namiesto toho, aby časť nahrávania zostala tichá.

1. Počas nahrávania hovoru kliknite na položku **Segmentovať a uložiť** skôr, ako sa začne používať dôverná časť kontaktu.

   > **PRÍKLAD:** Pomáhate zákazníkovi zadať objednávku. Kliknite na položku **Segmentovať a uložiť** priamo predtým, ako vám zákazník poskytne číslo svojej kreditnej karty.

2. Po skončení dôvernej časti hovoru kliknite na položku **Segmentovať a odstrániť** .

   > **DÔLEŽITÉ** : Keď kliknete na položku **Segmentovať a odstrániť**, Webex WFO okamžite odstráni dôvernú časť hovoru. Tento segment nejde do koša.

3. Po dokončení nahrávania kliknite na položku **Zastaviť obrazovku** .

Označenie segmentu hovoru

Označenie segmentu hovoru je ako vloženie záložky do hovoru. Existujú dve situácie, kedy možno budete chcieť označiť segment hovorov:

- Ak máte hovor, ktorý by sa normálne nenahrával, môžete spustiť nahrávanie zvuku aj obrazovky.
- Ak uskutočňujete prepájací alebo konferenčný hovor, môžete označiť, kedy bol hovor prepojený alebo kedy bola k hovoru pridaná ďalšia osoba.

1. Kliknite na položku **Segmentovať a uložiť**.
2. Po dokončení nahrávania kliknite na položku **Zastaviť obrazovku** .

Priloženie metaúdajov ku kontaktu

Ak vaša organizácia používa metaúdaje pre kontakty, môžete ich priložiť ku kontaktom, ktoré zaznamenáte pomocou ovládacích prvkov zaznamenávania. Metaúdaje môžete priložiť k aktívnemu hovoru a k poslednému hovoru. K starším hovorom nie je možné priložiť metaúdaje.

1. Kliknite na položku **Pridať metadáta**.
2. Vyberte typ metaúdajov z rozbaľovacieho **zoznamu Kľúč** metaúdajov.
3. Zadajte hodnotu metaúdajov do **poľa Hodnota** metaúdajov.

   > **PRÍKLAD:** K záznamu kontaktu musíte pridať komentár. Vyberte možnosť **Poznámka** z rozbaľovacieho **zoznamu Kľúč** metaúdajov a zadajte komentár do **poľa Hodnota** metaúdajov.

4. Kliknite na tlačidlo **Odoslať**.

Označenie hovoru pre iný čas uchovávania údajov

Dĺžku dostupnosti nahrávok určuje správca Webex WFO. Kontaktu však môžete poskytnúť iný čas uchovávania tak, že ho označíte. Označenie kontaktu sa použije na akékoľvek obdobie uchovávania, ktoré vaša organizácia nastavila pre označené kontakty.

- Kliknite na položku **Značka**.

Súvisiace témy

- Ako fungujú ovládacie prvky nahrávania – podrobné informácie o tom, ako fungujú ovládacie prvky nahrávania.
- Automatizácia QM pracovných postupov – nastavenia, pre ktoré záznamy sa majú uchovávať a odstraňovať.
- Spravujte, ktoré kontakty sa zaznamenávajú – nastavenia automatického nahrávania kontaktov.
- Správa vlastných polí metaúdajov – práca na pozadí na pripojenie metaúdajov ku kontaktu.
- Označenie kontaktu – práca na pozadí na označovanie kontaktov.
- Správa rolí a povolení – informácie o množine povolení Ovládacie prvky záznamu.

Ako fungujú ovládacie prvky nahrávania

V tejto časti nájdete ďalšie informácie o tom, ako fungujú tlačidlá ovládacích prvkov nahrávania.

Prihlásenie

Kliknutím na položku **Prihlásiť** sa sa priradíte ku konkrétnej klapke pre hoteling a prihlásite sa do ovládacích prvkov nahrávania.

Domovská obrazovka

Ak QM práve nenahráva aktívny hovor, kliknutím na položku **Domovská obrazovka** sa spustí záznam iba na obrazovke. Ak počas tohto obdobia prijmete telefonický hovor alebo uskutočníte hovor, môže sa vytvoriť samostatný hlasový kontakt a kontakt na obrazovke podľa kritérií pracovného postupu (alebo môžete na vytvorenie kontaktu použiť **možnosť Segmentovať** a Uložiť a **Segmentovať a odstrániť**). Po skončení aktívneho hovoru sa vytvorí ďalší kontakt iba na obrazovke a bude pokračovať, kým nekliknete na položku **Zastaviť obrazovku**.

Ak QM práve nahráva aktívny hovor, kliknutím na položku **Domovská obrazovka** sa s aktuálnym záznamom nič nestane, ale nahrávanie iba na obrazovke sa spustí po skončení aktívneho hovoru (ak nekliknete na položku **Zastaviť obrazovku**). Nahrávka hovoru a nahrávanie iba na obrazovke sa uložia ako samostatné nahrávky kontaktov.

Zastaviť obrazovku

Funkcia Stop Screen funguje iba v prípade, že ste predtým klikli na položku Domovská **obrazovka**. Ak po domovskej obrazovke **nekliknete na** položku Zastaviť obrazovku , maximálna dĺžka nahrávania kontaktu je štyri hodiny.

Segmentovať a ukladať

Kliknutím na položku **Segmentovať a uložiť** spustíte zvukovú a obrazovkovú nahrávku aktívneho hovoru. Ak QM hovor nenahrá automaticky (napríklad telefónne číslo volajúceho sa nachádza na zozname vylúčených položiek alebo hovor nespĺňa kritériá pracovného postupu na nahrávanie), toto tlačidlo vám umožní nahrať hovor a zaobchádzať s ním ako s normálnym kontaktom. Možnosť Segmentovať a uložiť prepíše zoznam vylúčených položiek (nakonfigurovaný v časti Správa aplikácií > QM toky kontaktov > Zahrnutie/vylúčenie), pretože koreňový hovor pri nahrávaní nepozná identitu agenta (pozrite si časť Ako fungujú root hovory a vyrovnanie).

Ak QM práve nahráva aktívny hovor, funkcia Segmentovať a uložiť nevykoná nič.

Segmentovať a odstrániť

Kliknutím na položku **Segmentovať a odstrániť** zastavíte nahrávanie zvuku a obrazovky aktívneho hovoru. Nahrávka, ktorá bola dovtedy vyhotovená, sa okamžite zlikviduje. Nahrávka sa obnoví po kliknutí na položku **Segmentovať a odstrániť** a uloží sa podľa kritérií pracovného postupu ako nový kontakt.

Pozastaviť

Pozastaviť vám pomôže dodržiavať štandard zabezpečenia údajov odvetvia platobných kariet (PCI DSS) na ochranu údajov spotrebiteľov.

Pauza ovplyvňuje hlasové nahrávanie aj nahrávanie obrazovky a funguje iba pre aktívne hovory. Kliknutím na položku **Pozastaviť** pre hovor, ktorý je už pozastavený, sa nič nestane. Ak chcete pokračovať v nahrávaní, musíte kliknúť na tlačidlo **Pokračovať** . Pauza nemá vplyv na živé monitorovanie.

Hovory sú k dispozícii na prehrávanie pred odsúhlasením s tichom tam, kde ste použili funkciu Pozastaviť.

Obnoviť

Obnovenie ovplyvňuje hlasové nahrávanie aj nahrávanie obrazovky a funguje iba pre aktívne hovory. Ak hovor momentálne nie je pozastavený, funkcia Pokračovať v hovore nevykoná nič. Ak nekliknete na tlačidlo **Pokračovať**, bodom, v ktorom ste nahrávanie pozastavili, je koniec zvukovej nahrávky.

Počas spracovania po skončení hovoru sa kliknutie na položku **Pokračovať** nezobrazí ako udalosť vzájomného ticha alebo rozhovor o udalosti.

POZNÁMKA: Súčasné používanie viacerých metód spúšťania pozastavenia a obnovenia (napríklad ovládacích prvkov nahrávania, webových udalostí, rozhraní API a signalizácie tretích strán) môže viesť k nepredvídateľnému správaniu. Do
Vyhnite sa týmto problémom a naraz používajte len jeden spôsob hovoru.

Metadáta

Kliknutím na položku **Metaúdaje** sa metaúdaje pripoja k aktívnemu hovoru. Ak QM nenahrá aktuálnu výzvu na archiváciu z dôvodu kritérií pracovného postupu, metaúdaje sa nahrajú do databázy, ale nezobrazia sa v rozhraní. Metaúdaje môžete k hovoru priložiť iba vtedy, ak sú tieto metaúdaje definované na stránke Správca metaúdajov (Správa aplikácií > QM konfigurácia > Správca metaúdajov).

K hovoru môžete priradiť maximálne 100 položiek metaúdajov. Môžete kliknúť na položku **Metaúdaje** 100-krát, zakaždým pomocou jedného páru kľúč/hodnota, alebo raz kliknúť na **položku Metaúdaje** a použiť 100 párov kľúč/hodnota. Zadaním prázdnej hodnoty kľúča sa odstráni priradenie poľa metaúdajov pre hovor.

Platné formáty metaúdajov sú nasledujúce.

Typ metaúdajov	Formát údajov
Dátum	RRRR-MM-DD
Čísla	▪ Môže začínať na desatinnou čiarkou a môže obsahovať desatinnú čiarku ▪ Nesmie končiť desatinnou čiarkou ani obsahovať čiarku
Text	Môže obsahovať všetky alfanumerické znaky okrem znakov &, menej ako (<) alebo väčších ako (>).

Ochranné funkcie pre nahrávky

Všetky nahrávky majú nasledujúce ochranné prvky:

- Šifrovanie – všetky údaje sú šifrované a prenášané prostredníctvom protokolu HTTPS/SSL z priestorov zákazníka na Webex cloudovú platformu WFO na spracovanie a uloženie.
- Povolenia na základe rolí – nahrávky môžu prehrávať alebo exportovať iba oprávnení používatelia.
- Kontrolný záznam – systém sleduje, kto pristupuje k záznamom, k čomu pristupuje a kedy k nim pristupuje.
- Súlad odvetvia platobných kariet (PCI) – Webex WFO spĺňa komplexné požiadavky priemyselného štandardu na zvýšenie zabezpečenia údajov o platobných účtoch.

V cloudových nasadeniach je dostupná metóda šifrovania RSA-2048 (s asymetrickými kľúčmi) a AES-256 pre médiá zaznamenané Webex WFO.

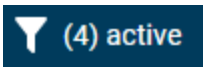
Zobrazenie hlásení nahrávok

Informácie o štandardných QM a WFM zostavách, ktoré sa dodávajú s Webex WFO, a pokyny na spustenie štandardného hlásenia nájdete v témach QM štandardné hlásenia a WFM štandardné zostavy.

> **POZNÁMKA:** Tieto štandardné správy Webex WFO ukazujú súčasný tím agenta, nie tím, do ktorého agent patril v čase vyhotovenia záznamu. Zostavy vytvorené pomocou Prieskumníka údajov a kontaktov Uvedené na stránke Interakcie zobrazujú tím, do ktorého patril agent v čase nahrávania.

Vyhľadanie kontaktov

Kontakty vo svojom rozsahu môžete nájsť pomocou jedného alebo viacerých filtrov. Môžete napríklad použiť filtre na vyhľadanie všetkých kontaktov spracovaných konkrétnou osobou alebo zaznamenaných v konkrétnom období obdobie. Ikona Filtre (vľavo hore na stránke) zobrazuje počet filtrov, ktoré momentálne používate.



Každý filter má aspoň jedno kritérium. Napríklad filter Meno hodnotiteľa má dve kritériá: Meno a Priezvisko. Aby sa kontakt zobrazil vo výsledkoch filtra, musí spĺňať všetky kritériá každého filtra, ktorý používate. Informácie o dostupných filtroch a ich kritériách nájdete v téme Popisy filtrov.

Predpoklady

- Máte povolenie Zobraziť kontakty.
- Máte nahrávky v rámci svojho rozsahu.
- Niektoré filtre vyžadujú špecifické povolenia. Ďalšie informácie nájdete v téme Popisy filtrov .
- Niektoré filtre vyžadujú Webex WFO Analytics. Ďalšie informácie nájdete v téme Popisy filtrov .

Umiestnenie stránky

Interakcie

Postupy

Filtrovanie kontaktov

1. Kliknite na ikonu zoznamu **filtrov** (vľavo hore na stránke). Otvorí sa panel Filtre a zobrazia sa naposledy použité filtre alebo predvolená množina filtrov.

   V tabuľke nižšie je uvedená predvolená množina filtrov. Ak chcete túto množinu kedykoľvek načítať, kliknite na tlačidlo **Resetovať**.

Filter	Kritériá
Rozsah dátumov	Uplynulý mesiac
Organizácia	Skupina: Celý tím: Všetko Agent: Všetky (účinné látky)
Rozsah vyhľadávania	Všetky hodnotenia

2. Kliknite na položku **Pridať filter**. Otvorí sa dialógové okno Výber filtrov.
3. Kliknite na filter v stĺpci **Dostupné** ho pridajte alebo ho odstráňte kliknutím na **filter v stĺpci Vybraté** .

   POZNÁMKA: Musíte zahrnúť aspoň jeden z nasledujúcich povinných filtrov: ID kontaktu, rozsah dátumov alebo konkrétny dátum. Ak skupina filtrov obsahuje iba jeden povinný filter, nemôžete ho odstrániť
   Tento požadovaný filter, pokiaľ nepridáte druhý požadovaný filter.

4. Kliknite na položku **Aktualizovať filtre**. Zatvorí sa dialógové okno Výber filtrov.
5. Kliknite na každý filter a vyberte jeho kritériá.
6. Kliknite na tlačidlo **Použiť**. Nahrávky, ktoré spĺňajú všetky kritériá v zobrazení množiny filtrov. Snímka filtra kontaktov (pravá horná časť stránky) sa aktualizuje priemerným časom hovoru (ATT) pre zobrazené nahrávky. ATT je priemerný čas, ktorý agentovi trvalo, kým vybavil hovor. Čas hovoru začína, keď agent prijme hovor, a končí, keď ho agent odpojí alebo prepojí, vrátane času podržania.

   ATT: 00:02:58

Uloženie množiny filtrov

Skupina filtrov a kritérií, ktoré používate spoločne, sa nazýva "množina filtrov". Množinu filtrov môžete uložiť a neskôr znova použiť.

1. Filtrovanie kontaktov a výber filtrov a kritérií, ktoré chcete uložiť (podrobnosti nájdete v téme Filtrovanie kontaktov).
2. Kliknite na ikonu **Uložiť** . Otvorí sa dialógové okno Uložiť množinu filtrov.
3. Zadajte názov množiny filtrov do **poľa Názov** novej množiny filtrov.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Dialógové okno Uložiť množinu filtrov sa zatvorí a názov sa zobrazí v rozbaľovacom zozname Množina filtrov.

Použitie uloženej množiny filtrov

1. Kliknite na ikonu zoznamu **filtrov** (vľavo hore na stránke). Otvorí sa panel Filtre.
2. Vyberte množinu filtrov z rozbaľovacieho zoznamu Sada filtrov. Filtre a kritériá pre nastavené zobrazenie.
3. Kliknite na tlačidlo **Použiť**. Nahrávky, ktoré spĺňajú všetky kritériá v zobrazení množiny filtrov.

Úprava uloženej množiny filtrov

1. Vyberte množinu filtrov z rozbaľovacieho zoznamu Sada filtrov.
2. Upravte množinu filtrov.
3. Kliknite na tlačidlo **Použiť**.
4. Kliknite na ikonu Uložiť . Otvorí sa dialógové okno Uložiť množinu filtrov.
5. Vyberte položku **Prepísať množinu** filtrov. Názov množiny filtrov sa zobrazí v rozbaľovacom zozname Existujúca množina filtrov.
6. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Zatvorí sa dialógové okno Uložiť množinu filtrov.

Zmena formátu dátumu

V predvolenom nastavení Webex WFO zobrazuje dátumy vo formáte MM/DD/RRRR.

1. Kliknite na svoje meno v pravom hornom rohu stránky.
2. Vyberte položku **Select Language (Vybrať jazyk**). Otvorí sa **okno Vybrať jazyk** .
3. Vyberte jeden z nasledujúcich jazykov:

Ak chcete zobraziť dátumy v tomto	Vyberte jeden z
MM/DD/RRRR	Slovenčina
DD/MM/RRRR	Angličtina (UK & AUS)

Ak chcete zobraziť dátumy v tomto	Vyberte jeden z
	Francúzština (Francúzsko) španielčina Portugalčina (Portugalsko) portugalčina (Brazília) Taliančina
RRRR-MM-DD	Švédčina Francúzsky (Kanada)
DD.MM. RRRR	Fínsky nórsky dánsky nemecký poľština
RRRR/MM/DD	Japončina Čínština (tradičná) čínština (zjednodušená)
DD-MM-RRRR	Holandčina
YYYY.MM.DD	Kórejčina

4. Kliknite na položku **Zmeniť jazyk**. Okno **Výber jazyka** sa zatvorí.
5. Obnovte stránku. Formát dátumu sa mení podľa vybratého jazyka.

Popisy filtrov

Nasledujúca tabuľka popisuje filtre a ich kritériá.

NOTA

V kritériách pre niekoľko filtrov môžete použiť zástupné znaky. Skombinujte zástupný znak s aspoň jedným písmenom alebo číslom.

- Zástupný znak * predstavuje ľubovoľný počet znakov. Ak napríklad zadáte číslo 612* ako kritérium pre filter telefónnych čísel, filtrujete všetky telefónne čísla, ktoré začínajú číslom 612, ale obsahujú ľubovoľný počet znakov po ňom.
- Tá? Zástupný znak predstavuje jeden znak. Ak napríklad zadáte 612555???? ako kritérium filtra telefónnych čísel môžete filtrovať všetky telefónne čísla, ktoré obsahujú desať znakov, a začínať 612555.

Filter	Popis
Schválil	Filtruje kontakty podľa mena osoby, ktorá schválila ich hodnotenia. Môžete použiť zástupné znaky. Tento filter je k dispozícii, ak máte povolenie Zobraziť podrobnosti o hodnotiteľovi.
Priradené ID kontaktu	Filtruje kontakty podľa priradeného ID kontaktu. Môžete použiť zástupné znaky.
Kalibrovaný	Filtruje kontakty podľa ich stavu označenia na kalibráciu. Vyberte jedno z nasledujúcich kritérií: ▪ Áno – kontakty boli označené na kalibráciu. ▪ Nie, kontakty neboli označené na kalibráciu.
Obsah kontaktov	Filtruje kontakty na základe typov obsahu, ktorý obsahujú. Vyberte jedno alebo viacero kritérií. Tento filter zobrazuje všetky kontakty s vybratými typmi obsahu, nie kontakty, ktoré majú iba tieto typy obsahu. **NOTA** Jedným z kritérií je Má prepis. Počet hovorov zobrazených pri použití tohto kritéria sa môže líšiť od počtu hovorov zobrazených na paneli služby Analytics, ktorý používa množinu údajov o prepísanom počte hovorov, a to z rôznych dôvodov: ▪ QM údaje a údaje služby Analytics sa aktualizujú v rôznom čase. ▪ QM označí hovor s prepisom, ak je súbor s prepisom

Filter	Popis
	pretože hovor je nahraný, ale Analytics označí hovor ako prepísaný po indexovaní hovoru. Indexovanie prebieha po nahratí súboru s prepisom, takže prehľady prepísaných hovorov môžu v QM zobrazovať vyššie číslo než v službe Analytics, ak k indexovaniu ešte nedošlo. ▪ QM a Analytics môžu mať odlišné pravidlá uchovávania údajov.
ID kontaktu	Filtruje kontakty podľa ich jedinečného identifikátora. Musíte zadať presné ID kontaktu, ktorý chcete nájsť. Nemôžete použiť zástupné znaky.
Typ kontaktu	Filtruje kontakty podľa typu kontaktu. Vyberte jedno z nasledujúcich kritérií: ▪ Hovor – kontakt so záznamom hovoru. ▪ Bez hovoru – kontakt bez záznamu hovoru, ktorý niekto vytvoril kliknutím na položku Vytvoriť kontakt na stránke Interakcie. ▪ Len obrazovka – kontakt nahrávajúci obrazovku bez nahrávania hovoru. ▪ E-mail – e-mailový kontakt bez nahrávania hovoru. Tento typ kontaktu sa zobrazuje len vtedy, keď vaša organizácia používa riadenie kvality aj analýzu. ▪ Text—V závislosti od toho, ako vaša organizácia importuje písomné kontakty do Webex WFO, to môže zahŕňať e-maily, chatové správy alebo iné textové kontakty. ▪ Konverzácia – písomný kontakt, ktorý sa vyskytol v rámci chatovacieho programu vašej organizácie. Môže to byť s ľudským agentom alebo s chatovacím botom. ▪ SMS – Písomný kontakt, ktorý sa vyskytol v rámci programu textových správ vašej organizácie.
Vlastné údaje	Filtruje kontakty, ktorých vlastné metaúdaje spĺňajú zadané kritériá. Dostupné kritériá závisia od typu vlastných metaúdajov. Zástupný znak nemôžete použiť ako prvý ani posledný znak.
Dátum vyhodnotenia	Filtruje kontakty, ktoré boli vyhodnotené v rámci zadaného rozsahu dátumov. Obe kritériá sú predvolene nastavené na aktuálny dátum. Tento filter je k dispozícii, ak

Filter	Popis
	mať povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa. **POZNÁMKA:** Ak hľadáte nahrávky vyhodnotené v konkrétny deň, možno budete musieť vyhľadať aj nahrávky za predchádzajúci deň alebo nasledujúci deň v závislosti od vášho časového pásma. Na výpočet dátumu vyhodnotenia používa Webex WFO čas koordinovaný svetovým časom (UTC) plus alebo mínus hodnota posunu priradená k vášmu časovému pásmu. Napríklad 24. marec, 2022 2:00 AM UTC konvertuje na 23. marec, 2022 9:00 PM centrálneho letného času (CDT). Hovor vyhodnotený neskoro večer v časovom pásme CDT 23. marca 2022 môže byť filtrovaný ako hovor, ktorý bol vyhodnotený 24. marca 2022.
Rozsah dátumov	Filtruje kontakty, ktoré boli zaznamenané v rámci preddefinovaného rozsahu dátumov. Vyberte jedno z kritérií. Predvolená hodnota je Minulý mesiac. **POZNÁMKA Tento** filter vždy vyhľadáva kontakty v časovom pásme zdroja snímania (napríklad záznamový server alebo počítač s inteligentným ovládaním Pracovná plocha), a to aj v prípade, že je začiarknuté políčko Zobraziť kontakty v časovom pásme používateľa (pozrite si tému Konfigurácia QM globálnych nastavení). **NOTA** Počet hovorov, ktoré sa zobrazia pri použití tohto filtra, sa môže líšiť od počtu hovorov, ktoré sa zobrazia pri použití filtra dátumov v službe Analytics, a to z rôznych dôvodov: ▪ QM údaje a údaje služby Analytics sa aktualizujú v rôznom čase. ▪ QM a Analytics môžu mať odlišné pravidlá uchovávania údajov.
Smer	Filtruje kontakty podľa ich smeru. Vyberte jedno z kritérií.
Doba trvania	Filtruje kontakty, ktorých trvanie je väčšie, menšie alebo rovné zadanému počtu sekúnd.
E-mail	Filtruje e-mailové kontakty podľa odosielateľa, príjemcu alebo predmetu. Zadajte hodnoty jedného alebo viacerých kritérií. V týchto kritériách sa nerozlišujú veľké a malé písmená. Môžete použiť zástupné znaky.

Filter	Popis
	NOTA Filter e-mailov je k dispozícii iba s nainštalovanou službou Analytics.
Hodnotiaci formulár	Filtruje kontakty podľa formulára, pomocou ktorého boli hodnotené.
Odpoveď na hodnotenie	Filtruje kontakty podľa reakcie agenta na hodnotenie. Vyberte jedno alebo viaceré z nasledujúcich kritérií: ▪ Čaká sa na odpoveď – agent zatiaľ neodpovedal. ▪ Potvrdené – Agent potvrdil hodnotenie. ▪ Odvolanie – zástupca sa proti hodnoteniu odvolal.
Meno hodnotiteľa	Filtruje kontakty podľa mena osoby, ktorá ich vyhodnotila. Môžete použiť zástupné znaky. Tento filter je k dispozícii, ak máte povolenie Zobraziť podrobnosti o hodnotiteľovi.
Externé strany	(Chat a SMS kontakty) Filtruje kontakty podľa identifikátora používaného osobou, s ktorou agent komunikoval. Tento identifikátor je zvyčajne e-mailová adresa alebo telefónne číslo, ktoré sa však líši v závislosti od nástroja na chat alebo odosielanie správ, ktorý vaša organizácia používa. Môžete použiť zástupné znaky.
Linka	Filtruje kontakty podľa klapky.
Organizácia	Filtruje kontakty podľa skupiny, tímu alebo agenta, ktorý ich spracoval. **NOTA** Ak vaša organizácia používa QM zobrazenia namiesto konfigurácie rozsahu používateľov prostredníctvom stránky Používatelia, filter organizácie funguje pre používateľov, ktorí majú priradené zobrazenie QM, ale nemajú priradený rozsah: ▪ Rozbaľovacie ponuky Skupina a Tím sú nastavené na možnosť Všetky a nedajú sa zmeniť. ▪ Rozbaľovacia ponuka Agent zobrazuje mená všetkých agentov.
Telefónne číslo	Filtruje konverzácie podľa telefónneho čísla. Filter vráti každý kontakt, ktorého volané alebo volané číslo sa zhoduje so zadaným číslom. Môžete zadať nasledovné:

Filter	Popis
	▪ Konkrétne čísla ▪ Rozsahy čísel pomocou zástupných znakov ▪ Zástupný znak *, ak chcete vrátiť všetky kontakty s volaným číslom alebo číslom na volanie Čísla nesmú obsahovať pomlčky ani zátvorky.
Skóre prediktívneho hodnotenia	Filtruje kontakty, ktorých skóre prediktívneho hodnotenia je väčšie, menšie alebo rovné zadanému číslu. Tento filter je k dispozícii, ak máte povolenie na zobrazenie analytiky. Ďalšie informácie o prediktívnom skóre, nájdete v téme Konfigurácia predpokladaných dopytov.
Prediktívne čisté skóre promotéra	Filtruje kontakty, ktorých skóre prediktívneho čistého promotéra je väčšie, menšie alebo rovné zadanému číslu. Tento filter je k dispozícii, ak máte povolenie na zobrazenie analytiky. Ďalšie informácie o prediktívnom skóre, nájdete v téme Konfigurácia predpokladaných dopytov.
Príznaky nahrávania	Filtruje kontakty, ktoré boli označené alebo označené. Vyberte jedno alebo viacero kritérií. Ďalšie informácie o označovaní kontaktov nájdete v témach Označenie kontaktu a Označenie kontaktov na školenie alebo oddelenie ľudských zdrojov. **Poznámka** : Ak chcete zobraziť všetky kontakty, ktoré sú označené na školenie v rámci vašej organizácie, potrebujete povolenie Zobraziť všetky školiace kontakty. **POZNÁMKA** : Ak chcete zobraziť všetky kontakty, ktoré sú označené ako HR vo vašej organizácii, potrebujete povolenie Zobraziť všetky kontakty ľudských zdrojov.
Typ nahrávania	Filtruje kontakty podľa typu záznamu.
Skóre	Filtruje kontakty, ktorých skóre hodnotenia je väčšie, menšie alebo rovné zadanému číslu.
Rozsah vyhľadávania	Filtruje kontakty podľa rozsahu. Vyberte jedno z nasledujúcich kritérií:

Filter	Popis
	▪ Všetky hodnotenia – všetky kontakty vo vašom rozsahu. ▪ Moje hodnotenia – všetky kontakty, ktoré vám boli pridelené na hodnotenie alebo ktorých hodnotenia ste začali alebo dokončili. ▪ Moje čakajúce kalibrácie – kontakty vo vašom rozsahu, ktoré sú označené na kalibráciu. ▪ Root Calls – koreňové zvukové nahrávky. Koreňové nahrávky obrazovky nie sú na stránke Interakcie k dispozícii. **POZNÁMKA:** Ak chcete zobraziť koreňové nahrávky, potrebujete povolenie Zobraziť koreňové nahrávky. ▪ Kontakty v Koši – kontakty v koši.
Cítenie	Filtruje kontakty podľa skóre sentimentu. Vyberte jedno z kritérií. Tento filter je k dispozícii, ak máte povolenie na zobrazenie analytiky.
Konkrétny dátum	Filtruje kontakty zaznamenané v rámci určitého obdobia. **POZNÁMKA Tento** filter vždy vyhľadáva kontakty v časovom pásme zdroja snímania (napríklad záznamový server alebo počítač s inteligentným ovládaním Pracovná plocha), a to aj v prípade, že je začiarknuté políčko Zobraziť kontakty v časovom pásme používateľa (pozrite si tému Konfigurácia QM globálnych nastavení).
Energia reči	Filtruje kontakty podľa energetickej udalosti reči. ▪ Ak chcete filtrovať kontakty podľa počtu udalostí, ktoré obsahujú, vyberte možnosť Udalosti ticha, Hovorte o udalostiach, Pozastavte udalosti alebo Podržte udalosti. ▪ Ak chcete filtrovať kontakty, ktorých trvanie udalosti je väčšie, kratšie alebo rovné zadanému počtu sekúnd, vyberte možnosť Trvanie ticha, Hovor nad trvaním, Trvanie pozastavenia alebo Trvanie podržania. **POZNÁMKA:** Kritériá Udalosti ticha a Trvanie ticha vrátia iba kontakty, ktoré majú značky udalostí ticha na paneli Audio. Oni to robia Nevracať kontakty, pri ktorých je zvuková nahrávka tichá z iných dôvodov (napríklad preto, že zákazník je podržaný alebo preto, že došlo k udalosti pozastavenia/obnovenia).

Filter	Popis
	Ďalšie informácie o udalostiach súvisiacich s energiou reči nájdete v témach Vypočutie zvukového kontaktu a O tichu a hovorení o udalostiach.
Stav	Filtruje kontakty podľa stavu ich hodnotiaceho formulára. Vyberte jedno alebo viacero kritérií.
Názov prieskumu	Filtruje kontakty podľa názvu priradeného prieskumu po skončení hovoru.
Výsledky prieskumu	Filtruje kontakty, ktorých skóre prieskumu je väčšie, menšie alebo rovné zadanému číslu.
Textové vyhľadávanie	Filtruje kontakty na základe textu v kontakte. Text sa môže zobraziť v prepise hovoru alebo v tele textovej správy, e-mailu, konverzácie alebo SMS správy. Ukážka výsledkov vyhľadávania sa zobrazí v stĺpci Ukážka textu. Ak chcete zobraziť výsledky vyhľadávania z prepisov, potrebujete povolenie Zobraziť reč na analýzu textu. V predvolenom nastavení Webex WFO vyhľadáva slová a frázy, ktoré sú podobné zadaným hľadaným výrazom. Ak chcete vyhľadať iba presný text hľadaných výrazov, vyberte položku **Presná zhoda**. Presná zhoda prepíše ľubovoľný jazyk vybratý z **rozbaľovacieho zoznamu Jazyk** a nájde výsledky vo všetkých jazykoch. **PRÍKLAD** Do poľa Textové vyhľadávanie zadáte správcu *slov* a nevyberiete presnú zhodu. Webex WFO nájde kontakty, ktoré zahŕňajú: manažér a tiež zahrnúť slová ako *riadený*, *manažéri*, *manažment* atď. Vyberiete položku Presná zhoda. Webex WFO nájde iba kontakty, ktoré zahŕňajú *manažéra*. Okrem jednoduchého textového vyhľadávania môžete písaním dotazov vykonávať zložitejšie vyhľadávanie. Ďalšie informácie o písaní vyhľadávacích dotazov nájdete v téme Ako funguje syntax textového vyhľadávania. **POZNÁMKA:** Filter textového vyhľadávania je k dispozícii iba pre cloudové nasadenia.
Časový rozsah	Filtruje kontakty, ktoré boli zachytené v určenom časovom rozsahu, bez ohľadu na dátum. Ak je čas začiatku dlhší ako čas ukončenia, filter

Filter	Popis
	Vzťahuje sa na kontakty počas polnoci. **POZNÁMKA Tento** filter vždy vyhľadáva kontakty v časovom pásme zdroja snímania (napríklad záznamový server alebo počítač s inteligentným ovládaním Pracovná plocha), a to aj v prípade, že je začiarknuté políčko Zobraziť kontakty v časovom pásme používateľa (pozrite si tému Konfigurácia QM globálnych nastavení).
Časové pásmo	Filtruje kontakty podľa časového pásma zdroja zachytenia. **POZNÁMKA Tento** filter vždy vyhľadáva kontakty v časovom pásme zdroja snímania (napríklad záznamový server alebo počítač s inteligentným ovládaním Pracovná plocha), a to aj v prípade, že je začiarknuté políčko Zobraziť kontakty v časovom pásme používateľa (pozrite si tému Konfigurácia QM globálnych nastavení).

Pri hľadaní konverzácie so zákazníkom na vyhodnotenie zvážte nasledujúce informácie:

- Agent musí byť priradený k tímu, ak chcete, aby boli kontakty agenta zaznamenané.
- Agent, ktorý momentálne nie je v tíme, môže vyhľadávať a prehrávať svoje vlastné nahrávky (a všetky tréningové nahrávky). Bunka v stĺpci Tím priradená k vybratej konverzácii so zákazníkmi sa zobrazí prázdna.
- Ak je to nakonfigurované, používateľ môže vyhľadávať, prehrávať a hodnotiť kontakty pre agenta, ktorý momentálne nie je v tíme alebo skupine. Ak agent nepatrí do tímu alebo skupiny, bunka v stĺpci Tím alebo skupina priradená k vybratému záznamu zákazníka sa zobrazí prázdna.
- Ak je to nakonfigurované, používateľ môže vyhľadávať, prehrávať a hodnotiť kontakty pre agenta, ktorý patrí do tímu pod dohľadom tohto používateľa, keď tím nepatrí do skupiny. Tím musí byť spojený so skupinou na účely riadenia kvality.

Súvisiace témy

- Prehranie kontaktov
- Odstránenie alebo obnovenie kontaktu
- Prispôsobenie stĺpcov na stránke Interakcie
- Hromadný export kontaktov

- Exportovanie metaúdajov kontaktu
- Vytvorenie kontaktu

Ako funguje syntax textového vyhľadávania

Vyhľadávajte slová v kontaktoch pomocou filtra Textové vyhľadávanie na stránke Interakcie. Môžete zadať základné vyhľadávanie, ako keby ste vyhľadávali na Googli, ale môžete tiež napísať dopyt, ktorý používa štandardné operátory syntaxe na spresnenie vyhľadávania.

Príklady

Nasledujúce príklady demonštrujú typ dotazov, ktoré môžete použiť s filtrom textového vyhľadávania.

POZNÁMKA: Pri textovom vyhľadávaní sa nehľadajú nasledujúce slová. Tieto slová nie sú zvýraznené ani vo výsledkoch vyhľadávania:
A, an, a, sú, ako, at, be, ale, by, pre, ak, v, do, je, to, nie, nie, nie, z, na, alebo, také, že, ich, potom, tam, tieto, oni, to, to, bol, bude, s

Vyhľadanie jedného slova

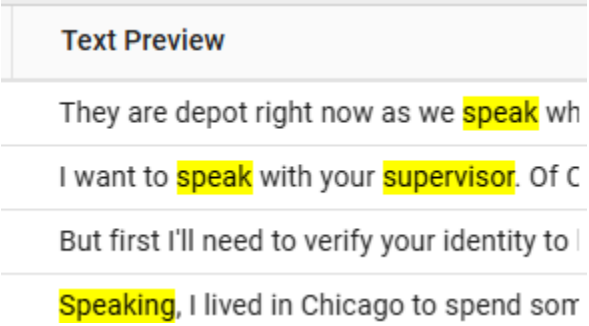
PRÍKLAD supervízora

Výsledkom je zoznam všetkých kontaktov, ktoré obsahujú slovo "supervízor" alebo "supervízori".

Vyhľadanie viacerých slov

PRÍKLAD hovoru supervízora

Toto vyhľadávanie pozostáva z dvoch alebo viacerých slov bez operátora medzi nimi a bez úvodzoviek. Vyhľadávanie prebieha, akoby bol prítomný operátor OR. Výsledkom je zoznam kontaktov, ktoré obsahujú slovo "supervízor", slovo "hovoriť" alebo obe slová v konkrétnom poradí.



Vyhľadanie presného výrazu

PRÍKLAD "zrušiť predplatné"

Toto vyhľadávanie pozostáva z dvoch alebo viacerých slov v úvodzovkách bez operátora medzi nimi. Toto vyhľadávanie prebieha, akoby bol prítomný operátor AND. Výsledkom je zoznam kontaktov, ktoré obsahujú slová "zrušiť moje predplatné" v tomto presnom poradí.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to kr
Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription...

Vyhľadanie viacerých presných fráz

PRÍKLAD "porozprávajte sa so svojím nadriadeným" "zrušiť moje predplatné"

Toto vyhľadávanie umiestňuje úvodzovky okolo dvoch samostatných fráz. Výsledkom je zoznam kontaktov, ktoré obsahujú niektorú z týchto presných fráz.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to k
Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription.
I want to speak with your supervisor. Of course, it's necessary....I want to

Vyhľadávanie pomocou zástupného znaku pozostávajúceho z jedného znaku

PRÍKLAD te?t

Zástupný znak s otáznikom (?) vyhľadá nahradenie jedného znaku. Toto vyhľadávanie nájde prístupy s výrazmi "stan", "test" a "text".

Text Preview
actually when Adrian was introduced that was two a standing ovation because we were all in a heated tent...
don't want if you can and they do that as well that's kinda like when you get the play, offs, but I'll tested...But
Okay, well that staving top names you lots of calls lot of texting name is on that subject....The waiver it said
Droid 540 tested....Detroit 540 times that that has no clue what they're doing without Aaron Rogers on a fee,

Vyhľadávanie pomocou zástupného znaku pozostávajúceho z viacerých znakov

PRÍKLAD testu*

Zástupný znak s hviezdičkou (*) vyhľadáva viacero znakov. Toto vyhľadávanie nájde prístupy s "test", "testy", "testované", "tester", "testovanie" a dokonca aj "svedčil".

Text Preview
Droid 540 tested....Detroit 540 times that that has no clue what they're doing without Aaron Rogers on a fee,
It was a test and I will do the motion of what what did you like about it....Great player and we're we're happy t
whether there is a real estate prospector security conviction that's the ultimate that as the primary test...Is th
Com is group of paid who try and ready kind of chop the legs of people that he got his Chris have testified...F

Vyhľadávanie blízkosti

PRÍKLAD "hovor supervízor"~2

Pri tomto vyhľadávaní blízkosti sa hľadajú slová "hovoriť" a "nadriadený" maximálne v rámci dvoch slov. Tento príklad zobrazuje výsledky, ktoré identifikujú dve hľadané slová, ktoré sú od seba vzdialené dve slová.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

OSVEDČENÉ POSTUPY Pri písaní vyhľadávacieho dopytu v blízkosti zadajte hľadané výrazy v poradí, v akom ich chcete nájsť v prepise. Ak hľadáte frázy ako "porozprávajte sa so svojím nadriadeným"

a "hovorte s nadriadeným", napíšte dotaz ako "hovorte supervízorom"~2, nie "hovorte supervízorom"~2. Blízke vyhľadávania s náhodne zoradenými hľadanými výrazmi vám môžu poskytnúť nepredvídateľné výsledky.

OSVEDČENÝ POSTUP Obmedzte vyhľadávanie blízkosti na vzdialenosť dvoch slov. Vyhľadávanie v blízkosti ~3 alebo viac vám môže poskytnúť nepredvídateľné výsledky.

Vylúčenie slov

PRÍKLAD(zrušiť || obnoviť)!predplatné

Toto vyhľadávanie hľadá kontakty so slovom "zrušiť" alebo slovom "obnoviť", ale bez slova "predplatné".

POZNÁMKA: Nemôžete začať dotaz s! (NE)prevádzkovateľ. Tá! Operátor musí dodržať výraz v dotaze.

Ak chcete demonštrovať, ako funguje logika NOT, obrázok nižšie zobrazuje výsledky dotazu, ktorý obsahuje slovo "predplatné" pomocou logiky AND (&&) namiesto logiky NOT,
(zrušiť || obnoviť) &> predplatné.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to
Hi, I'm calling to renew my subscription. I'm actually thinking about upg

Ak zmeníme logiku AND späť na logiku NOT (zrušiť || obnoviť)!predplatné, výsledky vyhľadávania zobrazia iba kontakty, ktoré majú slovo "zrušiť", "obnoviť" alebo oboje, a slovo "predplatné" nie je vo výsledkoch.

Text Preview
There's government troops renew attemp
So in other words, even have canceled wl
Just use this on the Mesa to cancel....Wit

Nasledujúca tabuľka definuje podporovaných operátorov a poskytuje krátke príklady použitia operátorov na vytvorenie vyhľadávacieho dotazu.

Operátor	Definícia	Vzorový dotaz	Vysvetlenie dotazu
~	Použiť tohto operátora blízkosti Vyhľadanie slov alebo fráz v rámci určitého počtu Slová. Predtým žiadny priestor alebo po tomto operátorovi. A Logika sa aplikuje na všetky slová v úvodzovkách vyhľadávania v blízkosti.	"Hovorte supervízor"~2	Slová "hovoriť" a "nadriadený" sa vyhľadávajú v rámci dve slová navzájom, s "hovoriť" pred "nadriadeným". Tá číslo 2 označuje maximum Počet slov, ktoré sa môžu zobraziť medzi "hovoriť" a "Dozorný."
&&	Funguje ako boolovský Logický operátor AND. Pridať priestor pred a po.	"Zrušiť predplatné"~2 && "obnoviť predplatné"~2	Tento dotaz vyhľadáva výraz Výskyt slov "Zrušiť" a "Predplatné" do dvoch slov od seba, ktoré sa nachádzajú spolu s Výskyt slov "Obnoviť" a "Predplatné" do dvoch slov od seba.
||	Funguje ako boolovský Logický operátor OR. Použite medzeru pred a po. Logika OR je predvolená logika používaná pri vyhľadávaní dvoch nezávislých slov.	hovoriť supervízor "Zrušiť predplatné"~2 || "Obnoviť predplatné"~2	V prvom príklade sa vyhľadáva výraz jedno alebo obe slová "hovoriť" alebo "supervízor". Druhý príklad vyhľadáva výskyty slov "zrušiť" a "predplatné" v rámci dvoch slov alebo výskyty slov "obnoviť" a "predplatné" v rámci dvoch slov alebo oboch slovných párov.

Operátor	Definícia	Vzorový dotaz	Vysvetlenie dotazu
!	Funguje ako booleovský operátor NOT (vykoná negatívne vyhľadávanie). Nepridávajte medzeru pred alebo za týmto operátorom. Tento operátor a sprievodný výraz alebo frázu nemôžete použiť samostatne. Tento operátor musíte skombinovať s pozitívnym vyhľadávaním, kde sa nachádzajú konkrétne výrazy alebo frázy. Zadané sprievodné slovo sa zmení na kmeňové slovo a zistia sa ďalšie variácie slova.	(upgrade ALEBO obnovenie)! zadarmo Dobrý deň!" Poďakovanie za volanie"~2	Vyhľadávanie nájde kontakty, ktoré majú slová "inovovať" alebo "obnoviť" bez slova "zadarmo" kdekoľvek v kontakte. Druhý príklad ukazuje vyhľadávanie slova "ahoj" bez výskytu slov "ďakujem" a "volať" v rámci dvoch slov od seba.
()	Zátvorky sa používajú na zoskupovanie alebo vnorenie slov.	(prémiové || zlato) &&& (zvýšenie || obnoviť)	Vyhľadávanie hľadá niektorú z nasledujúcich kombinácií dvoch slov: ▪ Prémiový upgrade ▪ Prémiové obnovenie ▪ inovácia zlatého členstva ▪ Obnovenie zlata

Zástupné znaky

Výrazy dotazu môžete upraviť pomocou zástupných znakov s jedným a viacerými znakmi v rámci jedného výrazu (nie však vo frázach).

? (jeden znak)	TE? T nájde TEST a TEXT
* (viac znakov)	TEST* nájde TESTY, TESTER, TESTOVANIE a TEST

DÔLEŽITÉ: Zástupné znaky môžu priniesť neočakávané výsledky, ak ich zadáte do slov s príponou. Napríklad výrazy "testy", "tester" a "testovanie" pridávajú rôzne prípony do rovnakého koreňa: "Test." Pri vyhľadávaní výrazu "te*ting" sa nemusia nájsť všetky výskyty slov "textové správy" a "testovanie". Ak sa so zástupnými znakmi zobrazia neočakávané výsledky, skúste odstrániť príponu a namiesto nej použiť len koreňové slovo.

POZNÁMKA UPOZORNENIE: Ako prvý znak vyhľadávania nemôžete použiť ani jeden zástupný symbol.

Prispôsobenie stĺpcov na stránke Interakcie

Tabuľka kontaktov obsahuje stĺpce s informáciami o každom kontakte. Môžete prispôsobiť, ktoré stĺpce sa vám zobrazia a poradie, v akom sa budú zobrazovať na stránke.

Predpoklady

- Máte povolenie Zobraziť kontakty.
- Máte nahrávky v rámci svojho rozsahu.
- Niektoré stĺpce vyžadujú špecifické povolenia. Ďalšie informácie nájdete v časti Popisy stĺpcov .
- Niektoré stĺpce vyžadujú Webex WFO Analytics. Ďalšie informácie nájdete v časti Popisy stĺpcov .

Umiestnenie stránky

Interakcie

Postupy

Zobrazenie alebo skrytie stĺpcov

1. Kliknite na ikonu **Možnosti** zoznamu (vpravo hore na stránke) a z rozbaľovacieho zoznamu vyberte možnosť **Zobraziť alebo skryť stĺpce** . Otvorí sa **okno Zobraziť/skryť stĺpce** .
2. Ak chcete zobraziť stĺpec, kliknite na jeho názov na **table Skryté stĺpce** . Ak chcete stĺpec skryť, kliknite na jeho názov na **table Zobrazené stĺpce** .
3. Kliknite na tlačidlo **Použiť**. Zatvorí **sa okno Zobraziť/skryť stĺpce** .

Zmena usporiadania stĺpcov

- Kliknutím a presunutím stĺpcov zmeňte ich usporiadanie.

Popisy stĺpcov

V nasledujúcich tabuľkách sú popísané všetky stĺpce, ktoré môžete zobraziť v tabuľke kontaktov. Ak sa kontakt recykluje, ale ešte nie je natrvalo odstránený, vo všetkých poliach okrem ID kontaktu sa zobrazí text "######".

Organizácia

Názov stĺpca	Popis
ID agenta ACD	ID agenta v ACD. Meno
	Krstné meno agenta. **POZNÁMKA:** Ak sú polia Meno, Priezvisko, Skupina a Tím Prázdna, nahrávka je koreňovým volaním. Koreňový hovor je nezosúladený kontakt, ktorý sa zobrazí ako archívny kontakt. Po vyrovnaní sa hovoru priradí agent (pozrite si časť Ako fungujú koreňové hovory a vyrovnanie).
Názov skupiny	Názov skupiny.
Priezvisko	Priezvisko agenta.
Názov tímu	Názov tímu, do ktorého agent patril v čase nahrávania kontaktu.

Hodnotenie

Názov stĺpca	Popis
Schválil	Osoba, ktorá hodnotenie schválila. Táto hodnota sa zobrazí, ak ste hodnotiteľom alebo ak máte povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Kalibrovaný	Či bol kontakt označený na kalibráciu.
Dátum vyhodnotenia	Dátum, kedy bol kontakt vyhodnotený. Táto hodnota sa zobrazí, ak ste hodnotiteľom alebo ak máte povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa. Ak toto povolenie nemáte, v tomto stĺpci sa zobrazí #####. **POZNÁMKA:** Ak hľadáte nahrávky vyhodnotené v konkrétny deň,

Hodnotenie (pokračovanie)

Názov stĺpca	Popis
	V závislosti od časového pásma môže byť potrebné vyhľadať aj nahrávky za predchádzajúci deň alebo nasledujúci deň. Na výpočet dátumu vyhodnotenia používa Webex WFO čas koordinovaný svetovým časom (UTC) plus alebo mínus hodnota posunu priradená k vášmu časovému pásmu. Napríklad 24. marec, 2022 2:00 AM UTC konvertuje na 23. marec, 2022 9:00 PM centrálneho letného času (CDT). Hovor vyhodnotený neskoro večer v časovom pásme CDT 23. marca 2022 môže byť filtrovaný ako hovor, ktorý bol vyhodnotený 24. marca 2022.
Dátum odpovede	Dátum, kedy agent odpovedal na hodnotenie. **POZNÁMKA:** Ak hľadáte odpovede v konkrétny deň, možno budete musieť vyhľadať aj nahrávky za predchádzajúci alebo nasledujúci deň deň, v závislosti od vášho časového pásma. Na výpočet dátumu odpovede používa Webex WFO čas koordinovaný svetovým časom (UTC) plus alebo mínus hodnota posunu priradená k vášmu časovému pásmu. Napríklad 24. marec, 2022 2:00 AM UTC konvertuje na 23. marec, 2022 9:00 PM centrálneho letného času (CDT). Odpoveď podaná neskoro večer v časovom pásme CDT 23. marca 2022 môže byť filtrovaná ako odpoveď z 24. marca 2022.
Hodnotiaci formulár	Hodnotiaci alebo kalibračný formulár použitý na hodnotenie
konverzácie. Odpoveď na hodnotenie	Odpoveď agenta na hodnotenie: ▪ Čaká sa – agent zatiaľ neodpovedal. ▪ Potvrdené – Agent potvrdil hodnotenie. ▪ Odvolanie – zástupca sa proti hodnoteniu odvolal.
Meno hodnotiteľa	Hodnotiteľ alebo kalibrátor. Táto hodnota sa zobrazí, ak ste hodnotiteľom alebo ak máte povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Skóre	Hodnotiace skóre udelené kontaktu. **POZNÁMKA:** Skóre kalibrácie sa v tomto poli nezobrazuje. Pre skóre kalibrácie použite vyhodnocovaciu kalibráciu.

Dátum

Názov stĺpca	Popis
Dátum	Dátum, kedy bol kontakt zachytený. Formát sa líši v závislosti od jazyka, ktorý vyberiete na prihlasovacej obrazovke alebo v rozbaľovacom zozname nastavení.
Čas	Čas začiatku kontaktu v HH:MM. V predvolenom nastavení sa Webex WFO zobrazuje tento čas v časovom pásme zdroja snímania (napríklad záznamového servera alebo počítača so službou Smart Desktop). Ak je na stránke QM Globálne nastavenie začiarknuté políčko Zobraziť kontakty v časovom pásme používateľa, Webex WFO zobrazí tento čas v časovom pásme zobrazenia používateľa. Pozrite si tému Konfigurácia globálnych nastavení QM.
Časové pásmo	Časové pásmo pre polia dátumu a času. V predvolenom nastavení používa Webex WFO časové pásmo zdroja snímania (napríklad záznamový server alebo počítač so službou Smart Desktop). Ak je na stránke QM Globálne nastavenie začiarknuté políčko Zobraziť kontakty v časovom pásme používateľa, Webex WFO použije časové pásmo zobrazenia používateľa. Pozrite si tému Konfigurácia QM globálnych nastavení.

z adresára

Názov stĺpca	Popis
Priradené ID kontaktu	ID kontaktu súvisiaceho s týmto kontaktom.
Stav odovzdania zvukového súboru	Stav zvukového súboru kontaktu. Možné hodnoty pre tento stĺpec sú nasledovné: ▪ Null/blank—Neexistuje žiadny záznam pre tento kontakt. ▪ Súbor čaká na odovzdanie – zvuk bol nahratý, ale ešte nebol nahratý. ▪ Súbor sa nahrá – zvuk bol nahraný a je možné ho prehrávať. ▪ Súbor sa odstráni – zvuk bol zaznamenaný, ale nahrávka bola zaznamenaná

Kontakt (pokračovanie)	Popis
	Odstránený. ▪ Súbor je neplatný – súbor nahrávky je neplatný a nedá sa prehrať. ▪ Súbor sa recykluje – zvukový súbor sa označí na odstránenie, stále sa však dá obnoviť. **POZNÁMKA Tento** stĺpec nie je možné zoradiť.
Volané číslo	Číslo DID (Direct-Indooring Dialing) alebo číslo DNIS (Dialed Number Identification Service) telefónu, ktorý prijal hovor. Zobrazí text "neznáme", ak je volané číslo nezaradené do zoznamu alebo zablokované. Toto pole sa vzťahuje len na hovory.
Volajúce číslo	ID volajúceho alebo automatická identifikácia čísla (ANI) volajúceho. Zobrazí text "neznáme", ak je volajúce číslo nezaradené do zoznamu alebo zablokované. Toto pole sa vzťahuje len na hovory.
Kanál	Kanál, kde došlo k interakcii. Tento stĺpec sa zobrazí, ak vaša organizácia používa podporovanú integráciu kontaktov zo sociálnych médií. Možné hodnoty pre toto pole sa líšia v závislosti od typov sociálnych médií, ktoré vaša organizácia používa.
Trvanie kontaktu	Čas medzi prijatím hovoru a ukončením hovoru vrátane času zvonenia a predĺženého času používania zariadenia (ak existuje) v HH:MM:SS. Tieto informácie pochádzajú z signalizačnej služby. Toto pole sa vzťahuje len na hovory. Trvanie hovoru zobrazené v tabuľke kontaktov nemusí byť rovnaké ako trvanie zobrazené v prehrávači médií, pretože "trvanie udalosti" (čas medzi udalosťami) a "trvanie nahrávania" (trvanie v rámci skutočne nahraného súboru) sa môžu líšiť. Tieto scenáre spôsobujú, že trvanie hovoru je odlišné: ▪ Ak použijete API Ovládacie prvky nahrávania na pozastavenie, obnovenie alebo reštartovanie

Kontakt (pokračovanie)	Popis
	Nahrávanie, trvanie nahrávania je kratšie ako skutočné trvanie hovoru. Ak je napríklad nahrávanie pozastavené na jednu minútu, trvanie nahrávania je o jednu minútu kratšie ako trvanie hovoru. ▪ Ak archivujete alebo vyčistíte hovor s dlhým časom zvonenia, v tabuľke kontaktov sa zobrazí trvanie udalosti a v prehrávači médií sa zobrazí trvanie nahrávania.
ID kontaktu	Jedinečný identifikátor
konverzácie. Typ kontaktu sú:	Možné hodnoty pre tento stĺpec ▪ Hovor – kontakt so záznamom hovoru. ▪ Konverzácia – písomný kontakt, ktorý sa vyskytol v rámci chatovacieho programu vašej organizácie. Môže to byť s ľudským agentom alebo s chatovacím botom. ▪ E-mail – e-mailový kontakt bez nahrávania hovoru. Tento typ kontaktu sa zobrazuje len vtedy, keď vaša organizácia používa riadenie kvality aj analýzu. ▪ Bez hovoru – kontakt bez záznamu hovoru, ktorý niekto vytvoril kliknutím na položku Vytvoriť kontakt na stránke Interakcie. ▪ Len obrazovka – kontakt nahrávajúci obrazovku bez nahrávania hovoru. ▪ SMS – Písomný kontakt, ktorý sa vyskytol v rámci programu textových správ vašej organizácie. ▪ Text—V závislosti od toho, ako vaša organizácia importuje písomné kontakty do Webex WFO, to môže zahŕňať e-maily, chatové správy alebo iné textové kontakty.
Denný pracovný postup	Názov denného pracovného postupu priradeného k tomuto kontaktu (pozrite si tému Automatizácia pracovných postupov QM).
Smer	Smer kontaktu: prichádzajúci alebo odchádzajúci.
Pracovný postup ukončenia	interakcie

Názov pracovného postupu ukončenia	interakcie priradeného k tomuto kontaktu (pozrite si tému Automatizácia pracovných postupov QM).

Kontakt (pokračovanie)

	Popis

Kontakt (pokračovanie)	Popis
Externé strany	(Iba chat a SMS kontakty) E-mail, telefónne číslo alebo iný identifikátor osoby, ktorá komunikovala s agentom.
Adresa odosielateľa	(Iba e-mailové kontakty) E-mailové adresy v poli Od. Tento stĺpec je k dispozícii iba v službe Analytics.
HR	či bol kontakt označený ako kontakt pre ľudské zdroje,
Ukážka interakcie	Prepojenie, ktoré otvorí okno s informáciami o kontakte, agentovi a (ak ste použili filter textového vyhľadávania) ukážkou textu kontaktu. Ak má vaša organizácia súhrn interakcií spoločnosti Cisco, okno obsahuje súhrn kontaktu.
Dôvod	Dôvod, prečo bol rozhovor zaznamenaný. Tento dôvod je nastavený v pravidle nahrávania (pozrite si časť Automatizácia pracovných postupov QM).
Typ nahrávania	Typ nahrávania priradený k tomuto zariadeniu.
Zásady uchovávania údajov	Politika, ktorá upravuje, ako dlho si Webex WFO ponechá tento kontakt (pozri Správa politík uchovávania údajov pre QM a Analytics).
Stav	Stav hodnotiaceho formulára kontaktu. Možné hodnoty pre tento stĺpec sú: ▪ Hodnotené – kontakty, ktoré si nárokuje hodnotiteľ, sú plne ohodnotené a schválené (ak sa vyžaduje schválenie). ▪ Nehodnotené – kontakty, ktoré si hodnotiteľ momentálne nevyžiadal a ktoré neboli ohodnotené. ▪ Prebieha – kontakty, ktoré si vyžiada hodnotiteľ, ale ešte nie sú úplne hodnotené. ▪ Nedá sa skórovať – kontakty, ktoré si nárokuje hodnotiteľ, ale nie je možné ich ohodnotiť. Hodnotenia s týmto stavom nie sú zahrnuté do prehľadov ani metrík výkonnosti. ▪ Vyžaduje schválenie – kontakty, ktoré si vyžiada hodnotiteľ, získajú úplné skóre a čakajú na schválenie.

Kontakt (pokračovanie)	Popis
	▪ Potreby nemôžu získať schválenie – kontakty, ktoré si nárokuje hodnotiteľ, nie je možné ich ohodnotiť a čakajú na schválenie neschopnosti hodnotiteľa bodovať.
Predmet	(Iba kontakty, ktoré neumožňujú volanie) E-mailové adresy v poli Komu. Tento stĺpec je k dispozícii iba v službe Analytics.
Názov prieskumu	Formulár prieskumu kontaktu po hovore.
Skóre prieskumu	Vyplnené skóre prieskumu kontaktu.
Ukážka textu	Ukážka výsledkov vyhľadávania pre vaše vyhľadávanie pomocou filtra textového vyhľadávania.
Na adresu	(Iba kontakty, ktoré neumožňujú volanie) E-mailové adresy v poli Komu. Tento stĺpec je k dispozícii iba v službe Analytics.
Školenie	či bol kontakt označený ako školiaci kontakt,
Stav odovzdania videosúboru	Stav videosúboru kontaktu. Možné hodnoty pre tieto stĺpce sú nasledujúce: ▪ Null/blank—Neexistuje žiadny záznam pre tento kontakt. ▪ Súbor čaká na odovzdanie – video bolo nahraté, ale ešte nebolo nahrané. ▪ Súbor sa nahrá – video bolo nahrané a je možné ho prehrať. ▪ Súbor sa odstráni – video bolo zaznamenané, ale nahrávka bola odstránená. ▪ Súbor je neplatný – súbor nahrávky je neplatný a nedá sa prehrať. ▪ Súbor je recyklovaný – videosúbor sa označí na odstránenie, no stále sa dá obnoviť. **POZNÁMKA Tieto** stĺpce nie je možné zoradiť.

Polia reči

Názov stĺpca	Popis
% podržania	Percento hovoru stráveného v stave podržania.
% Pauza	Percento hovoru stráveného v stave pozastavenia.
% ticha	Percento hovoru stráveného v tichom stave (počas ktorého nehovorí volajúci ani agent).
% Hovorte	Percento hovoru stráveného v stave rozhovoru (počas ktorého hovorí volajúci aj agent).
Priemerná doba podržania	Priemerná doba držania v HH:MM:SS.
Priemerné trvanie pozastavenia	Priemerný čas pauzy v HH:MM:SS.
AVG ticho	Priemerné trvanie tichých udalostí v HH:MM:SS.
AVG Talk Over	Priemerná diskusia v priebehu času v HH:MM:SS.
Organizovanie podujatí	Počet zistených udalostí podržania.
MAXIMÁLNA doba podržania	Trvanie podujatia s najdlhším držaním v
HH:MM:SS. MAX. trvanie pauzy	Trvanie udalosti najdlhšej pauzy v HH:MM:SS.
MAX ticho	Trvanie najdlhšej tichej udalosti v HH:MM:SS. MAX Talk
Over	Trvanie udalosti s najdlhšou diskusiou v HH:MM:SS.
Minimálna doba podržania	Trvanie udalosti najkratšieho podržania v HH:MM:SS.
Minimálne trvanie pauzy	Trvanie udalosti najkratšej pauzy v HH:MM:SS. MIN.
TICHO	Trvanie najkratšej tichej udalosti v HH:MM:SS. MIN
hovor cez	Trvanie udalosti s najkratšou diskusiou v HH:MM:SS.
Pozastavenie udalostí	Počet zistených udalostí pozastavenia.

Polia reči (pokračovanie)

Názov stĺpca	Popis
Tiché udalosti	Počet zistených udalostí ticha. Hovorte o
udalostiach udalostiach.	Počet zistených rozhovorov o
Celková doba podržania	Celková doba podržania v HH:MM:SS. Celkové
trvanie pauzy	Celkové trvanie pauzy v HH:MM:SS. Celkové
trvanie ticha	Celkové trvanie času ticha v HH:MM:SS.
Celkové trvanie rozhovoru	Celkové trvanie rozhovoru v priebehu času v HH:MM:SS.

Analytics

Názov stĺpca	Popis
Skóre prediktívneho hodnotenia	Predpokladané skóre hodnotenia nehodnoteného kontaktu. Webex WFO zakladá toto predpokladané skóre na údajoch služby Analytics (vrátane atribútov hovorov a agentov, rečových prístupov a aktivity na pracovnej ploche) a predchádzajúcich hodnotiacich skóre.
Prediktívne čisté skóre promotéra	Predpokladané čisté skóre promotéra pre kontakt.
Cítenie	Celkový emocionálny tón kontaktu. Možné hodnoty sú kladné, neutrálne a záporné.

Vlastné metaúdaje

Názov stĺpca	Popis
Variabilný text	Vlastné metaúdaje dostupné vo Webex WFO sa líšia v závislosti od konfigurácie vášho ACD a stránky Správca metaúdajov. Hodnoty vo vlastných poliach metaúdajov môžete upravovať. Pozrite si tému Úprava vlastných metadát priradených ku kontaktu.

Súvisiace témy

- Ako fungujú root hovory a odsúhlasenie
- Automatizácia QM pracovných postupov
- Konfigurácia QM globálnych nastavení
- Úprava vlastných metaúdajov priradených ku kontaktu
- Odstránenie alebo aktualizácia viacerých kontaktov naraz

Odstránenie alebo obnovenie kontaktu

Táto téma vysvetľuje, ako odstrániť alebo obnoviť zaznamenané kontakty.

Predpoklady

- Máte úlohu a rozsah, ktoré vám umožňujú prezerať nahrávky.
- Máte povolenia Zobraziť Kôš a Odstrániť kontakt.

Umiestnenie stránky

Interakcie

Postupy

Odstránenie kontaktu

Tento postup presunie kontakt do Koša. Naraz môžete odstrániť len jeden kontakt.

1. Vyberte kontakt kliknutím na jeho začiarkavacie políčko na ľavej strane stránky Interakcie.
2. Kliknite na položku **Odstrániť** (vpravo hore na stránke). Otvorí sa dialógové okno s potvrdením.
3. Kliknite na položku **Odstrániť**. Zatvorí sa dialógové okno s potvrdením.

Obnovenie kontaktu

Tento postup presunie kontakt z Koša späť na stránku Interakcie. Naraz môžete obnoviť len jeden kontakt.

1. Kliknite na položku **Zoznam** filtrov (vľavo hore na stránke). Otvorí **sa panel Filtre** .
2. Ak filter **Rozsah** vyhľadávania nie je na paneli uvedený, kliknite na položku **Pridať filter**. Otvorí **sa okno Vybrať filtre** . (Ak je uvedený Rozsah vyhľadávania, prejdite na krok 5.)
3. V stĺpci **Dostupné** kliknite na položku **Rozsah** vyhľadávania.
4. Kliknite na položku **Aktualizovať filtre**. Zatvorí **sa okno Vybrať filtre** .
5. Kliknite na položku **Rozsah** vyhľadávania a z rozbaľovacieho zoznamu vyberte **položku Kontakty** v koši.
6. Kliknite na tlačidlo **Použiť**. Kontakty na displeji Koša.
7. Vyberte kontakt kliknutím na jeho začiarkavacie políčko na ľavej strane stránky.
8. Kliknite na položku **Obnoviť** (vpravo hore na stránke).

Trvalé odstránenie kontaktu

Naraz môžete natrvalo odstrániť jeden kontakt.

DÔLEŽITÉ: Natrvalo odstránený kontakt nie je možné obnoviť.

1. Vyhľadajte kontakt v Koši (informácie o prístupe do Koša nájdete v krokoch 1 až 6 v časti Obnovenie kontaktu).
2. Vyberte kontakt kliknutím na jeho začiarkavacie políčko na ľavej strane stránky.
3. Kliknite na položku **Natrvalo odstrániť** (vpravo hore na stránke). Otvorí sa dialógové okno s potvrdením.
4. Kliknite na položku **Odstrániť**. Dialógové okno sa zatvorí.

Súvisiace témy

- Vyhľadávanie kontaktov – ďalšie informácie o filtrovaní kontaktov.
- Automatizácia QM pracovných postupov – zistite, ako automaticky odosielať nahrávky do Koša namiesto ich manuálneho presúvania.

Prehranie kontaktov

Predpoklady

- Máte povolenie Zobraziť kontakty.
- Niektoré panely v prehrávači médií vyžadujú ďalšie povolenia, údaje alebo Webex funkcie WFO. Ďalšie informácie nájdete v témach uvedených v časti Súvisiace témy nižšie.

Umiestnenie stránky

Interakcie > Dvojité kliknutie na kontakt

Prehrávač médií môžete otvoriť aj kliknutím na kontakt v niektorom z týchto umiestnení:

- Stránka Prieskumníka agenta
- Na table Podrobnosti miniaplikácie Analytics
- V Prieskumníkovi údajov

NOTA

Ak sa pokúsite otvoriť kontakt, ktorý je uložený v ľadovci Amazon, otvorí sa okno so žiadosťou o obnovenie mediálnych súborov potrebných na prehratie nahrávky.

- Ak chcete kontakt obnoviť, kliknite na položku **Obnoviť**.
- Ak chcete okno zavrieť bez obnovenia kontaktu, kliknite na tlačidlo **OK**.

Postupy

Prehranie kontaktu

Kliknite na Prehrať .

Prehrajte kontakt rýchlejšie alebo pomalšie

Vyberte rýchlosť z rozbaľovacej ponuky Rýchlosť prehrávania.

Priblíženie kontaktu

Kliknutím na ikonu Lupa zobrazíte ďalšie podrobnosti na paneloch Zvuk, Sentiment, Frázové zásahy a Pracovná plocha.

Kliknutím na ikonu Oddialiť sa vrátite na pôvodnú úroveň podrobností.

Zobrazenie priradených kontaktov

Kliknutím na ikony Ďalšie a Predchádzajúce sa presuniete na kontakty súvisiace s aktuálne otvoreným kontaktom.

Zmenšenie prehrávača médií

Kliknutím na ikonu kompaktného zobrazenia zmenšite prehrávač médií a zobrazte stránku Interakcie.

Kliknutím na ikonu Úplné zobrazenie sa vrátite do prehrávača médií plnej veľkosti.

Zobrazenie informácií o agentovi, ktorý kontakt spracoval

Kliknite na položku **Profilová karta**.

Táto karta obsahuje zoznam rolí agenta, skupiny, tímu, priradení zručností a nasledujúcich štatistík:

- Čisté skóre reputácie – číslo, ktoré kvantifikuje, ako pozitívne alebo negatívne agent ovplyvnil vaše kontaktné centrum za posledných 30 dní. Skóre sa pohybuje od 1,00 do -1,00, pričom 1,00 je najpozitívnejšie a -1,00 je najnegatívnejšie. Webex WFO vypočíta toto skóre podľa nasledujúceho vzorca:

  (A ÷ C) − (B ÷ C) = čisté skóre reputácie

  Kde

  A = počet kontaktov agenta za posledných 30 dní s pozitívnym skóre sentimentu
  B = počet kontaktov agenta za posledných 30 dní s negatívnym skóre sentimentu
  C = počet kontaktov agenta za posledných 30 dní s ľubovoľným skóre sentimentu: pozitívne, negatívne alebo neutrálne

- Priemerné prediktívne NPS – priemerné prediktívne čisté skóre promotéra (NPS) agenta za posledných 30 dní. Webex WFO vypočíta tento priemer podľa nasledujúceho vzorca:

  A ÷ B = priemerný prediktívny NPL

  Kde

  A = Súčet všetkých prediktívnych skóre NPS poskytnutých kontaktom agenta za posledných 30 dní
  B = počet kontaktov agenta za posledných 30 dní s prediktívnym skóre NPS

- Dokončené kontakty zákazníka – počet kontaktov, ktoré agent spracoval za posledných 30 dní.

  POZNÁMKA UPOZORNENIE: Toto číslo sa nemusí zhodovať s počtom kontaktov, ktoré vidíte pre agenta na stránke Interakcie. Zahŕňa kontakty, ktoré neboli nahrané, boli recyklované alebo
  Odstránené atď., ktoré sa nezobrazujú na stránke Interakcie.

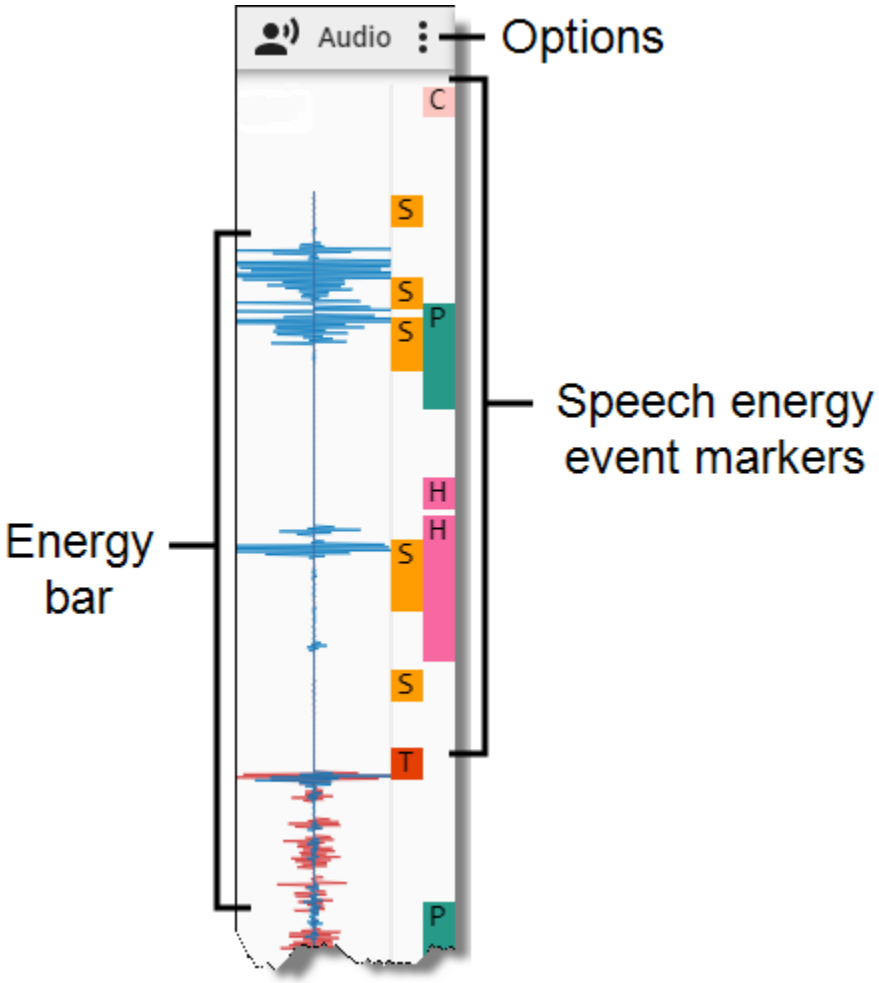
Čisté skóre reputácie a priemerné prediktívne NPS vyžadujú povolenie Zobraziť analytické údaje pre kontakty a pokročilé analytické funkcie. Mapovanie zručností sa zobrazí, ak je agent priradený aspoň k jednému mapovaniu zručností.

Súvisiace témy

- Vypočutie zvukového kontaktu
- Sledovanie snímania obrazovky kontaktu
- Preskakovanie dopredu a dozadu v nahrávke
- Zobrazenie akcií agenta pre kontakt
- Zobrazenie údajov priradených ku kontaktu
- Čítanie e-mailového kontaktu
- Čítanie textového kontaktu
- Prečítajte si zhrnutie kontaktu
- Prečítajte si prepis zvukovej nahrávky
- Zobrazenie frázovej analýzy kontaktu
- Zobrazenie pocitu kontaktu
- Označenie kontaktov pre školenie alebo ľudské zdroje
- -

Vypočutie zvukového kontaktu

Panel Zvuk v prehrávači médií vizualizuje zvukovú nahrávku.



Predpoklady

- Vaša organizácia má licencie QM, CR a Webex WFO Access.
- Máte povolenie Zobraziť kontakty.
- Typ kontaktu kontaktu je "Hovor" a obsah kontaktu obsahuje "Má hlas".

Umiestnenie stránky

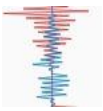
Interakcie > Dvojité kliknutie na kontakt > paneli Audio

Zobrazenie aktivity reči

Energetická lišta ukazuje, kde počas kontaktu došlo k zvukovej aktivite (rozhovor agenta a zákazníka). Posuvník časovej osi môžete presunúť na miesto, kde vás energia zaujíma, a vypočuť si danú časť zvuku.

> **POZNÁMKA:** Ak bola aktivita agenta na obrazovke zaznamenaná pred začatím hovoru alebo po ukončení hovoru (napríklad z dôvodu konfigurácie rozšírenia nahrávania obrazovky), energetický pruh je počas toho prázdny
> časť záznamu.

Farba zvukových tokov závisí od typu nahrávania.

Energia	Typ nahrávania	Popis
	Stereofónny	Prichádzajúci zvukový prúd je modrý. Odchádzajúci prúd je červený.
	Mono	Zvukový prúd je červený.

Zobraziť udalosti

Značky udalostí s energiou reči označujú, kde Webex WFO detekuje významné zvukové udalosti, napríklad kde agent aj zákazník hovorili súčasne.

Kliknutím na značku udalosti k nej presuňte jazdec časovej osi alebo umiestnením kurzora myši na značku udalosti zobrazíte ďalšie podrobnosti. Nasledujúca tabuľka popisuje všetky značky udalostí.

Ikona	Typ	Popis
C	Komentár	Niekto komentoval hodnotenie pri prehrávaní kontaktu. **POZNÁMKA** Poznámky ponechané vo vyhodnocovacích formulároch, ktoré sú v režime kalibrácie, sa nezobrazujú ako značky udalostí.
H	Podržať hovor	Agent hovor podržal.

Ikona	Typ	Popis
P	Pozastaviť	Nahrávanie bolo pozastavené, pretože agent urobil niečo, čo Webex WFO povedalo, aby zastavila nahrávanie (pozrite si časť Identifikácia webových stránok a aplikácií, ktoré má Analytics sledovať).
S	Ticho	Agent ani zákazník nehovorili (pozri O tichu a rozhovoroch o udalostiach). **POZNÁMKA:** Krátke zvuky v pozadí sa môžu javiť ako zvuková energia, ale Webex WFO stále berie do úvahy tieto ticho.
T	Porozprávajte sa	Agent aj zákazník hovorili súčasne (pozri O tichu a rozhovore o udalostiach).

Filtrovanie udalostí

Kliknite na ikonu Možnosti a vyberte typy udalostí, ktoré sa zobrazia.

Súvisiace témy

- Prehranie kontaktov
- O tichu a rozhovoroch o udalostiach – zistite viac o tom Webex ako WFO identifikuje ticho a rozhovor.
- Identifikujte weby a aplikácie, ktoré má Analytics sledovať – zadajte akcie agenta, ktoré Webex WFO prikážu, aby pozastavila a obnovila nahrávanie.
- Konfigurácia QM globálnych nastavení – Stanovte, ako dlho musí trvať ticho alebo rozhovor, aby Webex WFO označil udalosť.

O tichu a rozprávaní o udalostiach

Nahratý hovor obsahuje dva zvukové prúdy, ktoré predstavujú obe strany hovoru. V prehrávači médií panel Zvuk zobrazuje prichádzajúci prúd modrou farbou a odchádzajúci prúd červenou farbou. V bežnej konverzácii sa energia strieda medzi odchádzajúcim a prichádzajúcim hovorom.

Keď prichádzajúci hovor a odchádzajúci hovor naraz stúpajú, je to diskusia o udalosti. Panel Audio zobrazuje ikonu rozhovoru v energetickej lište, kde sa odohráva udalosť rozhovoru. Keď obe strany počas hovoru mlčia, je to tichá udalosť. Počas tichej udalosti je čiara v energetickej lište rovná. Na paneli Audio sa zobrazuje ikona Ticho v energetickej lište, kde dochádza k udalosti Ticho.

Normálne každý stream obsahuje hlas jednej osoby: buď agenta alebo zákazníka. Prenos príležitostne obsahuje viacero hlasov. Napríklad konferenčný hovor obsahuje stream agenta, v ktorom počujete hlas agenta, a druhý prúd, kde počujete hlasy všetkých ostatných účastníkov konferenčného hovoru.

Hovory môžu zahŕňať nehlasové zvuky (napríklad vietor, písanie, konverzie na pozadí alebo štekajúce psy). Webex WFO spracováva tieto zvuky okrem reči aj pri hľadaní ticha a rozprávaní o udalostiach v hovore. Krátke zvuky v pozadí sa môžu zobrazovať ako zvuková energia, ale Webex WFO stále berie do úvahy tieto ticho.

Webex WFO používa modul detekcie hlasovej aktivity (VAD) na klasifikáciu zvuku ako ticha alebo reči. VAD je navrhnutý tak, aby analyzoval telefónne hovory, pri ktorých očakávate, že budete počuť dvoch alebo viacerých ľudí, ktorí spolu hovoria. VAD analyzuje samostatné bloky zvukových dát a vypočítava priemernú hlasitosť zvuku pre každý blok. Bloky sa nazývajú rámy. (Veľkosť snímky sa meria v milisekundách zvuku. Funkcia VAD používa pri spracovaní všetkého zvuku v súbore rovnakú veľkosť snímok.) VAD používa svoj prah rozhodovania na určenie, či každá snímka označuje ticho alebo reč. Ak priemerný objem rámu klesne pod prah rozhodnutia VAD, označí rám ako vzájomné ticho. VAD spracuje každú snímku každého streamu, porovná snímky zo streamu 1 a streamu 2 a každej dvojici snímok priradí typ zvuku. Typy zvuku sú nasledujúce:

- Vzájomné ticho (MS) – oba rámce sú tiché.
- Normálna (N) – jedna snímka obsahuje reč a druhá snímka je tichá. To naznačuje normálnu konverzáciu.
- Talk Over (TO) – obe snímky obsahujú reč.

VAD používa heuristický algoritmus, ktorý sa prispôsobuje na základe kvality zvukových údajov. V hlučnom prostredí sa prah rozhodovania VAD zvýši, aby sa ako reč označili iba tie najhlasnejšie zvuky. V opačnom prípade by bol celý telefonický rozhovor označený ako konštantná reč, aj keď je hluk spôsobený motorom automobilu alebo inou formou nehlasového hluku v pozadí. V tichom prostredí, kde osoba nehovorí nahlas, prah rozhodnutia VAD klesá, aby mohol správne identifikovať reč pri nízkej hlasitosti. To umožňuje, aby bol celý hovor označený ako normálna reč namiesto ticha.

Táto prispôsobivosť umožňuje VAD byť presnejší pri detekcii reči alebo ticha, ale nie je vždy 100% presný. Keďže technológia VAD používa priemernú hlasitosť zvuku na rozpoznanie rozdielu medzi rečou a tichom, vždy sa vyskytnú prípady, keď nesprávne identifikuje normálnu reč alebo vzájomné ticho v rámci zvuku. Keď sa zmení hladina hluku v pozadí, VAD potrebuje niekoľko sekúnd na prispôsobenie. Počas tejto doby môže označiť zvuk ako normálnu reč, keď nikto nehovorí, alebo môže označiť vzájomné ticho, keď niekto hovorí. Napríklad počas vzájomného ticha môže byť náhly hluk, ako je písanie na klávesnici alebo kašeľ, dostatočne hlasný na to, aby spôsobil, že VAD identifikuje rám ako hovoriaci, aj keď nikto nehovorí. VAD v podstate nepozná rozdiel medzi ľudskou rečou a zvukom motora automobilu.

Je tiež možné, že VAD nemusí identifikovať udalosť rozhovoru alebo ticha. Môže napríklad zmeškať rozhovor o udalosti, aj keď dvaja ľudia spolu jasne hovoria počas hovoru súčasne. Ak sa jeden z rečníkov počas udalosti rozhovoru zastaví, aby premýšľal alebo sa nadýchol aspoň na štvrť sekundy, VAD by mohol označiť rám ako príklad ticha. Z pohľadu rečníka sa neustále rozprávali; očakávali by ste, že VAD naznačí udalosť rozhovoru. Z pohľadu VAD však počas rozhovoru nastalo obdobie ticha, takže to nemožno považovať za diskusiu o udalosti.

Na stránke Správa aplikácií > QM > QM konfigurácia > globálne nastavenia môžete nastaviť minimálne trvanie ticha alebo hovoru, ktoré sa má považovať za udalosť. Pre každú udalosť Webex WFO uloží typ (ticho alebo rozhovor), trvanie udalosti v milisekundách a začiatok udalosti ako posun od začiatku zvuku.

Sledovanie snímania obrazovky kontaktu

Panel Snímanie obrazovky poskytuje komplexný pohľad na akcie agenta počas kontaktu. Môžete prehrávať programy, ktoré agent otvoril, tlačidlá, na ktoré agent klikol, a poslať text, ktorý agent zadal.

Typ kontaktu: Hovor, iba obrazovka

Obsah kontaktu: Má obrazovku

Požadované licencie: QM Webex WFO Vyžadujú sa

povolenia na prístup: Zobraziť kontakty

Panel Zachytenie obrazovky môže zobrazovať záznamy nastavení jedného aj viacerých monitorov. Pri nahrávkach nastavení viacerých monitorov panel zobrazuje naraz len jeden monitor. Ak chcete zobraziť iný monitor, umiestnite kurzor myši na panel a kliknite na požadovaný monitor.

Panel Snímanie obrazovky môžete zobraziť v prehrávači médií alebo v samostatnom okne prehliadača.

- Ak chcete panel otvoriť v samostatnom okne prehliadača, kliknite na ikonu Zrušiť ukotvenie.
- Ak chcete panel vrátiť do prehrávača médií, kliknite na ikonu Dock alebo zatvorte okno prehliadača.

> **POZNÁMKA:** Panely nie je možné zrušiť, ak používate blokovanie automaticky otváraných okien. Ak chcete zrušiť ukotvenie panelov, vypnite blokovanie automaticky otváraných okien.

Veľkosť obrazovky na prehrávanie záznamu obrazovky je 1920 × 1088. Ak je celková veľkosť obrazovky pre záznam obrazovky väčšia ako 1920 × 1088, zmenší sa tak, aby sa zobrazila na paneli Snímanie obrazovky. Ak zrušíte ukotvenie panela a zmeníte veľkosť okna prehliadača, veľkosť záznamu obrazovky sa zodpovedajúcim spôsobom zmení. Viacmonitorové nahrávky sú minimálne dvakrát väčšie ako nahrávky s jedným monitorom.

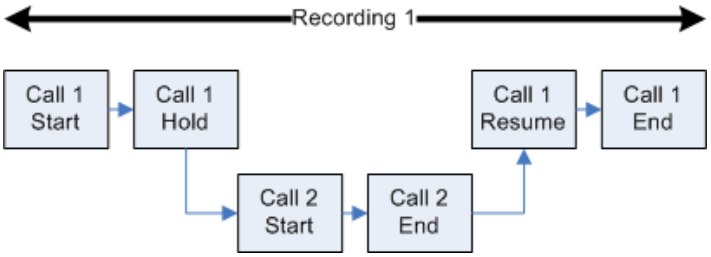
Príklady scenárov kontaktovania

Nasledujúce témy popisujú, ako agenti spracovávajú dva hovory súčasne, presmerovanie hovorov naslepo a konferenčné hovory.

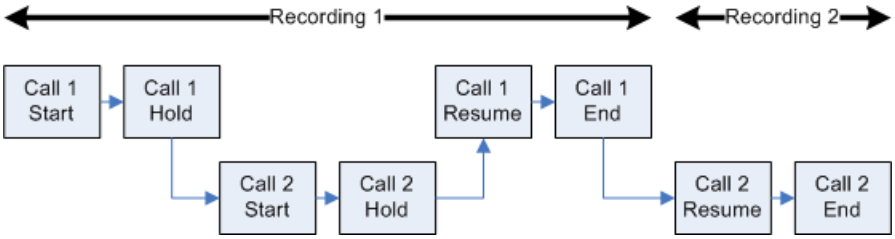
Nahrávky hovorov v zátvorkách a prekladané

Keď agent alebo znalostný pracovník spracováva dva hovory súčasne tým, že jeden podrží a prepína medzi nimi, výsledkom môže byť jedna alebo dve nahrávky v závislosti od toho, či sú hovory v zátvorke alebo prekladané.

Na nasledujúcom obrázku je vytvorená nahrávka 1 pre hovor 1. Obsahuje tiež celý zvuk z hovoru 2. Hovor 2 je v rámci hovoru 1 uvedený v zátvorkách.



Na nasledujúcom obrázku je vytvorená nahrávka 1 pre hovor 1. Obsahuje tiež časť zvuku z hovoru 2 počas obdobia, keď sú oba hovory aktívne. Nahrávka 2 sa vytvorí pre hovor 2 po skončení hovoru 1. Nahrávka 2 obsahuje iba časť zvuku z hovoru 2, ktorá sa začína po skončení hovoru 1. Hovor 1 sa prelína s hovorom 2. Hlásené trvanie hovoru 2 je od začiatku hovoru 2 do ukončenia hovoru 2. Skutočná doba nahrávania 2 je však od ukončenia hovoru 1 do ukončenia hovoru 2.



Pomocou karty Priradené kontakty na table prehrávača médií môžete prehrať ľubovoľný úsek hovoru medzi jeho vstupom do centra kontaktov a jeho ukončením. Kliknutím na položku Priradené kontakty zobrazíte všetky segmenty hovoru priradené k hovoru. Ďalšie informácie o priradených kontaktoch nájdete v téme Prehrávanie všetkých segmentov hovoru.

Prenos naslepo

K slepému prenosu dochádza za nasledujúcich okolností:

- Hovor je smerovaný tretej strane
- Pôvodný hovor sa ukončí a nekontroluje sa, či bol prepojený hovor prijatý
- Telefónne číslo tretej strany je obsadené

> **PRÍKLAD:** Nahrávanie prvého agenta sa zastaví, keď agent prepojí hovor. Nahrávanie pokračuje, keď druhý agent prijme prepojený hovor. Ak druhý agent
> Neodpovie na hovor, nahrávanie sa skončí, keď hovor prepojí prvý agent.

Konferenčné hovory

Konferenčné hovory sa v programe Media Recorder spracovávajú inak ako samostatné hovory. Táto téma popisuje konferenčné hovory.

Konferencia pod dohľadom

Konferenčný hovor pod dohľadom nastane, keď agent pridá do hovoru tretiu stranu. Agent sa môže rozhodnúť, či do hovoru pridá tretiu stranu bez toho, aby s ňou najprv hovoril, alebo sa s ňou porozpráva pred skutočným dokončením konferenčného hovoru.

> **PRÍKLAD:** Volajúci sa podrží, keď prvý agent iniciuje konferenčný hovor s druhým agentom. Keď je volajúci podržaný, diskusia medzi oboma agentmi sa nahráva. Keď volajúci
> Sa pridá do konferencie, hovor sa naďalej nahráva. Nahrávanie prvého agenta sa zastaví, keď agent zavesí, a hovor medzi druhým agentom a volajúcim pokračuje v nahrávaní.

Podržanie hovoru na druhej linke

Podržanie hovoru na druhej linke nastane, keď agent nechá volajúceho čakať počas rozhovoru s treťou stranou na druhej linke.

> **PRÍKLAD** : Používateľ QM8 podrží volajúceho. Rovná čiara predstavuje zadržanie energetickej lišty pre ID kontaktu 1344. Počas podržania používateľ QM8 zdvihne druhú linku a zavolá používateľovi QM1 na
> 2471827118. Hovor na druhej linke sa nezobrazí v priradených kontaktoch ID kontaktu 1344, pretože ide o samostatný hovor.

Preskakovanie dopredu a dozadu v nahrávke

Panel Časová os umožňuje ovládať prehrávanie zvukovej nahrávky alebo nahrávky

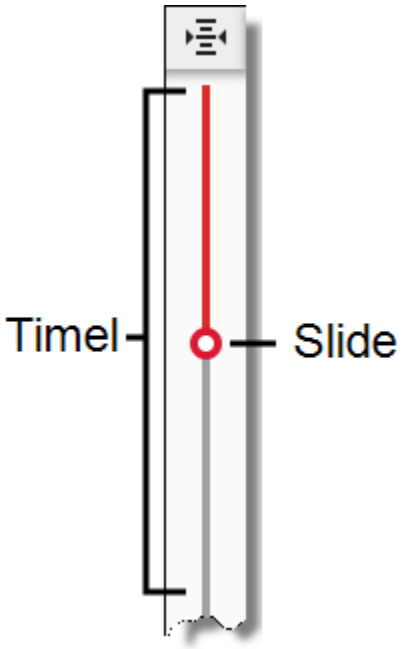
obrazovky. Typ kontaktu: Hovor, iba obrazovka

Kontaktný obsah: má hlas, má obrazovku

Požadované licencie: CR, QM Webex WFO Povolenia

na prístup: Zobraziť kontakty

Potiahnutím posuvníka na časovej osi sa môžete presunúť dopredu alebo dozadu na konkrétne body v nahrávke.



Červená čiara priebehu v energetickom pruhu sa počas prehrávania záznamu zarovnáva s jazdcom. To vám umožní vidieť, ako sa záznam zhoduje s údajmi na ktoromkoľvek z nasledujúcich panelov, ktoré máte k dispozícii:

- zvuk
- Cítenie
- Frázové zásahy
- Desktop

Zobrazenie akcií agenta pre kontakt

Panel Pracovná plocha sumarizuje akcie, ktoré agenti vykonali na svojich telefónoch a počítačoch. To vám umožní identifikovať a analyzovať rozhodnutia, ktoré ovplyvnili ich zaobchádzanie s kontaktom.

> **Poznámka :** Vzhľadom na spôsob spracovania údajov pracovnej plochy tento panel nezobrazuje informácie, ak sa vaša organizácia integruje so Cisco Webex Contact Center.

Typ kontaktu: Hovor, iba obrazovka

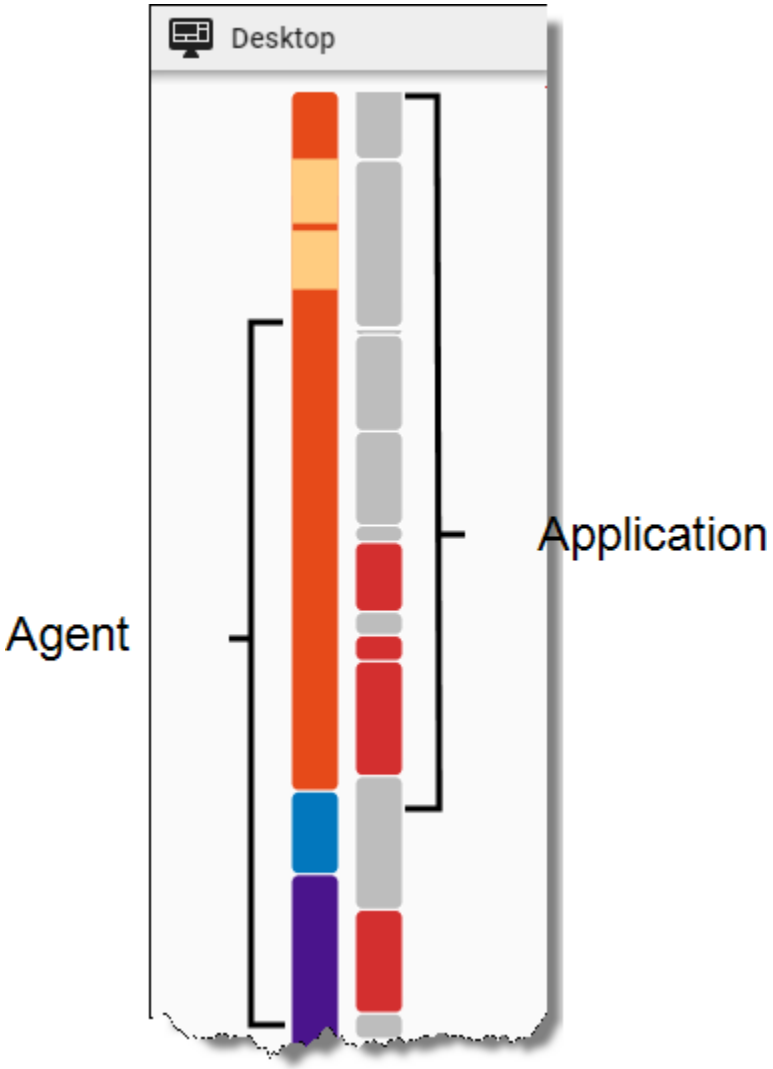
Obsah kontaktu: Má hlas, má obrazovku

Vyžadujú sa licencie: Webex Prístup

WFO

Požadované povolenia: zobrazenie kontaktov, zobrazenie analýzy pracovnej plochy

Panel obsahuje panel kontaktov agenta a panel používania aplikácie.



Panel kontaktov agenta

Kontaktná lišta agenta rozdeľuje kontakt na farebne odlíšené segmenty podľa trvania každého kontaktu agenta. Žlté pruhy označujú trvanie všetkých udalostí na pracovnej ploche, ktoré sa vyskytli počas jednotlivých stavov.

Kliknutím na udalosť alebo stav k nej môžete presunúť jazdec časovej osi, alebo môžete umiestniť kurzor myši na udalosť alebo stav a zobraziť popis s ďalšími podrobnosťami.

Nasledujúca tabuľka popisuje farby segmentov v lište kontaktov agenta.

Farebná	Typ štátu	Popis
	Aktívne	Agent hovoril so zákazníkom.
	Podržané hovory	Agent pozastavil zákazníka.
	Po skončení hovoru	Agent bol odpojený od zákazníka, ale dokončil práce súvisiace s kontaktom.
	Udalosť	Agent spustil udalosť na pracovnej ploche. Udalosti na pracovnej ploche sú momenty, keď Webex WFO zasiahne do záznamu, keď agent vykoná preddefinovanú úlohu v aplikácii alebo na webovej stránke. Správca môže napríklad nakonfigurovať Webex WFO tak, aby pozastavila nahrávanie, keď agent klikne na konkrétne pole (pozrite si časť Konfigurácia udalostí položiek na pracovnej ploche).

Panel používania aplikácií

Panel používania aplikácie rozdeľuje kontakt na segmenty podľa aplikácií a webových stránok, ku ktorým agent pristupoval.

POZNÁMKA Panel používania aplikácií zobrazuje iba aplikácie a webové stránky, ktoré boli počas kontaktu aktívne a zaostrené.

Kliknutím na segment aplikácie môžete presunúť jazdec časovej osi alebo umiestnením kurzora myši na aplikáciu zobrazíte popis s ďalšími podrobnosťami. Ak kliknete na ikonu Lupa na paneli s nástrojmi Prehrávač médií, na paneli sa zobrazí aj názov každej aplikácie alebo webovej stránky.

Aplikácie sú farebne odlíšené podľa stavu schválenia (pozrite si časť Pridanie novej položky na ploche).

Farebná	Stav	Popis
	Schválené, ignorované alebo nové	Agent použil aplikáciu, ktorú má povolený, ktorá ešte nemá stav schválenia alebo je ignorovaná.
	Neschválené	Agent použil aplikáciu, ktorú nemá povolený.

Súvisiace témy

- Monitorovanie zamerania a aktivity agentov – zobrazenie aplikácií a webových stránok, ktoré agent použil v konkrétny deň, vrátane prípadov, keď práve netelefonoval

Zobrazenie údajov priradených ku kontaktu

Panel Podrobnosti v prehrávači médií umožňuje preskúmať niekoľko kategórií údajov priradených ku kontaktu. Dostupné sekcie závisia od vašej roly, typu kontaktu a obsahu a funkcií povolených v Webex WFO.

Predpoklady

- Vaša organizácia má licenciu QM alebo CR
- Máte povolenie Zobraziť kontakty

Umiestnenie stránky

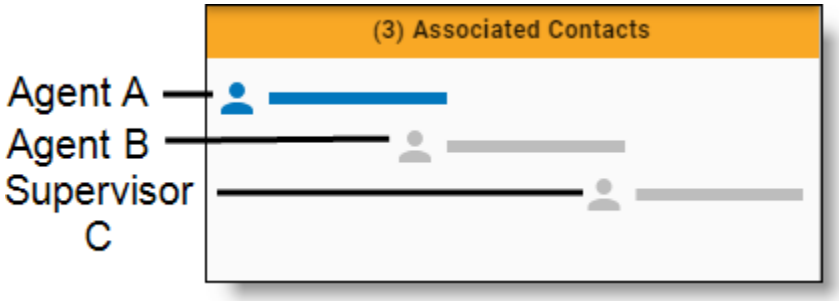
Interakcie > Dvojité kliknutie na kontakt > paneli Podrobnosti

Priradené kontakty

Keď ten istý hovor zákazníka vybavujú viacerí agenti (napríklad keď jeden agent presmeruje hovor na druhého), Webex WFO vytvorí samostatný kontakt pre každého zúčastneného agenta a priradí týmto kontaktom rovnaké priradené ID kontaktu. V časti Priradené kontakty sa zobrazujú takéto kontakty, ktoré vám umožňujú zobraziť všetky segmenty hovoru od jeho vstupu do centra kontaktov až po jeho ukončenie.

PRÍKLAD

Zákazník zavolá agentovi A. Agent A prevedie zákazníka na agenta B a agent B prevedie zákazníka na supervízora C. Webex WFO vytvorí tri samostatné kontakty a poskytne im rovnaké priradené ID kontaktu.



Ďalšie príklady nájdete v téme Sledovanie snímky obrazovky kontaktu.

Webex WFO zoradí priradené kontakty chronologicky a zvýrazní aktuálne načítaný kontakt modrou farbou. Ak chcete načítať priradený kontakt, vykonajte jeden z nasledujúcich krokov:

- Kliknite na priradený kontakt, ktorý chcete načítať.
- Kliknite na tlačidlo Predchádzajúce alebo Ďalšie v prehrávači médií (pozrite časť Prehratie kontaktov).

Môžete tiež umiestniť kurzor myši na priradený kontakt a zobraziť popis obsahujúci ďalšie podrobnosti.

POZNÁMKA: Priradené kontakty sa nemusia správne zarovnať. Napríklad čas systémového taktovania na každom počítači so službou Smart Desktop sa môže líšiť, ak sa stolné počítače nesynchronizujú s rovnakým časovým serverom. Systém
Hodinový čas sa tiež môže líšiť na každom počítači medzi synchronizáciami s rovnakým časovým serverom.

NOTA
Niektoré súvisiace kontakty sa možno nebudú dať prehrať. Je to z rôznych dôvodov:

- Boli vymazané.
- Nespĺňali kritériá pracovného postupu.
- Boli pod minimálnou dĺžkou.

Pri tomto type kontaktu je energetický pruh spojený s kontaktom prázdny a záznam nie je k dispozícii. Tieto časti hovoru nie je možné počúvať, ale môžete ich zobraziť, aby ste mohli sledovať, ako sa hovor pohyboval v kontaktnom centre. Pri používaní tlačidiel Ďalšie a Predchádzajúce na prechádzanie zoznamom kontaktov prehrávač médií automaticky preskočí kontakty, ktoré nemôžete počúvať.

POZNÁMKA: Prehrať môžete iba priradené kontakty, ktoré patria do vášho rozsahu. Pri hovoroch, ktoré sú mimo vášho rozsahu, sa zobrazí chybové hlásenie.

Kontaktné informácie

V časti Kontaktné informácie sa zobrazujú kontaktné údaje. Zobrazené údaje závisia od typu kontaktu. Informácie o hovoroch sa líšia napríklad od informácií v e-mailoch.

V nasledujúcich tabuľkách sú popísané všetky možné kontaktné údaje, ktoré sa môžu zobraziť v časti Kontaktné informácie na paneli Podrobnosti. Každá tabuľka zoraďuje kontaktné údaje abecedne.

z adresára

Kontaktné	Popis
Stav odovzdania zvukového súboru	Stav zvukového súboru kontaktu. Možné hodnoty pre toto pole sú tieto: ▪ Null/blank—Neexistuje žiadny záznam pre tento kontakt. ▪ Súbor čaká na odovzdanie – zvuk bol nahratý, ale ešte nebol nahratý. ▪ Súbor sa nahrá – zvuk bol nahraný a je možné ho prehrávať. ▪ Súbor sa odstráni – zvuk bol nahratý, ale nahrávka bola odstránená. ▪ Súbor je neplatný – súbor nahrávky je neplatný a nedá sa prehrať. ▪ Súbor sa recykluje – zvukový súbor sa označí na odstránenie, stále sa však dá obnoviť.
Volané číslo	Identifikácia čísla pomocou priameho vstupu (DID) alebo vytočeného čísla Servisné číslo (DNIS) telefónu, ktorý prijal hovor. Zobrazí text "neznáme", ak je volané číslo nezaradené do zoznamu alebo zablokované. Toto pole sa vzťahuje len na hovory.
Volajúce číslo	ID volajúceho alebo automatická identifikácia čísla (ANI) volajúci účastník. Zobrazí text "neznáme", ak je volajúce číslo nezaradené do zoznamu alebo zablokované. Toto pole sa vzťahuje len na hovory.
Kanál	Kanál, kde došlo k interakcii. Toto pole sa zobrazí, ak vaša organizácia používa podporovanú integráciu kontaktov v sociálnych médiách. Možné hodnoty pre toto pole sa líšia v závislosti od typov sociálnych médií, ktoré vaša organizácia používa.
Smer kontaktu	Smer kontaktu: prichádzajúci alebo odchádzajúci.
Trvanie kontaktu	Čas medzi prijatím hovoru a hovorom

Kontaktné	Popis
	sa vynecháva, vrátane času zvonenia a predĺženého času obrazovky (ak existuje) v HH: MM: SS. Trvanie hovoru prijíma signalizačná služba. Trvanie hovoru zobrazené v tabuľke kontaktov a v prehrávači médií nemusí byť rovnaké z dôvodu rozdielu v "trvaní udalosti" (čas medzi udalosťami) a "trvaní nahrávania" (trvanie v rámci skutočne zaznamenaného súboru). V týchto scenároch by trvanie hovoru bolo odlišné: ▪ Ak použijete API Ovládacie prvky nahrávania na pozastavenie, obnovenie alebo opätovné spustenie nahrávania, trvanie nahrávania bude kratšie ako skutočné trvanie hovoru. Ak sa napríklad nahrávanie reštartuje o minútu neskôr, trvanie hovoru bude o minútu dlhšie ako trvanie nahrávania. ▪ Keď archivujete alebo čistíte hovor s dlhým časom zvonenia, tabuľka kontaktov zobrazuje trvanie udalosti v poli trvania hovoru, zatiaľ čo prehrávač médií zobrazuje trvanie záznamu v poli trvania hovoru. Toto pole sa vzťahuje len na hovory.
ID kontaktu	Jedinečný identifikátor konverzácie.
Typ kontaktu	Typ kontaktu. Možné hodnoty pre toto pole sú: ▪ Hovor – kontakt so záznamom hovoru. ▪ Konverzácia – písomný kontakt, ktorý sa vyskytol v rámci chatovacieho programu vašej organizácie. Môže to byť s ľudským agentom alebo s chatovacím botom. ▪ E-mail – e-mailový kontakt bez nahrávania hovoru. Tento typ kontaktu sa zobrazuje len vtedy, keď vaša organizácia používa riadenie kvality aj analýzu. ▪ Bez hovoru – kontakt bez záznamu hovoru, ktorý niekto vytvoril kliknutím na položku Vytvoriť kontakt na stránke Interakcie.

Kontaktné	Popis
	▪ Len obrazovka – kontakt nahrávajúci obrazovku bez nahrávania hovoru. ▪ SMS – písomný kontakt, ku ktorému došlo v rámci programu na odosielanie textových správ vašej organizácie. ▪ Text—V závislosti od toho, ako vaša organizácia importuje písomné kontakty do Webex WFO, to môže zahŕňať e-maily, chatové správy alebo iné textové kontakty.
Denný pracovný postup	Názov denného pracovného postupu priradeného k tomuto kontaktu (pozrite si tému Automatizovať QM pracovných postupov).
Pracovný postup ukončenia interakcie	Názov pracovného postupu ukončenia interakcie priradeného k tomuto kontaktu.
Externé strany	(Iba chat a SMS kontakty) telefónne číslo, e-mailovú adresu alebo iné Identifikátor osoby, ktorá komunikovala so zástupcom.
Adresa odosielateľa	(Iba e-mailové kontakty) E-mailové adresy v poli Od. Toto Táto možnosť je k dispozícii iba vtedy, keď je povolená služba Analytics.
HR	Označuje, či bol kontakt označený ako kontakt pre ľudské zdroje.
Dôvod	Dôvod, prečo bol rozhovor zaznamenaný. Tento dôvod je nastavený v pravidle nahrávania (pozri Zobrazenie údajov priradených ku kontaktu).
Typ nahrávania	Typ nahrávania priradený k tomuto zariadeniu.
Stav	Aktuálny stav hodnotenia kontaktu. Možné hodnoty pre toto pole sú: ▪ Hodnotené – kontakty, ktoré si nárokuje hodnotiteľ, sú plne ohodnotené a schválené (ak sa vyžaduje schválenie). ▪ Bez hodnotenia – kontakty, ktoré si hodnotiteľ nevyžiadal a ktoré neboli hodnotené. ▪ Prebieha – kontakty, ktoré si vyžiada hodnotiteľ, ale ktoré ešte nie sú úplne hodnotené.

Kontaktné	Popis
	▪ Nedá sa skórovať – kontakty, ktoré si nárokuje hodnotiteľ, ale nie je možné ich ohodnotiť. Hodnotenia s týmto stavom nie sú zahrnuté do prehľadov ani metrík výkonnosti. ▪ Vyžaduje schválenie – kontakty, ktoré si nárokuje hodnotiteľ, sú plne hodnotené a čakajú na schválenie. ▪ Potreby nemôžu získať schválenie – kontakty, ktoré si nárokuje hodnotiteľ, nie je možné ich ohodnotiť a čakajú na schválenie neschopnosti hodnotiteľa bodovať.
Predmet	Filtruje e-maily priradené ku kontaktom, ktoré nesúvisia s volaním, na základe e-mailových adries v poli Komu. Táto možnosť je k dispozícii, iba ak je povolená služba Analytics.
Názov prieskumu	Názov prieskumu.
Skóre prieskumu	Skóre dokončeného prieskumu.
Na adresu	Filtruje e-maily priradené ku kontaktom, ktoré nesúvisia s volaním, na základe e-mailu adresy v poli Komu. Táto možnosť je k dispozícii, iba ak je povolená služba Analytics.
Školenie	Označuje, či bol kontakt označený ako školiaci kontakt.
Stav odovzdania videosúboru	Stav video alebo audio súboru. Možné hodnoty pre toto pole sú: ▪ Null/blank—Neexistuje žiadny záznam pre tento kontakt. ▪ Súbor čaká na odovzdanie – video bolo nahraté, ale ešte nebolo nahrané. ▪ Súbor sa nahrá – video bolo nahrané a je možné ho prehrať. ▪ Súbor sa odstráni – video bolo zaznamenané, ale nahrávka bola odstránená. ▪ Súbor je neplatný – súbor záznamu je neplatný a nedá sa prehrať

Kontaktné údaje	Popis
	chrbát. ▪ Súbor je recyklovaný – videosúbor sa označí na odstránenie, no stále sa dá obnoviť.

Organizácia

Kontaktné údaje	Popis
ID agenta ACD	ID agenta v ACD.
Meno	Krstné meno agenta. **POZNÁMKA:** Ak sú polia Meno, Priezvisko, Skupina a Tím prázdne, záznam je koreňovým volaním. Koreňový hovor je nezosúladený Kontakt, ktorý sa zobrazí ako kontakt archívu QM. Po zosúladení sa hovoru priradí používateľ (pozrite si časť Ako fungujú koreňové hovory avyrovnanie).
Skupina	Názov skupiny.
Priezvisko	Priezvisko agenta.
Tím	Názov tímu, do ktorého agent patril v čase nahrávania kontaktu.

Hodnotenie

Kontaktné údaje	Popis
Schválil	Meno osoby, ktorá hodnotenie schválila. Tieto informácie sa zobrazia, ak je splnená niektorá z týchto podmienok: ▪ Vy ste hodnotiteľ. ▪ Máte povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa. ▪ Máte povolenie Upraviť akékoľvek hodnotenie.

Kontaktné	Popis
Kalibrovaný	Označuje, či bol kontakt označený na kalibráciu.
Dátum vyhodnotenia	Dátum, kedy bol kontakt vyhodnotený. Táto hodnota sa zobrazí, ak ste hodnotiteľom alebo ak je povolené povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa. Ak toto povolenie nie je povolené, zobrazí sa hodnota #####. **POZNÁMKA:** Dátum a čas použitý na výpočet hodnoty Dátum vyhodnotenia sa vypočíta pomocou koordinovaného svetového času (UTC) Time plus alebo mínus hodnota posunu priradená k vášmu časovému pásmu. Napríklad 09/22/2019 2:00 AM UTC sa skonvertuje na 09/21/2019 9:00 PM centrálneho letného času (CDT). Filter Dátum vyhodnotenia používa čas UTC vyhodnotenia hovoru. To znamená, že v závislosti od vášho časového pásma sa hovor zaznamenaný neskoro večer v časovom pásme CDT 21. 9. 2019 filtruje ako hovor, ktorý bol zaznamenaný 22. 9. 2019. Ak vyhľadávate nahrávky, ktoré sa uskutočnili 21. 9. 2019 pomocou filtra Dátum vyhodnotenia, možno budete musieť v závislosti od časového pásma vyhľadať aj nahrávky predchádzajúceho alebo nasledujúceho dňa.
Dátum odpovede	Dátum, kedy agent odpovedal na hodnotenie.
Hodnotiaci formulár	Názov hodnotiaceho alebo kalibračného formulára použitého na hodnotenie konverzácia so zákazníkmi.
Odpoveď na hodnotenie	Označuje stav odpovede kontaktu: ▪ Čaká sa – odpoveď agenta na hodnotené hodnotenie sa vyžaduje, ale ešte nebola vykonaná. ▪ Potvrdené - Agent potvrdil hodnotenú odpoveď. ▪ Odvolanie – Agent sa odvolal proti hodnotenému hodnoteniu.
Meno hodnotiteľa	Meno hodnotiteľa alebo kalibrátora. Môžete to vidieť informácie, ak je niektorá z týchto tvrdení pravdivá:

Kontaktné údaje	Popis
	▪ Ste hodnotiteľom alebo kalibrátorom. ▪ Máte povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa. ▪ Máte povolenie Upraviť akékoľvek hodnotenie.
Skóre	Hodnotiace skóre udelené kontaktu. **POZNÁMKA:** Skóre kalibrácie sa v tomto poli nezobrazuje. Pre skóre kalibrácie použite vyhodnocovaciu kalibráciu.

Reč, Rečové polia (tabuľka kontaktov)

Kontaktné údaje	Popis
% podržania	Percento hovoru stráveného v stave podržania.
% Pauza	Percento hovoru stráveného v stave pozastavenia.
% ticha	Percento hovoru stráveného v tichom stave (počas ktorého nehovorí ani volajúci, ani agent).
% Hovorte	Percento hovoru stráveného v stave hovoru (počas ktorého hovorí volajúci aj agent).
Organizovanie podujatí	Počet zistených udalostí podržania.
Pozastavenie udalostí	Počet zistených udalostí pozastavenia.
Tiché udalosti	Počet zistených udalostí ticha. Hovorte
o udalostiach	Počet zistených hovorových udalostí.
Celková doba podržania	Celková doba podržania. Formát = HH:MM:SS. Celkové
trvanie pauzy	Celkové trvanie pauzy. Formát = HH:MM:SS. Celkové
trvanie ticha	Celkové trvanie ticha. Formát = HH:MM:SS. Celkové
trvanie rozhovoru	Celkové trvanie hovoru. Formát = HH:MM:SS.

Analytics

Kontaktné údaje	Popis
Skóre prediktívneho hodnotenia	Predpokladané skóre hodnotenia kontaktu bez bodovania. Webex WFO zakladá toto predpokladané skóre na údajoch služby Analytics a predchádzajúcich skóre hodnotenia. Webex WFO používa nasledujúce údaje služby Analytics: atribúty hovorov a agentov, rečové prístupy a aktivitu na pracovnej ploche.
Prediktívne čisté skóre promotéra	Skóre prediktívneho čistého promotéra kontaktu.
Cítenie	Skóre sentimentu pre kontakt. Možné hodnoty sú kladné, neutrálne a záporné.

Metaúdaje, vlastné metaúdaje (tabuľka kontaktov)

Kontaktné údaje	Popis
Variabilný text	Vlastné metaúdaje dostupné vo Webex WFO sa líšia podľa konfigurácia vášho ACD a stránky správcu metaúdajov. Hodnoty vo vlastných poliach metaúdajov môžete upravovať. Pozrite si tému Úprava vlastných metadát priradených ku kontaktu.

Prieskum po hovore

Sekcia Prieskum po hovore zobrazuje výsledky prieskumu, ktorý zákazník vyplnil po ukončení kontaktu. Údaje z prieskumu po hovore sa zobrazia iba vtedy, keď je váš systém nakonfigurovaný na doručovanie prieskumov a zákazník odoslal odpoveď.

Súvisiace témy

- Vyhľadanie kontaktov
- Prehranie kontaktov

Úprava vlastných metaúdajov priradených ku kontaktu

Ak sú ku kontaktu priradené vlastné metaúdaje, môžete tieto metaúdaje upravovať, pokiaľ nie sú šifrované. V takom prípade sú vlastné polia metaúdajov zakázané.

Maximálna dĺžka znakov sa líši podľa typu.

Typ metaúdajov	Maximálna dĺžka znakov
Údaje	2056 znakov
Dátum	Na základe štandardného formátu dátumu
Hypertextové prepojenie	2056 znakov
Číslo	—

Úprava vlastných metaúdajov priradených ku kontaktu

1. Kliknite na kontakt, ktorého metadáta chcete upraviť. Otvorí sa prehrávač médií.
2. V časti Kontaktné informácie na paneli Podrobnosti kliknite na **kategóriu Metaúdaje** . Otvorí sa kategória Metaúdaje.
3. Zadajte požadované hodnoty do polí metaúdajov.
4. Kliknite na položku **Uložiť metadáta**.

Súvisiace témy

- Odstránenie alebo aktualizácia viacerých kontaktov naraz – upravte vlastné metaúdaje pre viacero kontaktov naraz.

Čítanie e-mailového kontaktu

Na paneli E-mail si môžete prezrieť správy, ktoré vaši agenti dostali od zákazníkov. Typ

kontaktu: E-mail

Kontaktný obsah: N / A

Vyžadujú sa licencie: QM, CR Webex WFO Access. Analýza sentimentu vyžaduje analýzu textu.

Vyžadujú sa povolenia: Zobraziť kontakty

Kontakty zobrazené na tomto paneli majú e-mail typu kontaktu. Frázové prístupy z úloh analýzy textu sú zvýraznené žltou farbou.

Čítanie textového kontaktu

Na textovom paneli si môžete prezrieť textové kontakty, ktoré spracovali vaši

agenti. Typ kontaktu: Text

Kontaktný obsah: N / A

Požadované licencie: CR, QM Webex WFO Access. Analýza sentimentu vyžaduje analýzu textu.

Vyžadujú sa povolenia: Zobraziť kontakty

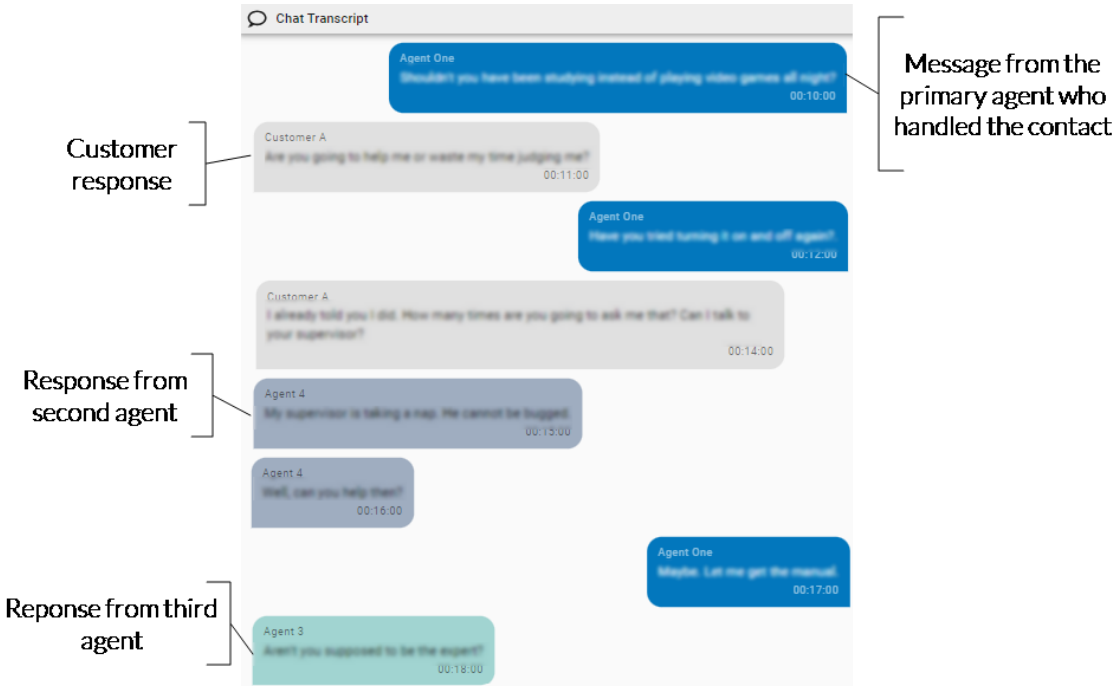
Kontakty zobrazené na tomto paneli majú text typu kontaktu. Frázové prístupy z úloh analýzy textu sú zvýraznené žltou farbou.

Prečítanie kontaktu v chate

Panel Prepis chatu obsahuje konverzácie v rozhovore. Odpovede od agenta, ktorý kontakt spracoval, sú vpravo a odpovede od zákazníka a všetkých ostatných agentov zapojených do konverzácie sú vľavo. Správy od každej osoby v konverzácii majú inú farbu až pre štyroch rôznych účastníkov. (Ak má konverzácia päť alebo viac účastníkov, farby sa opakujú.)

Ako účastník sa môže zobraziť text "Používateľ systému". Tieto správy sú automaticky generované chatovacím programom, ktorý používa vaša organizácia, a zvyčajne hovoria napríklad "Agentka Jane Doe sa pripojila ku chatu" alebo "Relácia chatu sa ukončila o 10:36 AM".

Ak kliknete na správu, zvýrazní sa príslušná ikona na paneli Textová mapa.



Predpoklady

- Vaša organizácia importuje chatové kontakty do Webex WFO prostredníctvom podporovanej integrácie.
- Máte povolenie Zobraziť kontakty.

Umiestnenie stránky

Interakcie > Dvojité kliknutie na kontakt > paneli Prepis konverzácie

Postupy

Vyhľadávanie slov v konverzácii v čete

1. Kliknite na ikonu možností ⋮ v pravom hornom rohu panela.
2. Vyberte položku **Hľadať**.
3. Zadajte hľadaný výraz do poľa Hľadať . Text, ktorý zodpovedá vášmu vyhľadávaniu, je zvýraznený.

Tlač konverzácie cez čet

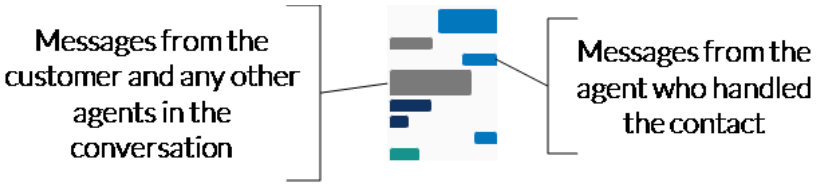
1. Kliknite na ikonu možností v pravom hornom rohu panela.
2. Vyberte položku **Tlačiť**. Otvorí sa okno tlače v prehliadači. Tu môžete konverzáciu uložiť aj ako PDF.

Súvisiace témy

- Vyhľadanie kontaktov
- Zobrazenie prehľadu chatového kontaktu

Zobrazenie prehľadu chatového kontaktu

Panel Textová mapa obsahuje farebné obdĺžniky, ktoré predstavujú správy v kontakte konverzácie. Tento panel poskytuje obraz konverzácie na vysokej úrovni bez toho, aby ste museli posúvať. Odpovede od agenta, ktorý kontakt spracoval, sú vpravo a odpovede od zákazníka a všetkých ostatných agentov zapojených do konverzácie sú vľavo. Správy od každej osoby v konverzácii majú inú farbu až pre štyroch rôznych účastníkov. (Ak má konverzácia päť alebo viac účastníkov, farby sa opakujú.)



Predpoklady

- Vaša organizácia importuje kontakty z chatu do Webex WFO prostredníctvom podporovanej integrácie, nie prostredníctvom API importu všeobecného textu.
- Máte povolenie Zobraziť kontakty.

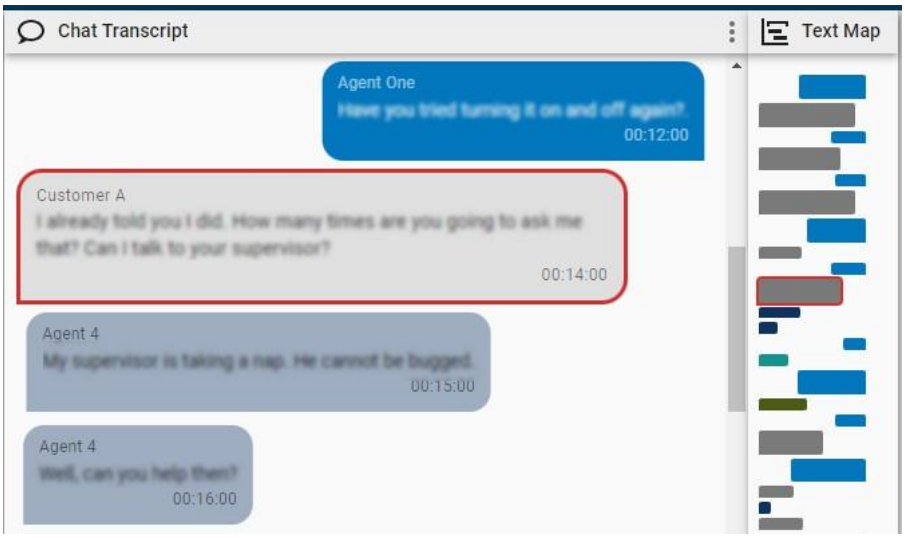
Umiestnenie stránky

Interakcie > Dvojité kliknutie na kontakt > paneli Textová mapa

Postup

Preskočenie na konkrétne miesto v konverzácii

- Kliknutím na obdĺžnik sa presuňte na príslušnú správu v konverzácii. Správa je na paneli Prepis chatu vyznačená červenou farbou.



Súvisiace témy

- Vyhľadanie kontaktov
- Prečítanie kontaktu v chate

Prečítajte si zhrnutie kontaktu

Panel Prehľady údajov v prehrávači médií sumarizuje hovory do 150 slov.

Predpoklady

- Vaša organizácia má licenciu na Analytics Essentials alebo Analytics Enterprise
- Správca vytvoril priebežnú úlohu prevodu reči na text služby Analytics so zapnutým súhrnom interakcií pomocou umelej inteligencie (pozrite si tému Vytváranie úloh služby Analytics).
- Máte povolenia Zobraziť kontakty a Zobraziť reč na analýzu textu.

- Máte nahrávky v rámci svojho rozsahu.
- Kontakt má prepis.

Umiestnenie stránky

K súhrnu interakcií môžete získať prístup dvoma spôsobmi:

- Interakcie > Dvojité kliknutie na kontakt > paneli Prehľady údajov
- Interakcie > Stĺpec Ukážka interakcie > Zobraziť

Postupy

Kopírovanie súhrnu

- Kliknite na ikonu **Kop** **ať** .

Súvisiace témy

- Prehranie kontaktov
- Prečítajte si prepis zvukovej nahrávky
- Vytváranie analytických úloh – vytvorenie priebežnej úlohy s povoleným súhrnom interakcií s umelou inteligenciou.

Prečítajte si prepis zvukovej nahrávky

Na paneli Prepis si môžete prezrieť prepis zvukovej nahrávky. Typ kontaktu: Hovor

Kontaktný obsah: Má prepis

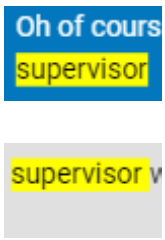
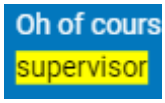
Vyžadujú sa licencie: Webex WFO Access, Analytics Essentials alebo Analytics Enterprise

Vyžadujú sa povolenia: zobrazenie kontaktov, zobrazenie analýzy reči a textu

Panel zobrazuje tento prepis ako textové bubliny. Pri prehrávaní nahrávky Webex WFO zvýrazní textovú bublinu aktuálneho reproduktora. Môžete kliknúť na konkrétnu textovú bublinu a preskočiť na ňu. Môžete tiež kliknúť na ikonu Možnosti a vykonať nasledujúce akcie:

- Nájsť – vyhľadajte prepis.
- Tlač – tlač prepisu.

Frázové prístupy z úloh analýzy prevodu reči na text sú zvýraznené žltou farbou. Farba a umiestnenie textových bublín sa líšia v závislosti od typu záznamu.

Farebná	Typ nahrávania	Popis
	Stereofónny	Textové bubliny pre prichádzajúci zvukový stream sú modré a zarovnané doprava a textové bubliny pre odchádzajúci stream sú sivé a zarovnané doľava.
	Mono	Textové bubliny zvukového streamu sú modré a zarovnané doľava.

Ak máte nainštalované funkcie služby Cisco Analytics, textové bubliny obsahujú aj ikony, ktoré predstavujú všetky súvisiace skóre negatívneho alebo pozitívneho sentimentu.

Súvisiace témy

- Vytváranie analytických úloh – konfigurácia Webex WFO na prepis kontaktov

Zobrazenie frázovej analýzy kontaktu

Panel Frázové zásahy ukazuje, kde v kontakte zákazník alebo agent spomína slová alebo frázy, ktoré sú dôležité pre vaše kontaktné centrum. Tieto slová alebo frázy nájdu úlohy služby Analytics a nazývajú sa frázové prístupy.

POZNÁMKA: Frázové zásahy sú v prepise tiež zvýraznené žltou farbou, ak existuje.

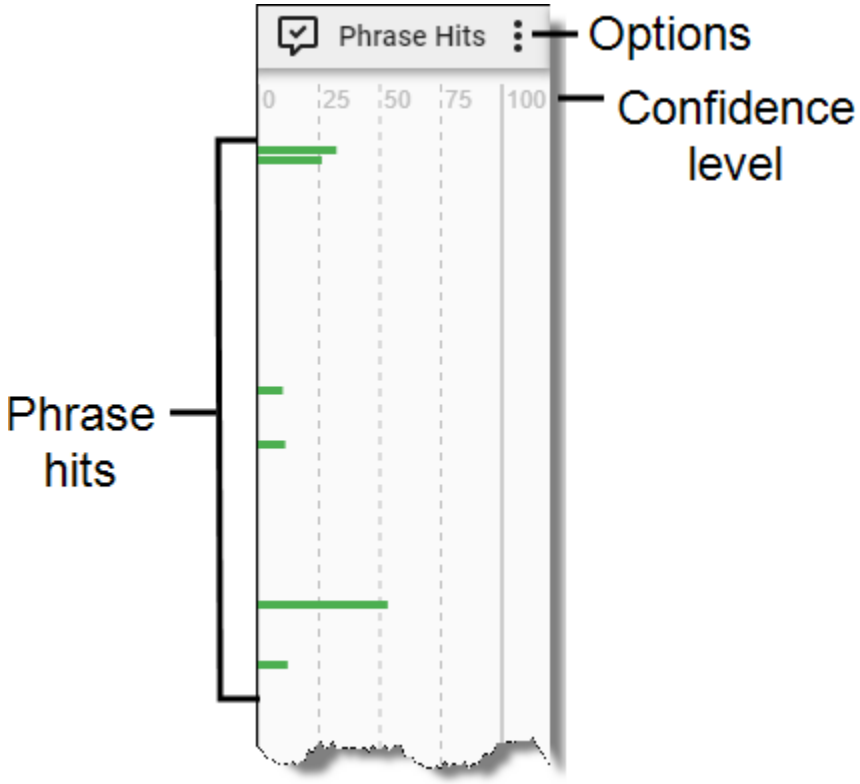
Typ kontaktu: Hovor

Kontaktný obsah: Má prepis

Požadované licencie: Analytics alebo Webex WFO Povolenia na

prístup: zobrazenie kontaktov, zobrazenie analýzy reči

Webex WFO priraďuje každému frázovému zásahu úroveň spoľahlivosti. Táto úroveň spoľahlivosti ukazuje na stupnici 0–100, ako určitá Webex WFO je úloha presne detekovaná frázou. Frázové prístupy s vyššou úrovňou spoľahlivosti sa zobrazujú dlhšie ako frázové zásahy s nižšou úrovňou spoľahlivosti.



Kliknutím na frázový zásah môžete presunúť jazdec časovej osi alebo môžete umiestniť kurzor myši na frázu a zobraziť popis s ďalšími podrobnosťami. Ak kliknete na ikonu Lupa na paneli s nástrojmi prehrávača médií, pri každom kliknutí na frázu sa zobrazí slovo alebo slovné spojenie, ktoré Webex rozpoznané WFO.

Pomocou ikony Možnosti vyberte kategórie frázových prístupov, ktoré sa zobrazia.

Detekcia frázových prístupov

Frázy sa konfigurujú a kategorizujú na stránke Správca fráz (pozrite si časť Vytváranie a správa fráz a kategórií fráz) a vyhľadávajú sa podľa úloh naplánovaných na stránke Správca úloh (pozrite si časť Vytváranie úloh služby Analytics).

Každá fráza má textovú hodnotu. Môže mať aj fonetickú hodnotu, ak je nakonfigurovaná.

- Úlohy prevodu reči na text prepisujú zvukové nahrávky a vo výslednom prepise vyhľadávajú textové hodnoty.
- Úlohy Fonetiky Analytics vyhľadávajú fonetické hodnoty v zvukových nahrávkach.

Výsledky oboch úloh sa zobrazia na paneli Frázové zásahy.

> **POZNÁMKA:** Panel nezobrazuje prístupy, ktorých úroveň spoľahlivosti je nižšia ako minimálna úroveň spoľahlivosti priradená fráze počas konfigurácie. Ak ste napríklad priradili úroveň spoľahlivosti 20 Pri fráze "zlý zákaznícky servis" panel zobrazí frázové prístupy pre "zlý zákaznícky servis" iba vtedy, ak je úroveň spoľahlivosti 20 alebo vyššia.

Každý frázový zásah začína dve sekundy pred frázou a končí dve sekundy po nej. Úroveň spoľahlivosti je založená na pravdepodobnosti, takže presný zásah nemusí byť presne zarovnaný so zvýraznenou oblasťou. Webex WFO dokáže vyriešiť viacero frázových prístupov. Ak sa zistia dve podobné frázy v priebehu 200 milisekúnd od seba, frázový zásah s najvyššou úrovňou spoľahlivosti sa stane primárnym zásahom a všetky ostatné prístupy sa stanú sekundárnymi zásahmi a indexujú sa odlišne.

Hlavička popisu obsahuje frázu, ktorú úloha zistila. Nasledujúca tabuľka popisuje ďalšie polia popisu popisu popisujúce ďalšie polia popisu.

Pole	Popis
Kategória	Kategória, do ktorej fráza patrí, ako je priradená na stránke Správca fráz.
Zdroj	Typ úlohy Analytics, pri ktorej sa zistil frázový prístup. Možné hodnoty sú nasledovné: ▪ Fonetika – fráza sa našla vo zvukovej nahrávke. ▪ Prevod reči na text – fráza sa našla v prepise zvukovej nahrávky.
Začiatok	Posun od začiatku zvuku do okamihu, keď bola nájdená fráza. Formát je HH:MM.
Doba trvania	Trvanie frázy. Formát je HH:MM:SS. **POZNÁMKA Toto** pole nezobrazuje hodnoty v milisekundách. Ak je trvanie kratšie ako jedna sekunda, v poli sa zobrazí 00:00:00.
Sebadôvera	Úroveň spoľahlivosti frázy zasiahla.
Kanál	Zvukový stream, v ktorom bola zistená fráza. Pre stereofónne nahrávky sú možné nasledujúce hodnoty: ▪ 1—Odchádzajúci prúd. ▪ 2—Prichádzajúci prúd.

Súvisiace témy

- Vytváranie a správa fráz a kategórií fráz – konfigurácia fráz, ktoré sa majú hľadať v kontaktoch
- Vytváranie analytických úloh – konfigurácia Webex WFO na analýzu kontaktov z hľadiska frázových prístupov

Zobrazenie pocitu kontaktu

Sentiment je celkový emocionálny tón (pozitívny, negatívny alebo neutrálny) konverzácie agenta a zákazníka počas kontaktu. Webex WFO podporuje analýzu sentimentu pre anglické hovory, e-maily a textové kontakty. Pri hovoroch vyžaduje sentiment prepis reči na text. V prípade e-mailov a textových kontaktov si sentiment vyžaduje analýzu textu.

Typ kontaktu: Hovor

Kontaktný obsah: Má prepis

Požadované licencie: Analytics alebo Webex WFO Access

Požadované povolenia: zobrazenie kontaktov, zobrazenie analýzy reči na text

Sentiment pre hovory

Panel Sentiment zobrazuje sentiment pre hovory. Panel zobrazuje výroky, ktoré majú pozitívne alebo negatívne skóre sentimentu, ako farebne odlíšené segmenty v zvukovom streame, kde boli vyslovené.

> **POZNÁMKA:** Výrok je neprerušená séria slov vyslovených jednou osobou. Výpoveď môže obsahovať viacero viet.

Kliknutím na výrok naň presuňte jazdec časovej osi. Keď to urobíte, Webex WFO zvýrazní textovú bublinu v prepise, ktorý analyzovala úloha sentimentu, aby vytvorila pozitívne alebo negatívne skóre. Textová bublina obsahuje ikonu, ktorá označuje aj skóre pocitu (pozrite si tabuľku nižšie). Umiestnením kurzora myši na výrok zobrazíte ukážku tohto textu.

Popisy hovorov a kanálov

Nasledujúca tabuľka popisuje farby segmentov výpovede a ich priradené ikony.

POZNÁMKA: Panel Sentiment nezobrazuje výroky, ktoré majú neutrálne skóre sentimentu.

Farebná	Popis	
	Podrobn.	Výrok má pozitívne skóre sentimentu. Ikona
	textovej bubliny	☺

Farebná	Popis	
	Podrobn. textovej bubliny	Výrok má negatívne skóre sentimentu. Ikona

Dostupné streamy závisia od typu nahrávania.

Nahrávanie Typ	Popis
Stereofónny	Výpovede sú rozdelené nasledujúcimi zvukovými prúdmi: ▪ 1—Výpoveď sa vyskytuje v prichádzajúcom zvukovom prúde. ▪ 2—Výpoveď sa vyskytuje v odchádzajúcom zvukovom prúde.
Mono	Jediný zvukový stream je 1. Všetky prichádzajúce a odchádzajúce výroky sa vyskytujú v tomto prúde.

Sentiment pre e-maily a textové kontakty

Písomné kontakty majú celkové skóre sentimentu v sekcii Analytics na paneli Podrobnosti.

Súvisiace témy

- Prečítajte si prepis zvukovej nahrávky
- Vytváranie analytických úloh – konfigurácia Webex WFO na analýzu sentimentu kontaktov

Stiahnite si kontakty na požiadanie

Niektoré údaje o kontaktoch hovoru (zvuk alebo nahrávky obrazovky) nemusia byť spočiatku k dispozícii po dvojitom kliknutí na prehratie hovoru z dôvodu stavu uloženia údajov.

Ak niektorá z nahrávok hovorov alebo celá nahrávka hovoru nie je k dispozícii, zobrazí sa výzva na výber, či chcete prehrať časť, ktorá je okamžite k dispozícii, alebo prevziať časť, ktorá nie je k dispozícii. Dialógové okno obsahujúce informácie o ukladaní zvuku a ukladacom priestore obrazovky označuje stav každej súčasti:

- Neuvádza sa – k tomuto kontaktu nie sú priradené žiadne zvukové údaje ani údaje z obrazovky.
- Cold Storage – údaje sa nachádzajú v chladiarenskom sklade. Načítanie údajov sa môže oneskoriť.

- Okamžité úložisko – dáta sú k dispozícii na okamžité prehrávanie.

Ak sa rozhodnete stiahnuť časti, ktoré nie sú k dispozícii, dostanete upozornenie, keď bude nahrávka k dispozícii.

Priradenie a zdieľanie kontaktov

Priradenie a zdieľanie kontaktov znamená:

- Skontrolujte nahrávky, ktoré vám boli priradené.
- Vytvorte jednotný vyhľadávač zdrojov (URL) pre záznam a odošlite ho ako hypertextové prepojenie ostatným prostredníctvom chatovej správy alebo e-mailu.
- Exportujte mediálne súbory priradené ku kontaktu.
- Exportujte viacero kontaktov do externého úložiska.

Získanie prístupu ku kontaktom, ktoré vám boli priradené

Na stránke frontu kontaktov sa zobrazujú všetky kontakty, ktoré vám boli priradené na kalibráciu, vyhodnotenie alebo kontrolu. Kontakty vám môžu byť priradené prostredníctvom *úloh* cieľa kontaktu alebo *úloh* ad hoc.

Typ úlohy	Definícia
Úloha Kontaktovať cieľ	Ak pre vás správca vytvoril cieľ kontaktu, Webex WFO Automaticky vám priradí určitý počet kontaktov, ktoré treba dokončiť každý deň, týždeň alebo mesiac. Môžete tiež získať kontaktný cieľ pre konkrétny dátum.
Ad-hoc úloha	Kontakty, ktorým vedúci tímu alebo správca špecificky priradil vy.

POZNÁMKA: Kontakty musia byť mladšie ako jeden rok, aby sa zobrazili vo vašom fronte kontaktov. Ak vám správca priradí ad hoc úlohu pre kontakty staršie ako jeden rok, nezobrazia sa vo vašom front.

Predpoklady

- Vo vašej organizácii sa používa systém riadenia kvality spoločnosti Cisco.
- Máte tieto povolenia:

- Zobraziť kontakty
- Zobraziť cieľ kontaktu
- Vyhodnotiť kontakt (potrebný na dokončenie cieľov hodnotenia)
- Kontakt na kalibráciu (potrebný na dokončenie kalibračných cieľov)

- Vedúci tímu vám priradil kontakty v ad hoc úlohe alebo správca vytvoril cieľ kontaktu a priradil vám ho.

Umiestnenie stránky

Front kontaktov

Postupy

Práca s nahrávkami, ktoré vám boli priradené

1. Prečítajte si informácie v stĺpcoch **Akcia**, **Termín** dokončenia a **Pokyny** . Na zobrazenie týchto stĺpcov sa možno budete musieť posunúť nabok. Toto sú typy akcií:

Činnosť	Čo musíte urobiť
Kalibrácia	Vyhodnoťte kontakt. Vaše hodnotenie sa porovnáva s príspevkami iných hodnotiteľov, aby sa zabezpečila konzistentnosť medzi hodnotiteľmi.
Hodnotenie	Vyhodnoťte kvalitu kontaktu.
Revízia	Prehrajte nahrávku alebo časť nahrávky podľa pokynov osoby, ktorá úlohu vytvorila.

2. Dvakrát kliknite na úlohu. Kontakt sa otvorí na novej karte.
3. Prehrajte a vyhodnoťte kontakt podľa potreby a zatvorte kartu.
4. Vráťte sa na stránku frontu kontaktov a kliknite na tlačidlo **Obnoviť** . Ak ste úlohu dokončili, zmizne zo stránky.

> **POZNÁMKA:** Ciele kontaktov môžu obsahovať viac ako jeden kontakt. Stránka frontu kontaktov zobrazuje po jednom kontakte pre každý cieľ, ktorý vám bol priradený. Po dokončení práce s prvým kontaktom
> Webex WFO vám priradí ďalší kontakt, kým nedokončíte všetky úlohy pre daný cieľ kontaktu.

Pridanie alebo odstránenie stĺpcov na stránke frontu kontaktov

1. Kliknite na položku **Nastavenia** . Otvorí **sa okno Konfigurácia polí** .
2. Ak chcete pridať stĺpec, začiarknite jeho políčko. Ak chcete odstrániť stĺpec, zrušte začiarknutie jeho políčka.
3. Kliknite na tlačidlo **Použiť**. Zatvorí **sa okno Konfigurácia polí** .

Front kontaktov obsahuje rovnaké stĺpce ako stránka Interakcie (pozrite si tému Prispôsobenie stĺpcov na stránke Interakcie) a nasledujúce polia:

Názov stĺpca	Popis
Činnosť	Typ úlohy
ID úlohy ad hoc	ID úlohy ad hoc pre tento kontakt
Dátum splatnosti	Dátum, do ktorého musíte dokončiť túto úlohu
Názov úlohy	Názov úlohy alebo cieľa kontaktu
Inštrukcie	Všetky špecifické pokyny k úlohe poskytnuté osobou, ktorá vytvoril úlohu

Súvisiace témy

- —Informácie o dokončení a predložení hodnotení a kalibrácií.
- Prispôsobenie stĺpcov na stránke Interakcie – definície pre ostatné stĺpce, ktoré sa zobrazujú vo fronte kontaktov.
- Manuálne priradenie revízií, hodnotení a kalibrácií – pokyny pre vedúcich tímov na vytvorenie ad hoc úlohy.
- Automatické priraďovanie revízií, hodnotení a kalibrácií – pokyny pre správcov na vytvorenie cieľa kontaktu.

Označenie kontaktov pre školenie alebo ľudské zdroje

Označenie kontaktov pre školenie alebo HR vám umožní tieto kontakty neskôr ľahko nájsť, použiť ich ako príklady školení alebo eskalovať na ľudské zdroje.

POZNÁMKA: Označením kontaktov sa kontakty automaticky neodošlú do školiaceho alebo personálneho systému. Čo sa stane s týmito kontaktmi, závisí od toho, ako vaša organizácia používa Webex WFO.

Predpoklady

- Máte povolenie Zobraziť kontakty.
- Máte povolenie Označiť pre školenie a/alebo Označiť pre HR povolenie.
- Máte nahrávky v rámci svojho rozsahu.

Umiestnenie stránky

Interakcie > Dvojité kliknutie na kontakt

Prehrávač médií môžete otvoriť aj kliknutím na kontakt v niektorom z týchto umiestnení:

- Stránka Prieskumníka agenta
- Na table Podrobnosti miniaplikácie Analytics
- V Prieskumníkovi údajov

Postupy

Označenie kontaktu na školenie

1. Dvojitým kliknutím otvorte kontakt.
2. Kliknite na ikonu Možnosti (v pravom hornom rohu stránky).
3. Vyberte položku **Označiť pre tréning**.

Označenie kontaktu pre oddelenie ľudských zdrojov

1. Dvojitým kliknutím otvorte kontakt.
2. Kliknite na ikonu Možnosti (v pravom hornom rohu stránky).
3. Vyberte položku **Označiť pre hr.**

Súvisiace témy

- Vyhľadanie kontaktov – označené kontakty neskôr vyhľadajte pomocou filtra Príznaky nahrávania.
- Prehranie kontaktov
- Označenie kontaktu – označenie kontaktov je ďalší spôsob, ako odložiť kontakty, ktoré chcete neskôr nájsť.

Označenie kontaktu

Dĺžku dostupnosti kontaktov na stránke Interakcie určuje správca Webex WFO. Ak si však chcete kontakt ponechať dlhšie, ako je štandardné obdobie uchovávania údajov vašej organizácie, môžete ho označiť. Označením kontaktu sa na danú nahrávku použije nový čas uchovávania. V závislosti od toho, ako vaša organizácia používa označovanie, Webex WFO uchováva označené kontakty dlhšie alebo kratšie ako kontakty bez označenia (pozrite si tému Správa politík uchovávania údajov pre QM a Analytics).

> **POZNÁMKA:** Označenie kontaktu prepíše niektoré QM pravidlá pracovného postupu. Ak použijete značku pred spustením pracovného postupu QM, Webex WFO zachová tento kontakt a všetky súvisiace médiá, ako sú napríklad zvuk a
> Záznamy obrazovky bez ohľadu na politiky uchovávania údajov pracovného postupu. Ak značku použijete po spustení QM workflowu, táto značka ovplyvní iba zvuk daného kontaktu, nie záznam obrazovky. Znamená to, že politika pracovného postupu QM sa vzťahuje na záznam obrazovky daného kontaktu, ale označovanie prepíše politiku pracovného postupu pre daný zvuk. Ak Webex WFO recyklovala zvukovú nahrávku, pretože bol spustený QM pracovný postup, daný zvuk sa obnoví. Ďalšie informácie o pracovných postupoch QM nájdete v téme Automatizácia pracovných postupovQM.

Predpoklady

- Máte povolenie Označiť kontakt a/alebo povolenie Zrušiť označenie kontaktu.
- Vaša úloha a rozsah vám umožňujú prezerať nahrávky.

Umiestnenie stránky

Interakcie

Postupy

Označenie kontaktu

1. Vyberte kontakt (neotvárajte ho).
2. Kliknite na položku **Označiť kontakt** (pravý horný roh stránky). Ikona sa zmení na ikonu Zrušiť označenie kontaktu.

Zrušenie označenia kontaktu

Zrušením označenia kontaktu sa na kontakt použije štandardné obdobie uchovávania údajov vašej organizácie.

1. Vyberte kontakt (neotvárajte ho).
2. Kliknite na položku **Zrušiť označenie kontaktu** (pravý horný roh stránky). Ikona sa zmení na ikonu Označiť kontakt.

Súvisiace témy

- Správa politík uchovávania údajov pre QM a Analytics – stanovenie období uchovávania údajov pre označené a neoznačené kontakty vo vašej organizácii.
- Automatizácia QM pracovných postupov – vytvorte pravidlá pre Webex WFO na automatickú správu záznamov.

Vytvorenie hypertextových prepojení na nahrávky

Môžete vytvoriť jednotný vyhľadávač zdrojov (URL) pre záznam a odoslať ho ako hypertextové prepojenie ostatným prostredníctvom chatovej správy alebo e-mailu. Prepojenie odkazuje prehliadač príjemcu na interakcie po overení príjemcu prostredníctvom prihlasovacej stránky Webex WFO. Po overení príjemcu sa záznam otvorí v prehrávači médií.

Základný formát adresy URL je nasledujúci:

http://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

alebo

https://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

pričom:

<webový server> je názov hostiteľa alebo IP adresa servera, ktorý hosťuje Webex WFO

<contactID >je ID kontaktu pre nahrávku.

> **POZNÁMKA:** Adresy URL majú / ccr za ID pre všetky nahrávky okrem koreňových nahrávok. Koreňový záznam je zobrazenie správcu pre nájomníkov, ktorí používajú iba zaznamenávanie brány. Adresa URL bez / ccr na konci presmeruje na jednu s / ccr na konci.

Exportovanie kontaktu

Kontakt môžete prevziať a prehrať mimo prehrávača médií Webex WFO. Webex WFO exportuje nahrávky vo formáte WebM. Tieto nahrávky sa môžu prehrávať automaticky vo vašom zariadení alebo si možno budete musieť stiahnuť prehrávač médií s otvoreným zdrojovým kódom, napríklad VLC Media Player (k dispozícii od videolan.com).

Umiestnenie stránky

Interakcie

Predpoklady

- Máte povolenie Exportovať nahrávky.
- Prihlásili ste sa na odber oznámenia o exporte nahrávok.
- Vaše zariadenie dokáže prehrávať súbory WebM.

Postupy

Exportovanie nahrávky

1. Vyberte nahrávku.
2. Kliknite na položku **Exportovať kontakt** . Otvorí **sa okno Exportovať kontakt** .
3. Vyberte formát exportu mediálnych súborov.
4. Kliknite na položku **Exportovať**.
5. Kliknite na tlačidlo **OK.** Po dokončení exportu kontaktu dostanete oznámenie.

   > **POZNÁMKA:** Čas potrebný na exportovanie kontaktu závisí od dĺžky záznamu a od toho, či obsahuje záznam obrazovky.

6. Otvorte zoznam upozornení (ikonu zvončeka) v hornej časti okna a vyberte položku **Exportovať kontakt <ID> je pripravený na upozornenie na stiahnutie** . Otvorí **sa okno Upozornenie** .
7. Podľa pokynov stiahnite nahrávku.

Súvisiace témy

- Správa rolí a povolení – ďalšie informácie o povoleniach.
- Konfigurácia oznámení – ďalšie informácie o oznámeniach.

Hromadný export kontaktov

Exportujte viacero kontaktov do externého ukladacieho priestoru pomocou hromadného exportu kontaktov. Po priradení licencie nájomníkovi môže ktokoľvek s povoleniami na hromadný export vytvoriť export. Táto funkcia vytvorí adresár v rámci vybratého externého úložiska, ktorý obsahuje zvukové súbory alebo videosúbory vo formáte, ktorý určíte, súbor CSV s metaúdajmi kontaktov a prípadne údaje služby Analytics s prepismi.

POZNÁMKA: Správca Webex WFO určuje metaúdaje, ktoré je možné exportovať. V CSV formáte sa ukladajú iba exportovateľné metaúdaje.

POZNÁMKA: Export hromadných kontaktov koreňových záznamov nie je podporovaný.

DÔLEŽITÉ: Pomocou hromadného exportu kontaktov môžete exportovať až 1 000 kontaktov denne na nájomníka. Ak chcete exportovať viac ako 1 000 kontaktov denne, pridajte licenciu na export rozšírených hromadných kontaktov do
Vášho nájomníka. Kontaktujte svojho manažéra zákazníckeho úspechu a požiadajte o túto licenciu.

Predpoklady

- Máte povolenie na export hromadných kontaktov. Pozrite si tému Správa rolí a povolení .
- Máte nakonfigurované umiestnenie externého úložiska. Pozrite si tému Pridanie externých úložísk.

Umiestnenie stránky

Interakcie

Postupy

Naplánujte automatické spustenie funkcie hromadného exportu kontaktov v pravidelných intervaloch, ktoré určíte, alebo spustite hromadný export kontaktov okamžite. Sledujte stav žiadosti o export na stránke Audit hromadného kontaktu (Správa aplikácií > Globálne monitorovanie > > Audit hromadného exportu kontaktov).

Naplánovanie opakovaného hromadného exportu kontaktov

1. Na stránke Interakcie vytvorte a uložte množinu filtrov (pozrite si tému Vyhľadanie kontaktov).

   DÔLEŽITÉ: Musíte úplne nakonfigurovať všetky filtre, ktoré pridáte do svojej množiny filtrov. Ak úplne nenakonfigurujete všetky filtre, hromadný export kontextu zlyhá.

   PRÍKLAD Do množiny filtrov pridáte **filter Predictive Net Promoter Score** . Z rozbaľovacieho **zoznamu Operátor vyberiete** možnosť Rovná **sa, ale do** poľa Skóre nezadáte číslo. Neúplná konfigurácia tohto filtra spôsobí zlyhanie exportu hromadných kontaktov.

2. Kliknite na ikonu Možnosti **a potom kliknite na položku** Export **hromadných**kontaktov.
3. Kliknite na **kartu Nový export** .
4. Nakonfigurujte export tak, ako je definované v popísaných poliach nižšie.

   Exportovať názov – zadajte názov súboru exportu hromadného kontaktu.

   Uložené vyhľadávanie – vyberte uloženú skupinu filtrov.

   Miesto uloženia – vyberte externé úložisko, do ktorého chcete exportovať kontakty.

   Typ média – vyberte formát súboru, v ktorom Webex WFO exportuje zvukové súbory a videosúbory.

   - **Audio/video formáty** — Vyberte formát súboru, v ktorom sa majú audio/video médiá exportovať. K dispozícii iba pre kontakty so zvukovými nahrávkami aj záznamami obrazovky.
   - **Formáty** iba zvuku – vyberte formát súboru, do ktorého sa majú médiá iba zvukové exportovať. K dispozícii iba pre kontakty so zvukovými nahrávkami.
   - **Žiadne** – ak **chcete exportovať iba prepisy, vyberte možnosť Iba** prepisy.

   Výstupný formát služby Analytics – vyberte formát súboru, v ktorom chcete exportovať údaje prepisu služby Analytics: JSON alebo XML. Ak vyberiete možnosť **Žiadne**, Webex WFO neexportuje žiadne údaje prepisu služby Analytics. Vyberte možnosť **Žiadne** , ak chcete exportovať iba CSV súbor s metaúdajmi.

5. Vyberte položku **Odoslať plánovaný export** a potom naplánujte export podľa nižšie uvedeného postupu.

   Týždenne – vyberte jeden alebo viac dní v týždni a potom vyberte čas v tých dňoch, kedy Webex WFO kontakty exportuje.

   Mesačne – vyberte deň v mesiaci a potom vyberte čas v daný deň, kedy Webex WFO exportuje kontakty.

6. Kliknite na položku **Vytvoriť**.

Keď vytvoríte plánovaný hromadný export kontaktov, Webex WFO export uloží. Ak chcete export upraviť, kliknite na záložku **Export** uložených kontaktov a vyberte export z **rozbaľovacieho zoznamu Názov** súboru uloženého exportu.

> **POZNÁMKA Prvý** plánovaný export (týždenný alebo mesačný) sa musí uskutočniť po ďalšom plánovanom spustení úlohy dynamického obnovenia aplikácie. V opačnom prípade sa prvý plánovaný vývoz neuskutoční,
> Aj keď budúci vývoz bude. V predvolenom nastavení sa úloha dynamického obnovenia aplikácií spúšťa každých pätnásť minút. Obráťte sa na správcu systému, aby overil tento plán.

Okamžité exportovanie kontaktov

1. Na stránke Interakcie vytvorte a uložte množinu filtrov (pozrite si tému Vyhľadanie kontaktov).

   > **DÔLEŽITÉ:** Musíte úplne nakonfigurovať všetky filtre, ktoré pridáte do svojej množiny filtrov. Ak úplne nenakonfigurujete všetky filtre, hromadný export kontextu zlyhá.

   > **PRÍKLAD** Do množiny filtrov pridáte **filter Predictive Net Promoter Score** . Z rozbaľovacieho **zoznamu Operátor vyberiete** možnosť Rovná **sa, ale do** poľa Skóre nezadáte číslo. Neúplná konfigurácia tohto filtra spôsobí zlyhanie exportu hromadných kontaktov.

2. Kliknite na ikonu Možnosti **a potom kliknite na položku** Export **hromadných**kontaktov.
3. Kliknite na **kartu Nový export** .
4. Nakonfigurujte export podľa nižšie uvedeného postupu.

   Exportovať názov – zadajte názov súboru exportu hromadného kontaktu.

   Uložené vyhľadávanie – vyberte uloženú skupinu filtrov.

   Miesto uloženia – vyberte externé úložisko, do ktorého chcete exportovať kontakty.

   Typ média – vyberte formát súboru, v ktorom Webex WFO exportuje zvukové súbory a videosúbory.

   - **Audio/video formáty** — Vyberte formát súboru, v ktorom sa majú audio/video médiá exportovať. K dispozícii iba pre kontakty so zvukovými nahrávkami aj záznamami obrazovky.
   - **Formáty** iba zvuku – vyberte formát súboru, v ktorom sa majú médiá iba so zvukom exportovať. K dispozícii iba pre kontakty so zvukovými nahrávkami.
   - **Žiadne** – ak **chcete exportovať iba prepisy, vyberte možnosť Iba** prepisy.

   Výstupný formát služby Analytics – vyberte formát súboru, v ktorom chcete exportovať údaje prepisu služby Analytics: JSON alebo XML. Ak vyberiete možnosť **Žiadne**, Webex WFO neexportuje žiadne údaje prepisu služby Analytics. Vyberte možnosť **Žiadne** , ak chcete exportovať iba CSV súbor s metaúdajmi.

5. Vyberte položku **Okamžite odoslať export**.
6. Kliknite na položku **Vytvoriť**.

Licenčné požiadavky na export hromadných kontaktov

Spoločnosť Cisco vyžaduje výber typu licencie pre export hromadných kontaktov.

- **Štandardná licencia** – exportujte až 1 000 kontaktov denne prostredníctvom používateľského rozhrania.
- **Výkonnostná licencia** – hromadný export kontaktov konfiguráciou viacerých úloh exportu kontaktov pravidelne počas každého dňa.

POZNÁMKA: V predvolenom nastavení je každá exportná dávka obmedzená na 10 000 na úlohu s maximálnym počtom kontaktov za deň 40 000 s licenciou Performance. Ak je potrebné zvýšiť ich Limity, obráťte sa na oddelenie profesionálnych služieb spoločnosti Cisco alebo služby podpory spoločnosti Cisco.

Údaje zahrnuté v súbore hromadného exportu kontaktov CSV

Nasledujúca tabuľka popisuje údajové polia zahrnuté v súbore hromadného exportu kontaktov CSV. Ak sa kontakt recykluje, ale ešte nie je natrvalo odstránený, vo všetkých poliach okrem ID kontaktu sa zobrazí text "######".

Pole	Typ	Max Dĺžka	Popis
ID kontaktu	Celé číslo	64	Jedinečné ID kontaktu.
Priezvisko	Reťazec	60	Krstné meno agenta.
Meno	Reťazec	60	Priezvisko agenta.
Názov skupiny	Reťazec	60	Názov skupiny agenta.
Názov tímu	Reťazec	60	Názov tímu agenta.
Volajúce číslo	Reťazec	64	ID volajúceho alebo automatická identifikácia čísla (ANI) volajúceho. Zobrazí text "neznáme", ak je volajúce číslo nezaradené do zoznamu alebo zablokované. Toto pole sa vzťahuje len na hovory.
Volané číslo	Reťazec	64	Číslo DNIS alebo Dialed Number Identification Service (DNIS) telefónu, ktorý prijal hovor.

Pole	Typ	Max Dĺžka	Popis
			Zobrazí text "neznáme", ak je volané číslo nezaradené do zoznamu alebo zablokované. Toto pole sa vzťahuje len na hovory.
Dátum	Dátum	10	Dátum kontaktu. Formát je DD/MM/RRRR.
Čas	Čas	5 + 2	Čas začatia kontaktu. Formát je HH:MM AM alebo PM.
Časové pásmo	Reťazec	60	Časové pásmo, v ktorom bol kontakt vytvorený a hovor zaznamenaný. **PRÍKLAD** Amerika/Chicago **POZNÁMKA:** Toto pole nie je vo formáte UTC.
Skóre	Celé číslo	64	Hodnotiace skóre udelené kontaktu.
Dôvod	Reťazec	64	Dôvod, prečo bol rozhovor zaznamenaný. Tento dôvod je nastavená v pravidle nahrávania.
Typ nahrávania	Reťazec	64	Typ nahrávania priradený k tomuto zariadeniu. Platný hodnoty: ▪ Nahrávanie AACC MLS ▪ Nahrávanie paketov Acme ▪ Nahrávanie audiokódov ▪ Nahrávanie AWS Connect ▪ Nahrávanie BroadSoft ▪ Nahrávanie CUBE ▪ Nahrávanie koncového bodu ▪ Upozornenie na udalosť ▪ Päť nahrávaní 9 VCC

Pole	Typ	Max Dĺžka	Popis
			▪ Nahrávanie Genesys ▪ IP nahrávanie balíka Office ▪ Nahrávanie MediaSense ▪ Nahrávanie viacnásobnej registrácie ▪ Nahrávanie siete ▪ Žiadne ▪ Zmierenie ▪ RTP nahrávanie záznamníka ▪ Nahrávanie Serenova ▪ Nahrávanie konferencie v jednom kroku ▪ Nahrávanie Sonus ▪ Neznámy typ nahrávania Nemusia byť k dispozícii všetky typy nahrávok.
Trvanie hovoru	Doba trvania	8	Čas medzi prijatím hovoru a ukončený hovor vrátane času zvonenia a predĺženého času používania zariadenia (ak existuje) v HH:MM:SS. Trvanie hovoru prijíma signalizačná služba. Toto pole sa vzťahuje len na hovory. Trvanie hovoru zobrazené v tabuľke Kontakty a v prehrávači médií nemusí byť rovnaké z dôvodu rozdielu medzi "trvaním udalosti" (čas medzi udalosťami) a "trvaním nahrávania" (trvanie v rámci skutočne zaznamenaného súboru). V týchto scenároch by trvanie hovoru bolo odlišné: ▪ Keď použijete API Ovládacie prvky nahrávania na pozastavenie,

Pole	Typ	Max Dĺžka	Popis
			Obnovte alebo reštartujte nahrávanie, trvanie nahrávania bude kratšie ako skutočné trvanie hovoru. Ak sa napríklad minúta po skončení hovoru reštartuje nahrávanie, trvanie hovoru je o minútu dlhšie ako trvanie záznamu. ▪ Pri archivácii alebo čistení hovoru s dlhým časom zvonenia sa v tabuľke Kontakty zobrazuje trvanie udalosti v poli trvania hovoru, zatiaľ čo v prehrávači médií sa v poli trvania hovoru zobrazuje trvanie nahrávania.
ID agenta	Reťazec	64	ID systému agenta.
HR	Booleovská	3	Označuje, či bol kontakt označený ako kontakt pre ľudské zdroje. Formát je Áno/Nie.
Školenie	Booleovská	3	Označuje, či bol kontakt označený pre školenie. Formát je Áno/Nie.
Stav	Reťazec	32	Aktuálny stav hodnotenia kontaktu. Platný hodnoty: ▪ Bez skóre ▪ Skóroval ▪ Prebieha ▪ Vyžaduje schválenie
Typ kontaktu	Reťazec	60	Typ kontaktu. Možné hodnoty: ▪ ZAVOLAŤ ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ E-MAIL

Pole	Typ	Maximálna dĺžka	Popis
			▪ TEXT ▪ CHAT ▪ SMS
Externá strana	Reťazec		V prípade chatu alebo SMS kontaktov e-mail, telefónne číslo alebo iný identifikátor osoby, ktorá komunikovala s agentom.
Adresa odosielateľa	Reťazec	512	Filtruje e-maily priradené ku kontaktom, ktoré nesúvisia s volaním, na základe e-mailové adresy v poli Od. **NOTA** Táto možnosť je k dispozícii, iba ak je povolená služba Analytics.
Na adresu	Reťazec	Bez obmedzenia	Filtruje e-maily priradené ku kontaktom, ktoré nesúvisia s volaním, na základe e-mailové adresy v poli Komu. **NOTA** Táto možnosť je k dispozícii, iba ak je povolená služba Analytics.
Predmet	Reťazec	1000	Filtruje e-maily priradené ku kontaktom, ktoré nesúvisia s volaním, na základe poľa Predmet.
Meno hodnotiteľa	Reťazec	256	Meno osoby, ktorá kontakt vyhodnotila.
Dátum vyhodnotenia	Reťazec	10	Dátum, kedy bol kontakt vyhodnotený. Formát je MM/DD/RRRR.
Schválil	Reťazec	256	Meno osoby, ktorá hodnotenie schválila.
Hodnotiaci formulár	Reťazec	64	Názov hodnotiaceho alebo kalibračného formulára použitého na hodnotenie konverzácie so zákazníkom.
Kalibrovaný	Booleovská	3	Označuje, či bol kontakt označený na kalibráciu. Formát je Áno/Nie.

Pole	Typ	Max Dĺžka	Popis
MAX ticho	Doba trvania	8	Maximálna dĺžka udalosti ticha v kontakte. Formát je HH:MM:SS.
MIN. TICHO	Doba trvania	8	Minimálna dĺžka tichej udalosti v kontakte. Formát je HH:MM:SS.
AVG ticho	Doba trvania	8	Priemerná dĺžka tichej udalosti v kontakte. Formát je HH:MM:SS.
Celkové trvanie ticha	Doba trvania	8	Celková dĺžka všetkých tichých udalostí v kontakte. Formát je HH:MM:SS.
Tiché udalosti	Celé číslo	64	Počet tichých udalostí v kontakte.
% ticha	Desatinné číslo	3	Percento hovoru stráveného v tichom stave (počas ktorého nehovorí volajúci ani agent). Formát je .99.
MAX Talk Over	Doba trvania	8	Maximálna dĺžka udalosti rozhovoru v kontakte. Formát je HH:MM:SS.
MIN hovor cez	Doba trvania	8	Minimálna dĺžka udalosti rozhovoru v kontakte. Formát je HH:MM:SS.
AVG Talk Over	Doba trvania	8	Priemerná dĺžka rozhovoru o udalostiach v kontakte. Formát je HH:MM:SS.
Celkové trvanie rozhovoru	Doba trvania	8	Celková dĺžka všetkých rozhovorov o udalostiach v kontakte. Formát je HH:MM:SS.
Hovorte o udalostiach	Celé číslo	64	Počet rozhovorov o udalostiach v kontakte.
% Hovorte	Desatinné číslo	3	Percento hovoru, o ktorom sa hovorí. Formát je .99.

Pole	Typ	Max Dĺžka	Popis
Organizovanie podujatí	Celé číslo	—	Počet zistených udalostí podržania.
Minimálna doba podržania	Doba trvania	—	Trvanie udalosti najkratšieho podržania. Formát = HH:MM:SS.
MAXIMÁLNA doba podržania	Doba trvania	—	Trvanie podujatia s najdlhším držaním. Formát = HH:MM:SS.
Celková doba podržania	Doba trvania	—	Celková doba podržania. Formát = HH:MM:SS.
Priemerná doba podržania	Doba trvania	—	Priemerná doba držania v HH:MM:SS.
% podržania	Desatinné číslo	—	Percento hovoru stráveného v stave podržania.
Koniec Interakcia Pracovný postup	Reťazec	64	Názov pracovného postupu ukončenia interakcie použitý pre kontakt.
Denne Pracovný postup	Reťazec	64	Názov denného pracovného postupu použitého pre kontakt.
Prediktívny Hodnotenie Skóre	Desatinné číslo	3	Predpokladané skóre kontaktu bez vyhodnotenia skóre. Webex WFO zakladá toto predpokladané skóre na Analytické údaje a predchádzajúce skóre hodnotenia. Webex WFO používa nasledujúce údaje služby Analytics: hovor Atribúty, atribúty agenta, rečové prístupy a pracovná plocha aktivita. Formát je .99.
Čistý predkladateľ Skóre	Desatinné číslo	—	Čisté skóre promotéra za kontakt poskytnutý volajúci.
Prediktívna sieť Skóre promotéra	Desatinné číslo	3	Predpokladané skóre kontaktu bez čistého promotéra skóre. Webex WFO zakladá toto predpokladané skóre na

Pole	Typ	Maximálna dĺžka	Popis
			Analytické údaje a predchádzajúce čisté skóre promotéra. Webex WFO používa nasledujúce analýzy Dáta: atribúty hovoru, atribúty agenta, pracovná plocha aplikácie, aktivita pracovnej plochy, rečové prístupy a hovory metadáta. Formát je .99.
Cítenie Skóre	Reťazec	—	skóre sentimentu kontaktu: pozitívne, negatívne alebo neutrálny.
Skóre prieskumu	Desatinné číslo	3	Ak má kontakt priradený prieskum, poskytne skóre prieskumu vyjadrené v percentách v desiatkových číslach formulár.
Názov prieskumu	Reťazec	255	Ak má kontakt priradený prieskum, poskytne Názov prieskumu.
ID agenta ACD	Reťazec	256	ACD ID agenta.
Priradený hovor ID	Reťazec	256	Ak hovor zahŕňa konferenciu alebo prepojenie, ID druhý agent.
Ukážka textu	Reťazec	—	Ukážka výsledkov vyhľadávania pre vaše vyhľadávanie pomocou filtra textového vyhľadávania.
<vlastné metaúdaje>	Líši	—	Vlastné metaúdaje priradené ku kontaktu.

Súvisiace témy

- Pridať externé úložiská – zistite, ako nakonfigurovať externé úložisko.
- Vyhľadanie kontaktov – zistite, ako vytvoriť a uložiť skupinu filtrov.
- Monitorovanie plánovaných hromadných kontaktov – zobrazenie stavu exportu.

Vyhodnotenie kontaktov

Správa hodnotiacich formulárov

Hodnotitelia používajú hodnotiace formuláre na posúdenie kontaktov agentov so zákazníkmi, aby sa zabezpečilo, že agenti efektívne komunikujú a dodržiavajú zásady spoločnosti.

Predpoklady

- Máte povolenie spravovať hodnotiace formuláre.
- Pre každý formulár máte plán sekcií, otázky v každej sekcii a všetky možné odpovede na každú otázku.
- Ak vážite formuláre ručne, viete, akú váhu má každá sekcia k celkovému hodnoteniu a koľko bodov má každá otázka.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > QM > QM konfigurácia > správca hodnotiacich formulárov

Postupy

Hodnotiace formuláre majú tri hlavné zložky: sekcie, otázky v rámci sekcií a možnosti odpovedí na každú otázku.

OSVEDČENÉ POSTUPY Často klikajte na **položku Uložiť koncept** . Ukážka formulára sa aktualizuje vždy, keď kliknete na
Uložiť koncept.

Krok 1: Vytvorenie hodnotiaceho formulára (povinné)

Ak chcete vyplniť formulár, postupujte podľa týchto krokov a potom pokračujte krokom 2: Vytvorenie sekcií (povinné), Krokom 3: Vytvorenie otázok (povinné) a Krokom 4: Vytvorenie odpovedí na otázky (povinné).

1. Kliknite na položku **Nový formulár**.
2. Zadajte názov formulára do **poľa Názov** .
3. Do **poľa Popis** zadajte popis.
4. (Voliteľné) Ak chcete vyžadovať schválenie dokončených hodnotení, vyberte možnosť **Vyžaduje** sa schválenie. Ak nechcete vyžadovať schválenie, nechajte toto políčko začiarknuté.

5. Vyberte možnosť odpovede na hodnotenie.
   - Žiadna odpoveď agenta na hodnotené hodnotenia – agenti nemôžu odpovedať na hodnotené hodnotenia.
   - Povoliť agentovi potvrdiť hodnotené hodnotenia – agenti môžu uviesť, že ich dostali.
   - Povoliť agentovi potvrdiť hodnotenie a odvolať sa proti nemu – agenti môžu požiadať o opätovné hodnotenie hodnotenia, ak nesúhlasia so skóre.
6. Celkové skóre agenta spadá do jednej z troch kategórií: spĺňa očakávania, prekračuje očakávania alebo potrebuje zlepšenie. Ak chcete upraviť hraničné skóre medzi týmito kategóriami (voliteľné), kliknite na jazdce a presuňte ich v **časti Rozsahy** pásiem bodovania.
7. Vyberte typ formulára.
   - Percento – hodnotenie sa hodnotí na základe percentuálneho podielu. Sekcie a otázky sú vážené (0–100%) a konečné skóre je percento.

     PRÍKLAD Agent správne vyhodnotí štyri z piatich otázok a otázky majú rovnakú váhu. Konečné skóre agenta je 80%.
   - Body – hodnotenie sa hodnotí na základe bodového systému. Sekcie nie sú vážené; Namiesto toho počet bodov, ktoré má sekcia hodnotu, určuje jej váhu.
8. (Voliteľné, iba percentuálne bodovanie) Ak chcete hodnoty sekcie a otázok vážiť manuálne, vyberte položku **Ručné váženie**. Ak chcete, aby Webex WFO vypočítaval váhu automaticky, tento krok preskočte.

Krok 2: Vytvorenie sekcií (povinné)

Sekcie sú skupiny otázok. Hodnotiaci formulár môže mať napríklad sekcie s názvom Pozdrav, Zabezpečenie, Riešenie a Zatvorenie. Formulár môže mať viacero sekcií alebo len jednu. Ďalšie informácie o vytváraní efektívnych sekcií nájdete v časti Rady pre hodnotiace formuláre.

1. Kliknite na položku **Pridať sekciu**.
2. Zadajte názov prvej sekcie do **poľa Názov** sekcie.
3. (Len manuálne váženie) Do poľa Hmotnosť v % **sekcie zadajte, do akej miery táto sekcia ovplyvňuje celkové skóre** formulára. Hmotnosti pre všetky sekcie musia dosahovať až 100 %.
4. Opakujte kroky 1 až 3, kým nedokončíte pridávanie sekcií.
5. (Voliteľné, len manuálne váženie) Ak chcete všetkým sekciám priradiť rovnakú váhu, kliknite na položku **Hmotnosť** sekcie váhy.

Krok 3: Vytvorenie otázok (povinné)

1. Kliknite na položku **Pridať otázku**.
2. Zadajte text otázky do **poľa Nová otázka** .
3. (Voliteľné, len manuálne váženie) Do poľa Váha otázky v % **zadajte, do akej miery táto otázka ovplyvňuje celkové skóre** sekcie. Váhy pre všetky otázky v tejto časti musia byť až 100 %.
4. (Voliteľné) Zadajte popis otázky do **poľa Popis** . Hodnotitelia vidia tento popis, keď používajú formulár na hodnotenie kontaktov.
5. Opakujte kroky 1 až 4, kým nedokončíte pridávanie otázok do všetkých sekcií.
6. (Voliteľné, len manuálne váženie) Ak chcete všetkým otázkam v sekcii priradiť rovnakú váhu, kliknite na položku **Váha** otázok.

Krok 4: Vytvorenie odpovedí na otázky (povinné)

V tomto kroku vytvoríte možnosti, z ktorých si hodnotitelia môžu vybrať pri odpovedaní na otázky hodnotiacich formulárov. Možné odpovede na otázky môžete pridať dvoma spôsobmi: manuálnym pridaním každej odpovede alebo výberom preddefinovanej skupiny odpovedí.

1. možnosť: manuálne pridanie odpovedí

1. Kliknite na položku **Pridať odpoveď**.
2. Zadajte text odpovede do **poľa Možnosť 1 Nová odpoveď** .
3. (Voliteľné) Ak chcete vytvoriť možnosť Nevzťahuje sa na odpoveď, vyberte **možnosť Nedostupný**. Nepoužiteľné možnosti odpovede nemajú percentuálnu ani bodovú hodnotu a nemajú vplyv na celkové skóre sekcie alebo formulára.
4. (Voliteľné) Ak chcete, aby sa odpoveď stala kľúčovým ukazovateľom výkonu (KPI), vyberte položku **Kľúčový** ukazovateľ výkonu.

   POZNÁMKA Ak formulár obsahuje viacero odpovedí kľúčových ukazovateľov výkonu, musíte nastaviť prioritu pre každú možnosť. Pozrite
   Uprednostnite odpovede kľúčových ukazovateľov výkonu (požadované pre formuláre s viacerými možnosťami odpovedí kľúčových ukazovateľov výkonu).

5. Zadajte hodnotu percent alebo bodov pre možnosť odpovede do **poľa Percento** alebo **Body** .

   POZNÁMKA: Pri percentuálnych formulároch dáva percento 100 agentovi plný kredit za jeho prácu súvisiacu s touto otázkou. Percento 0 nedáva agentovi žiadny kredit. Percento od 1 do 99 Poskytuje agentovi čiastočný kredit.

6. Opakujte kroky 1 až 5, kým nedokončíte pridávanie odpovedí.
7. (Voliteľné) Ak chcete zmeniť predvolenú odpoveď na otázku, vyberte odpoveď z predvolenej **odpovede** Rozbaľovací zoznam.

POZNÁMKA: Všetky otázky majú predvolené odpovede. Hodnotitelia môžu odpovedať na všetky otázky vo forme s predvolenými odpoveďami pri hodnotení kontaktu.

2. možnosť: pridanie odpovedí zo skupiny pre odpovede

Skupina odpovedí je preddefinovaná množina možností odpovedí.

- Vyberte skupinu z **rozbaľovacieho zoznamu Pridať skupinu** odpovedí.

Krok 5: Zverejnenie hodnotiaceho formulára (povinné)

DÔLEŽITÉ: Formulár publikujte až po dokončení jeho vytvárania. Publikovaný formulár nemôžete upravovať.

- Kliknite na položku **Publikovať**. Formulár sa uverejňuje okamžite a je k dispozícii hodnotiteľom.

Vytvorenie novej skupiny pre odpovede

Skupiny odpovedí, ktoré vytvoríte, sú viditeľné pre každého, kto vytvára hodnotiace formuláre. Webex WFO prichádza s piatimi predvolenými skupinami odpovedí:

- Vytvoriť novú skupinu odpovedí – dve prázdne odpovede s možnosťou pridať ďalšie.
- Predvolená samostatná odpoveď – jedna prázdna odpoveď s možnosťou pridať ďalšie.
- Predvolená odpoveď Áno/Nie – odpovede sú Áno a Nie.
- Predvolené Ako sa agentovi darilo? – Odpovede sú Prekračuje očakávania, Spĺňa očakávania a Potrebuje zlepšenie.
- Mierka (1–5) Otázka – odpovede umožňujú agentom získať čiastočný kredit. Mierku môžete upraviť tak, aby používala viac alebo menej úrovní.

1. Vyberte položku **Vytvoriť novú skupinu** odpovedí z rozbaľovacieho zoznamu Pridať skupinu pre odpovede. Môžete tiež vybrať existujúcu skupinu odpovedí a upraviť ju.
2. Napíšte a nakonfigurujte možnosti odpovede podľa potreby.
3. Kliknite na ikonu diskety.
4. Zadajte názov novej skupiny pre odpovede do **poľa Názov** skupiny pre odpovede.
5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Uprednostniť odpovede kľúčových ukazovateľov výkonu (požadované pre formuláre s viacerými možnosťami odpovedí kľúčových ukazovateľov výkonu)

Ak má formulár viacero možností odpovedí kľúčových ukazovateľov výkonu, musíte ich zoradiť podľa priority. Odpoveď s najvyššou prioritou, ktorú hodnotiteľ vyberie, sa stáva konečným skóre agenta.

PRÍKLAD Formulár má dve možnosti odpovede kľúčových ukazovateľov výkonu: oranžovú a žltú. Oranžová je v zozname priorít kľúčových ukazovateľov výkonu vyššia ako žltá, ale hodnotiteľ pri hodnotení kontaktu nevyberie oranžovú.
Hodnotiteľ však vyberie žltú. Konečné skóre agenta pre tento kontakt sa stane percentuálnou alebo bodovou hodnotou priradenou žltej.

1. Posuňte sa nadol do časti Priorita **kľúčových ukazovateľov** výkonu v dolnej časti stránky.
2. Kliknutím na šípky presuňte otázky v zozname priorít nahor alebo nadol.

Presunutie sekcie

- Kliknite na šípky vedľa názvu sekcie.

Presunutie otázky v rámci sekcie

- Kliknite na šípky vedľa názvu otázky.

Presunutie otázky do inej sekcie

1. Kliknite na tri bodky vedľa názvu otázky.
2. Vyberte položku **Premiestniť do [názov sekcie].**

Odstránenie sekcie

1. Kliknite na tri bodky vedľa názvu sekcie.
2. Kliknite na položku **Odstrániť sekciu**.
3. Kliknite na tlačidlo **Potvrdiť**.

Odstránenie otázky

1. Kliknite na tri bodky vedľa názvu otázky.
2. Vyberte položku **Odstrániť otázku**.
3. Kliknite na tlačidlo **Potvrdiť**.

Úprava hodnotiaceho formulára

DÔLEŽITÉ: Publikované formuláre nie je možné upravovať. Ak potrebujete upraviť publikovaný formulár, klonujte ho a upravte klon. Pozrite si časť Klonovanie hodnotiaceho formulára.

1. V zozname formulárov kliknite na položku **Upraviť formulár** (ikona ceruzky).
2. Podľa potreby upravte formulár.

Klonovanie hodnotiaceho formulára

Ak potrebujete vytvoriť nový formulár hodnotenia, ktorý je podobný existujúcemu formuláru, klonovanie formulára je oveľa jednoduchšie ako vytvorenie formulára od začiatku.

1. V zozname formulárov kliknite na položku **Klonovať formulár** (ikona obdĺžnika).
2. Do poľa zadajte názov klonu.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Archivácia hodnotiaceho formulára

Môžete archivovať formuláre, ktoré sú publikované. Archivované formuláre nie je možné použiť pre budúce hodnotenia.

1. V zozname formulárov kliknite na položku **Archivovať formulár** (ikona poľa súboru).
2. Kliknite na tlačidlo **Áno**.

Odstránenie hodnotiaceho formulára

Môžete odstrániť formuláre, ktoré je možné upravovať. Ak je formulár publikovaný, nemôžete ho odstrániť.

Ak chcete deaktivovať publikovaný formulár, pozrite si časť Archivácia hodnotiaceho formulára.

1. V zozname formulárov kliknite na položku **Odstrániť formulár** (ikona koša).
2. Kliknite na tlačidlo **Áno**.

Filtrovanie vyhodnocovacích formulárov

1. V zozname formulárov kliknite na položku **Filtre** (ikona lievika v ľavom hornom rohu stránky). Otvorí **sa panel Filtre** .
2. Kliknite na položku **Pridať filter**. Otvorí **sa dialógové okno Výber filtrov** .
3. Kliknite na filter v stĺpci **Dostupné** ho pridajte alebo ho odstráňte kliknutím na **filter v stĺpci Vybraté** .
4. Kliknite na položku **Aktualizovať filtre**. Zatvorí **sa dialógové okno Výber filtrov** .
5. Kliknite na každý filter a vyberte jeho kritériá.
6. Kliknite na tlačidlo **Použiť**. Vyhodnocovacie formuláre, ktoré spĺňajú všetky kritériá v zobrazení množiny filtrov.

POZNÁMKA: Ak chcete vymazať všetky filtre a zobraziť všetky formuláre, kliknite na tlačidlo **Obnoviť**.

Popisy filtrov

Nasledujúca tabuľka popisuje filtre a ich kritériá.

Filter	Popis
Vytvoril	Osoba, ktorá formulár vytvorila.
Dátum vytvorenia	Keď bol formulár vytvorený.
Názov formulára	Názov formulára.
Naposledy aktualizované	Kedy bol formulár naposledy upravený.
Posledná aktualizácia:	Osoba, ktorá naposledy upravila formulár. Stav
	Stav formulára: upraviteľný, archivovaný alebo
publikovaný.	

Exportovať hodnotiace formuláre ako súbor CSV

Ak chcete pracovať s hodnotiacimi formulármi offline, môžete exportovať hodnotiaci formulár CSV súboru, pridať alebo upraviť formuláre a importovať súbor.

1. V zozname formulárov kliknite na tri bodky v hornej časti strany.
2. Vyberte položku **Exportovať**. Súbor CSV obsahujúci informácie o stiahnutí všetkých hodnotiacich formulárov do vášho zariadenia.

Import hodnotiaceho formulára

1. V zozname formulárov kliknite na tri bodky v hornej časti strany.
2. Vyberte položku **Importovať**.
3. Vyberte súbor, ktorý chcete importovať. Importované formuláre sa zobrazia v zozname.

Importovaný súbor musí obsahovať všetky stĺpce v tabuľke nižšie v poradí zľava doprava. Najprv exportujte hodnotiace formuláre ako CSV súbor, upravte exportovaný súbor a importujte ho.

> **DÔLEŽITÝ**
> Ak pridávate nový hodnotiaci formulár prostredníctvom importu CSV, všetky polia, ktoré obsahujú identifikátory (formId, sectionId, questionId a answerId), musia mať hodnotu 0 (nula). Webex WFO pridá tieto identifikátory automaticky pri importe formulára.
>
> Ak upravujete existujúci formulár, nemeňte identifikátory.

Stĺpec	Popis
formId	ID hodnotiaceho formulára. Toto je číslo.

Stĺpec	Popis
Názov formulára	Názov hodnotiaceho formulára. Popis
formulára	Text, ktorý popisuje hodnotiaci formulár.
Stav formulára	▪ Aktívne – formulár je zverejnený: je k dispozícii na hodnotenie a nemožno ho upravovať. ▪ Upraviteľné – formulár je možné upravovať. ▪ Neaktívny – formulár je archivovaný: nemožno ho použiť na hodnotenie.
Vyžaduje sa formulárSchválenie	▪ PRAVDA – Hodnotenia vyplnené týmto formulárom musia byť schválené. ▪ FALSE – schválenie sa nevyžaduje.
Typ skóre formulára	▪ Percento – hodnotenie sa hodnotí na základe percent. ▪ Body – hodnotenie sa hodnotí na základe bodového systému.
Typ odpovede formulára	▪ Potvrdiť – agenti môžu uviesť, že dostali svoje Hodnotenia. ▪ Odvolanie - Agenti môžu požiadať o opätovné hodnotenie hodnotenia, ak nesúhlasia so skóre. ▪ Žiadne – agenti nemôžu odpovedať na hodnotené hodnotenia.
formBandBreakOne	Najnižšie skóre pre "spĺňa očakávania".
formBandBreakTwo	Najvyššie skóre za "spĺňa očakávania". manualWeighting
	▪ FALSE – formulár nepoužíva manuálne váženie. ▪ PRAVDA – formulár používa manuálne váženie.
ID sekcie	ID sekcie. Toto je číslo.
Názov sekcie	Názov sekcie.
sekciaObjednať	Číslo, ktoré určuje poradie, v ktorom sa sekcia zobrazuje. Sekcie sú zoradené najskôr podľa najnižšieho počtu.

Stĺpec	Popis
sekciaHmotnosť	Hmotnosť priradená úseku od 0 do 100.
ID otázky	ID otázky. Toto je číslo.
otázkaText	Text otázky. otázkaPopis
	Popis otázky.
otázkaObjednať	Číslo, ktoré určuje poradie, v ktorom sa otázka zobrazuje. Otázky sú zoradené najskôr podľa najnižšieho počtu.
Váha otázok	Váha priradená otázke od 0 do 100. Id
odpovede	ID odpovede. Toto je číslo.
Typ odpovede	▪ Kumulatívne – body za túto možnosť sa spočítajú, aby sa získalo konečné skóre, za predpokladu, že nie sú vybraté žiadne možnosti kľúčových ukazovateľov výkonu. ▪ KPI – Ak hodnotiteľ vyberie túto možnosť, konečné skóre formulára sa zmení na túto hodnotu. ▪ Neuplatňuje sa – táto možnosť nemá percentuálnu ani bodovú hodnotu a nemá vplyv na celkové skóre sekcie alebo formulára.
odpoveďŠtítok	▪ Y – Áno. ▪ N — Nie. ▪ Neuvádza sa – neuplatňuje sa. ▪ <text> – prispôsobená odpoveď.
answerIsDefault	▪ FALSE—Táto odpoveď nie je predvolenou odpoveďou na otázku. ▪ PRAVDA – Táto odpoveď je predvolenou odpoveďou na otázku.
odpoveďObjednať	Číslo, ktoré určuje poradie, v ktorom sa zobrazí odpoveď. Odpovede sú zoradené najskôr podľa najnižšieho čísla.
Body odpovedí	Počet bodov priradených odpovedi.

Súvisiace témy

- Rady pre hodnotiace formuláre – podrobné informácie o tom, ako fungujú hodnotiace formuláre, a odporúčania na vytvorenie efektívnych hodnotení.
- Konfigurácia kľúčových ukazovateľov výkonu – nastavenie cieľov kľúčových ukazovateľov výkonu a ich priradenie skupinám a tímom.

Rady pre hodnotiace formuláre

Usmernenia pre účinné hodnotenia

Hodnotenie je konečný výsledok, ktorý dostanete z riešenia záznamov riadenia kvality. "Kvalita" v riadení kvality pochádza z hodnotenia metód a jazyka, ktoré agenti používajú pri práci so zákazníkmi. Hodnotenia vyvolávajú prvky, ktoré chcete, aby agenti použili pri hovore.

> **PRÍKLAD** Agent odpovie na hovor slovami: "Dobré ráno, toto je Bob v spoločnosti XYZ, ako vám dnes môžem pomôcť?" Hodnotiaci formulár obsahuje tri úvodné otázky: Použil agent pozdrav? Identifikoval agent seba a spoločnosť? Položil agent otvorenú otázku? Hodnotiteľ odpovedá na každú z týchto otázok "áno".

Hodnotenie naznačuje vynikajúce správanie agentov a oblasti, v ktorých agenti potrebujú zlepšenie alebo

školenie. Pri vykonávaní hodnotení zvážte nasledujúce osvedčené postupy:

- Uprednostnite svoje iniciatívy – začnite s najvyššou hodnotou alebo najvyššou prioritou.
- Zistite, ako vyzerá úspech – toto je požadované správanie.
- Vytvorte si denník meraní a porovnajte skóre v priebehu času – Vyberte si hodnotiaci formulár a zostaňte pri ňom aspoň štvrtinu, aby ste mohli merať zlepšenie v priebehu času a overiť, či váš tréning a koučovanie zlepšujú výkonnosť.
- Skontrolujte hodnotenia agentov a prehrávajte hovory, aby ste určili hlavné príčiny problémov – zistite, kde máte problémy, a zlepšite školenie pomocou analýzy hlavných príčin.
- Porovnávajte agentov, tímov a organizácie – merajte pokrok na všetkých úrovniach.
- Pokračujte, keď ste dosiahli úspech – ak už nemáte problémy v jednej časti hodnotenia (napríklad pozdravy agenta), môžete ju z hodnotenia odstrániť. Keďže obchodné ciele vášho kontaktného centra sa menia, môžete do formulára pridávať nové sekcie, aby ste neustále zlepšovali výkonnosť svojich agentov.

Pokyny pre otázky hodnotiaceho formulára

Pri písaní otázok hodnotiaceho formulára zvážte nasledujúce tipy.

Používajte jednoduché otázky. Jednoduché otázky umožňujú manažérom a nadriadeným preskúmať hlavnú príčinu nízkeho skóre agenta.

- Urobte z každej otázky jednu otázku (nepoužívajte otázky v rámci otázok).
- Obmedzte rozsah otázky na jednu merateľnú udalosť.

> **PRÍKLAD:** "Urobil agent míľu navyše?" je zlá otázka. Čo to znamená urobiť niečo navyše? Vyzerá ísť míľu navyše rovnako pre každý kontakt? Pravdepodobne nie. Namiesto toho identifikujte konkrétne akcie, ktoré by agenti, ktorí idú míľu navyše, mohli urobiť. Ponúkol mu napríklad agent, že sa s volajúcim spojí, aby sa ubezpečil, že sa problém vyriešil? Táto otázka sa pýta na konkrétnu akciu a každý bude vedieť, čo znamená odpoveď "áno" alebo "nie".

- Napíšte otázku tak, aby hodnotiteľ aj agent jasne pochopili, ako agent vystupoval.

Vždy, keď je to možné, používajte otázky, ktoré vyžadujú **odpoveď** áno alebo nie. Otázky typu áno alebo nie poskytujú jasné a stručné odpovede. Vyžadujú tiež menej dokumentácie a úsilia o spoluprácu, aby získali konzistentné hodnotiace merania. Tieto typy odpovedí sú objektívnejšie. Naproti tomu číselné rozsahy vyžadujú, aby ste stanovili kritériá pre každé číslo v rozsahu. To sťažuje spoluprácu medzi viacerými hodnotiteľmi.

Usporiadajte svoje otázky tak, že ich umiestnite do **samostatných sekcií**. Kategorizácia otázok vám umožňuje vytvárať podrobné správy o výkonnosti agenta a tímu v každej kategórii.

- Priraďte otázky a sekcie k toku typického hovoru, aby ste hodnotiteľom uľahčili hodnotenie výkonnosti agenta.

> **PRÍKLAD** Vytvoríte tri sekcie s názvom Pozdrav, Zadanie objednávky a Zatvorenie.

- Ak používate percentuálne skóre, priraďte najdôležitejším otázkam a častiam vyššiu váhu.
- Vo formulári hodnotenia nepoužívajte viac ako desať sekcií.
- V sekcii nepoužívajte viac ako desať otázok.

Rozhodnite sa, či existujú nejaké **kľúčové body zlyhania**. Označte otázky, ktoré sa týkajú kritického správania (napríklad zdvorilosť), ako kľúčové ukazovatele výkonu (KPI). Ak je takáto otázka hodnotená negatívne, celé hodnotenie zlyhá.

Ak používate **skóre prediktívneho** hodnotenia, napíšte otázky, ktoré sa týkajú druhu údajov, ktoré Webex WFO získava a analyzuje. Ďalšie informácie nájdete v téme Konfigurácia predpokladaných dopytov .

PRÍKLAD Pomocou QM meriate mieru ticha v každom kontakte. Hodnotiaci formulár sa pýta: "Venoval agent zákazníkovi okamžitú pozornosť?"

PRÍKLAD Máte kategóriu fráz služby Analytics s názvom "Pozdrav" s frázami ako "ďakujem, že ste zavolali", "volám sa" a "ako vám dnes môžem pomôcť". Hodnotiaci formulár sa pýta: "Urobil Agent správne pozdraviť volajúceho?"

Otázky týkajúce sa kľúčových ukazovateľov výkonnosti (KPI)

Ak chcete použiť otázky KPI, musíte najprv identifikovať obchodné ciele kontaktného centra. Keď rozoberáte obchodné ciele, musíte identifikovať náročné oblasti a spôsob, akým môžete merať úspech pri plnení týchto cieľov. Obchodné ciele môžete napríklad rozdeliť na nasledujúce:

- Rozlíšenie prvého kontaktu (FCR)
- Predajný proces a zručnosti
- Znalosti produktov – pomocou hodnotení kontaktov môžete identifikovať agentov, ktorí nemajú dostatočné znalosti o produktoch, a potom poskytnúť školenie na zlepšenie ich znalostí o produktoch. Pri hodnotení agenta môžete napríklad zvážiť nasledujúce otázky:
    - Má agent hlboké znalosti produktu?
    - Je to kritický ukazovateľ alebo problematická oblasť?
- Znalosť nástrojov agenta – agenti sa niekedy musia pri styku so zákazníkom zaoberať širokou škálou nástrojov (napríklad nástrojmi na zadávanie objednávok, nástrojmi na zvýšenie produktivity agentov, databázovými nástrojmi alebo vlastnými softvérovými nástrojmi navrhnutými pre organizáciu). Hodnotenie môžete použiť na monitorovanie odbornej spôsobilosti agentov pomocou nástrojov vášho kontaktného centra a potom poskytnúť školenie na zlepšenie ich znalostí nástrojov.
- Priemerná dĺžka hovoru – niektoré hovory sú dlhšie ako iné. Pomocou hodnotenia môžete pochopiť, aké faktory vedú k dlhším hovorom, a potom poskytnúť riešenia, ktoré vedú k menšiemu počtu dlhých hovorov a zlepšujú priemerné trvanie hovoru.

Keď viete, aké sú vaše obchodné ciele, môžete tieto ciele začleniť ako odpovede na otázky do hodnotiaceho formulára a priradiť k týmto otázkam kľúčové ukazovatele výkonu. To vám umožní zosúladiť ciele vašich agentov s vašimi obchodnými cieľmi pre kontaktné centrum. Potom môžete použiť hodnotiace formuláre na meranie výkonnosti vašich agentov v porovnaní s obchodnými cieľmi vášho kontaktného centra.

Kľúčový ukazovateľ výkonu môže mať pozitívny alebo negatívny vplyv na obchodné ciele vášho kontaktného centra. Hodnota priradená odpovedi kľúčového ukazovateľa výkonu odráža tento vplyv.

PRÍKLAD Obchodným cieľom vášho kontaktného centra je zvýšiť výnosy, zlepšiť spokojnosť zákazníkov a znížiť celkové náklady. Agent, ktorý premení nespokojného zákazníka na spokojného zákazníka
Má pozitívny vplyv na obchodné ciele vášho kontaktného centra. Agent, ktorý stratí potenciálny predaj, má negatívny vplyv na obchodné ciele vášho kontaktného centra.

Ako sa hodnotia otázky kľúčových ukazovateľov výkonu

Otázka s jednou alebo viacerými odpoveďami kľúčového ukazovateľa výkonu je v poli Typ **označená ako "kľúčový** ukazovateľ výkonu". Kľúčový ukazovateľ výkonu prepíše konečné skóre hodnotenia. Ak máte viacero odpovedí kľúčových ukazovateľov výkonu, pri vytváraní formulára uprednostnite odpovede kľúčových ukazovateľov výkonu, aby ste určili, ktorá odpoveď kľúčového ukazovateľa výkonu určuje konečné skóre.

Keď sa otázka kľúčového ukazovateľa výkonu zobrazí v sekcii, QM ohodnotí otázku kľúčového ukazovateľa výkonu ako ktorúkoľvek inú otázku. Celková hodnota pre danú sekciu sa zobrazí v skóre sekcie vrátane otázky kľúčového ukazovateľa výkonu. QM zachová skóre, ktoré priradíte všetkým otázkam a sekciám. Tieto skóre sú k dispozícii na kontrolu.

Keď odpoveď kľúčového ukazovateľa výkonu spustí konečné skóre, musíte pokračovať v bodovaní celého hodnotenia.

Percentuálne bodovanie

Pri vytváraní hodnotiaceho formulára musíte vybrať buď percentuálne skóre, alebo bodové skóre. Percentuálne bodovanie je založené na rozsahu celých čísel od 0 do 100. Keď hodnotiteľ hodnotí časť hodnotiaceho formulára založeného na percentách, v tejto sekcii sa zobrazí priebežný súčet a percento.

Sekcie založené na percentách

Každá sekcia založená na percentách má svoju vlastnú váhu, ktorá určuje, do akej miery ovplyvňuje celkové skóre pre hodnotiaci formulár. Každá karta sekcie zobrazuje svoju hrúbku sekcie. Súčet všetkých hmotností sekcií musí byť 100. Tieto váhy sa aplikujú po hodnotení všetkých častí, aby sa dospelo k celkovému skóre v percentách pre hodnotenie. Celkové skóre sa vypočíta takto:

Skóre sekcie v percentách × Hmotnosť sekcie = vážené skóre sekcie Súčet všetkých vážených skóre sekcií = celkové skóre v percentách

PRÍKLAD
Formulár má dve časti s názvom Pozdraviť a Posúdiť. Sekcia Greet má možných celkovo 15 bodov a má hodnotu 40% z celkového skóre. Agent získal 8 z možných 15 bodov, alebo 60%, za túto sekciu. Sekcia Assessment má možných celkovo 10 bodov a má hodnotu 60%.
Agent získal za túto sekciu 8 bodov alebo 80%. Celkové skóre sa vypočíta takto:

Pozdravná časť = 60% × 0,4 = 24%

Posúďte sekciu = 80% × 0,6 = 48%

24% + 48% = 72% celkové skóre

Otázky založené na percentách

Každá otázka založená na percentách má svoju vlastnú váhu, ktorá určuje, do akej miery ovplyvňuje celkové skóre pre sekciu. Hmotnosť sa prevedie na body. Maximálne skóre pre sekciu je 100% (alebo 100 bodov) bez ohľadu na to, koľko otázok obsahuje. Webex WFO používa tento vzorec používaný na výpočet váženého skóre pre jednu otázku založenú na percentách:

(skutočné skóre ÷ maximálne skóre) × váha = vážené skóre

PRÍKLAD V časti s tromi otázkami má otázka 1 váhu 50%. Otázky 2 a 3 majú váhu 25 %. To znamená, že otázka 1 má hodnotu maximálne 50 bodov a otázka 2
A 3 majú hodnotu maximálne 25 bodov.

Nasledujúca tabuľka zobrazuje potenciálne body, ktoré by otázka so stupnicou odpovedí 0–5 mohla získať, ak by mala váhu 25 % alebo 50 %. Ak hodnotiteľ odpovie N/A, Webex WFO zaobchádza so skóre sekcie, akoby otázka neexistovala.

Stupnica **Prijať**	**Získané body (váha otázky 25%)**	**Získané body (váha otázky 50%)**
Nie je k dispozícii	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

Nasledujúca tabuľka ukazuje potenciálne body, ktoré by otázka Áno/Nie mohla získať, ak má váhu 25% alebo 50%.

Prijať	**Získané body (váha otázky 25%)**	**Získané body (váha otázky 50%)**
Áno	25	50

Prijať	Získané body (váha otázky 25%)	Získané body (váha otázky 50%)
Nie	0	0
Nie je k dispozícii	—	—

Nasledujúce tabuľky zobrazujú výsledky pre niekoľko sekcií vo vzorovom hodnotiacom formulári.

Bodovaný príklad pre sekciu s tromi otázkami

Otázka	Hmotnosť	Typ	Skóre	Vážený bod
1	50%	Stupnica 0–5	4	40
2	25%	Stupnica 0–5	3	15
3	25%	Áno alebo nie	Áno	25
Skóre sekcie				**80%**

Bodovaný príklad pre sekciu so štyrmi otázkami

Otázka	Hmotnosť	Typ	Skóre	Vážený bod
1	60%	Stupnica 0–5	3	36
2	15%	Stupnica 0–5	4	12
3	20%	Áno alebo nie	Nie	0
4	5%	Áno alebo nie	Áno	5
Skóre sekcie				**53%**

Hodnotený príklad s odpoveďou "neuplatňuje sa" (neuvádza sa)

Otázka	Hmotnosť	Typ	Skóre	Vážený bod
1	60%	Stupnica 0–5	Nepoužité	—
2	15%	Stupnica 0–5	4	12
3	20%	Áno alebo nie	Nie	0

Otázka	Hmotnosť	Typ	Skóre	Vážený bod
4	5%	Áno alebo nie	Áno	5
Skóre sekcie				**42.5%**

POZNÁMKA: Odpoveď N/A odstráni túto otázku z celkového možného skóre. Takže v tomto príklade je skóre 43% založené na skóre 17 z celkového počtu 40 namiesto celkového počtu 100.

Ako sa hodnotia hodnotenia založené na percentách

Keď uložíte hodnotiaci formulár, formulár vypočíta možné body, získané body a percento (alebo skóre). Tieto vzorce sú založené na počte sekcií vo formulári hodnotenia.

Možné body

Celkový možný počet bodov za hodnotený formulár je súčtom možných bodov každej sekcie vynásobeným celkovým počtom bodov:

Forma možných bodov =
Oddiel 1 hmotnosť × Časť 1 Možné body
+ Hmotnosť sekcie 2 × Časť 2 Možné body
+ Hmotnosť sekcie 3 × Časť 3 Možné body
+ Časť 4 hmotnosť × Časť 4 Možné body

Nasledujúci príklad ukazuje, ako Webex WFO vypočíta celkový možný počet bodov pre hodnotený formulár so štyrmi časťami:

Sekcia	Hmotnosť	Možné body pre sekciu	Body, ku ktorým sekcia prispieva formulár
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Celkový počet možných bodov			**88.75**

Získané body

Celkový počet bodov získaných za bodové hodnotenie sa vypočíta pomocou nasledujúceho vzorca:

Formulár Celkový počet získaných bodov =
Hmotnosť oddielu 1 × Oddiel 1 Celkový počet získaných bodov
+ Hmotnosť sekcie 2 × Oddiel 2 Celkový počet získaných bodov
+ Hmotnosť sekcie 3 × Oddiel 3 Celkový počet získaných bodov
+ Hmotnosť sekcie 3 × Oddiel 3 Celkový počet získaných bodov

Nasledujúci príklad ukazuje, ako Webex WFO vypočíta počet bodov získaných v hodnotiacom formulári so štyrmi časťami:

Sekcia	Hmotnosť	Získané body	Body, ku ktorým sekcia prispieva celkové skóre
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25
4	25%	90	22.5
Celkový počet získaných bodov			**75**

Percentuálne skóre

Percento pre hodnotený formulár sa vypočíta pomocou nasledujúceho vzorca:

Percento formulára =
Získané body formulára ÷ forme možných bodov

Nasledujúci príklad ukazuje, ako Webex WFO vypočíta percentuálne skóre z predchádzajúcich dvoch tabuliek:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Bodové bodovanie

Pri vytváraní hodnotiaceho formulára musíte vybrať bodové hodnotenie alebo percentuálne skóre. Bodové bodovanie je založené na rozsahu celých čísel. Minimálny počet môže byť menší ako nula.

> **PRÍKLAD** Minimálny počet bodov vo formulári je −50 a maximálny počet bodov je 150. Skóre 0 sa považuje za primerané alebo priemerné. Pozitívne body sa udeľujú za výnimočné Služba, ak agent vykonáva výkon nad rámec normálneho očakávaného výsledku. Negatívne body sa odpočítavajú za zlé služby a naznačujú, že agent potrebuje ďalšie koučovanie.

Minimálny počet bodov v hodnotiacom formulári na základe bodov je súčtom všetkých minimálnych bodov, ktoré sú pridelené otázkam.

Maximálny počet bodov v hodnotiacom formulári na základe bodov je súčtom všetkých maximálnych bodov, ktoré sú pridelené otázkam.

Automatické priradenie revízií, hodnotení a kalibrácií

Cieľ kontaktu je zoznam kontaktov priradených hodnotiteľom na kontrolu, hodnotenie alebo kalibráciu. Pri vytváraní cieľa určujete kritériá pre kontakty a termín dokončenia. Ciele sa zobrazujú na stránke frontu kontaktov hodnotiteľov.

Predpoklady

- Vaša organizácia používa systém Cisco Quality Management
- Niektoré kontaktné kritériá vyžadujú službu Cisco Analytics (pozrite si krok 10 nižšie)
- Máte povolenia na spravovanie cieľov kontaktu a aspoň jedno z týchto povolení:
  - Vytvoriť cieľ hodnotenia (potrebný na vytvorenie cieľov hodnotenia)
  - Vytvorenie cieľa kalibrácie (potrebný na vytvorenie kalibračných cieľov)
  - Vytvoriť cieľ kontroly (potrebný na vytvorenie cieľov kontroly)
- Ľudia, ktorým sú priradené ciele, majú tieto povolenia:
  - Zobraziť kontakty
  - Zobraziť cieľ kontaktu
  - Vyhodnotiť kontakt (potrebný na dokončenie cieľov hodnotenia)
  - Kontakt na kalibráciu (potrebný na dokončenie kalibračných cieľov)

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > QM > QM toky kontaktov > správa cieľov kontaktov

Postupy

Zobraziť všetky ciele

- Vyberte položku **Zobraziť ciele kontaktu**. Ciele sú zoradené podľa ID cieľa.

Vytvorenie cieľa

1. Vyberte položku **Vytvoriť nový cieľ**.
2. Zadajte názov cieľa do **poľa Názov** .
3. V rozbaľovacom zozname Akcia vyberte typ úlohy.
4. Zadajte počet kontaktov zahrnutých do cieľa do **poľa Počet kontaktov** .
5. Vyberte typ kontaktu z rozbaľovacieho zoznamu Typ **kontaktu** .
6. Z **rozbaľovacieho zoznamu Úroveň** kontaktov vyberte, či je počet kontaktov v cieli na agenta alebo tím.

   PRÍKLAD Cieľom je vyhodnotiť 10 kontaktov na tím. Tím vyberiete z rozbaľovacieho zoznamu Úroveň kontaktu.

7. V rozbaľovacom **zozname Frekvencia** cieľov vyberte termín dokončenia cieľa. Toto sú vaše možnosti:
   - Deň, týždeň alebo mesiac – Webex WFO priraďuje cieľ každý deň, týždeň alebo mesiac.
   - Konkrétny dátum – hodnotitelia musia splniť cieľ do konkrétneho dátumu a času. Po tomto dátume sa cieľ stane neaktívnym. Ak vyberiete túto možnosť, zobrazia sa polia dátumu a času.
   - Rozsah dátumov – hodnotitelia musia splniť cieľ medzi konkrétnym rozsahom dátumov. Po dátume ukončenia sa cieľ stane neaktívnym. Ak vyberiete túto možnosť, zobrazia sa polia Dátum začatia účinnosti a Dátum ukončenia platnosti.
8. (Voliteľné) Ak chcete obmedziť cieľ na kontakty prijaté v určitom časovom rámci, vyberte možnosť **Priradiť kontakt iba medzi tieto dátumy** a vyberte dátum začatia a ukončenia.
9. (Voliteľné) Zadajte pokyny pre hodnotiteľov **do poľa Pokyny** .
10. Z **rozbaľovacieho zoznamu Klasifikátor** vyberte prvé kritérium Webex WFO, ktoré sa použije pri výbere kontaktov cieľa. Ďalšie polia sa zobrazia podľa vášho výberu. Toto sú vaše možnosti:
    - Hovory menej ako – (iba hovory) Hovory, ktoré sú kratšie ako určité trvanie. Zadajte trvanie alebo ho vyberte kliknutím na ikonu hodín.
    - Hovory väčšie ako – (iba hovory) Hovory dlhšie ako určité trvanie. Zadajte trvanie alebo ho vyberte kliknutím na ikonu hodín.
    - Pole metaúdajov – kontakty, ktoré majú konkrétne pole metaúdajov, bez ohľadu na hodnotu v danom poli. Vyberte pole metaúdajov.

- Má pole metaúdajov s hodnotou – kontakty, ktoré majú konkrétne pole metaúdajov s konkrétnou hodnotou. Vyberte pole metaúdajov a zadajte hodnotu.
- Komu – (iba textové správy a e-maily) kontakty odoslané konkrétnemu príjemcovi. Zadajte príjemcu.
- Od – (iba textové správy a e-maily) kontakty prijaté od konkrétneho odosielateľa. Zadajte odosielateľa.
- Predmet – (iba e-mail) kontakty s konkrétnym kľúčovým slovom v riadku predmetu. Zadajte kľúčové slovo.
- Náhodný hovor / text / e-mail - všetky kontakty, ktoré sú v rozsahu hodnotiteľa.
- Dôvod – (iba hovor) Kontakty s konkrétnou hodnotou v poli Dôvod. Vyberte dôvod.
- Skóre prediktívneho čistého promotéra nižšie ako – kontakty s predpokladaným čistým skóre promotéra nižšie ako konkrétne číslo. Zadajte skóre. (Vyžaduje sa Cisco Analytics)
- Skóre prediktívneho čistého promotéra vyššie ako – kontakty s predpokladaným čistým skóre promotéra vyšším ako konkrétne číslo. Zadajte skóre. (Vyžaduje sa Cisco Analytics)
- Skóre prediktívneho hodnotenia nižšie ako – kontakty s predpokladaným skóre hodnotenia nižším ako konkrétne číslo. Zadajte skóre. (Vyžaduje sa Cisco Analytics)
- Skóre prediktívneho hodnotenia vyššie ako – kontakty s predpokladaným skóre hodnotenia nižším ako konkrétne číslo. Zadajte skóre. (Vyžaduje sa Cisco Analytics)
- Kanál – (iba e-mail, chat a SMS) kontakty, ku ktorým došlo v konkrétnom kanáli. Vyberte kanál. Táto možnosť sa zobrazí, ak vaša organizácia používa podporovanú integráciu kontaktov v sociálnych médiách. Možnosti kanálov sa líšia v závislosti od typov sociálnych médií, ktoré vaša organizácia používa.

11. Kliknite na tlačidlo **Pridať**.
12. (Voliteľné) Vyberte ďalšie kritériá z **rozbaľovacieho zoznamu Klasifikátor** a kliknite na tlačidlo **Pridať**. Ak Webex WFO nenájde žiadne kontakty, ktoré spĺňajú prvý klasifikátor, ktorý ste vybrali, bude hľadať kontakty, ktoré spĺňajú druhý klasifikátor atď., až kým nenájde aspoň jeden kontakt. Ak nájde aspoň jeden kontakt, ktorý spĺňa klasifikátor, prestane hľadať kontakty, ktoré spĺňajú iné klasifikátory, ktoré sú nižšie v zozname.

> **POZNÁMKA:** Ak Webex WFO nenájde žiadne kontakty, ktoré spĺňajú niektorý z klasifikátorov cieľa, nepriradí cieľ hodnotiteľom. Ak sa objaví kontakt, ktorý spĺňa klasifikátor cieľov
> Neskôr, potom Webex WFO priradí cieľ hodnotiteľom. Toto oneskorenie pri prideľovaní cieľov by mohlo hodnotiteľom brániť v plnení tohto cieľa v konkrétnom časovom období.

13. (Voliteľné) Ak chcete zmeniť poradie klasifikátorov, vyberte klasifikátor a kliknite na šípku nahor alebo nadol. Ak chcete klasifikátor odstrániť, vyberte ho a kliknite na tlačidlo **Odstrániť**.
14. **V časti Používatelia** presuňte hodnotiteľov, ktorí musia splniť cieľ, z **hodnoty K dispozícii** na **Priradené**.
15. Vyberte položku **Aktívne** v časti Stav **cieľa** .

    DÔLEŽITÉ: Aktivujte cieľ až po úplnom dokončení jeho vytvárania. Aktívny cieľ nemôžete upravovať.

16. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Kopírovanie cieľa

Ak potrebujete vytvoriť nový cieľ, ktorý je podobný existujúcemu cieľu, kopírovanie cieľa je jednoduchšie ako vytvorenie cieľa od nuly.

1. Vyberte položku **Kopírovať existujúci cieľ**.
2. Vyberte pôvodný cieľ z rozbaľovacieho **zoznamu Vyberte existujúci cieľ na kopírovanie** .
3. V prípade potreby upravte kópiu.
4. Vyberte položku **Aktívne** v časti Stav **cieľa** .

    DÔLEŽITÉ: Aktivujte cieľ až po úplnom dokončení jeho vytvárania. Aktívny cieľ nemôžete upravovať.

5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Zmena počtu ľudí priradených k aktívnemu cieľu

Jediná vec, ktorú môžete zmeniť na aktívnom cieli, sú ľudia, ktorí sú k nemu priradení.

1. Vyberte položku **Upraviť existujúci cieľ**.
2. Vyberte cieľ z rozbaľovacieho **zoznamu Vyberte existujúci cieľ na úpravu** .
3. **V časti Používatelia** premiestnite ľudí do alebo zo **stĺpca Priradené** .
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Úprava cieľa

Ciele môžete upravovať iba s upraviteľným stavom.

1. Vyberte položku **Upraviť existujúci cieľ**.
2. Vyberte cieľ z rozbaľovacieho **zoznamu Vyberte existujúci cieľ na úpravu** .
3. Upravte cieľ a kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

Odstránenie cieľa

Gól nemôžete odstrániť, ale môžete ho deaktivovať. Deaktivované ciele už neodosielajú kontakty do frontov kontaktov hodnotiteľov.

> **DÔLEŽITÉ:** Deaktivácia cieľa je trvalá. Neaktívny cieľ nemôžete znova aktivovať ani upraviť, môžete ho však skopírovať. Pozrite si tému Kopírovanie cieľa.

1. Vyberte položku **Upraviť existujúci cieľ**.
2. Vyberte cieľ z rozbaľovacieho **zoznamu Vyberte existujúci cieľ na úpravu** .
3. V časti Stav cieľa **vyberte položku** Neaktívny **.**
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Súvisiace témy

- Prístup ku kontaktom, ktoré vám boli pridelené – informácie o cieľoch kontaktu z pohľadu hodnotiteľa

Manuálne priradenie revízií, hodnotení a kalibrácií

Môžete vytvoriť úlohu, v ktorej môže jeden alebo viacerí používatelia kalibrovať, vyhodnocovať alebo kontrolovať jeden alebo viac kontaktov. Webex WFO pridá kontakty priradené touto úlohou do frontu kontaktov pre týchto používateľov (pozrite si tému Prístup ku kontaktom, ktoré sú vám priradené).

> **Poznámka :** Kontakty, ktoré používate na vytváranie úloh, musia byť staršie ako jeden rok. Kontakty staršie ako jeden rok sa nezobrazujú vo fronte kontaktov. Ak chcete zdieľať kontakt, ktorý je starší ako rok, pozrite si tému Vytvorenie hypertextové prepojenia na nahrávky.

Vytvorenie úlohy ad hoc

1. Vyberte jeden alebo viacero kontaktov.
2. Kliknite na položku **Vytvoriť úlohu**. Zobrazí sa stránka konfigurácie ad hoc úlohy.
3. Zadajte názov úlohy ad hoc.
4. Vyberte typ úlohy. Vybratá úloha **určuje, ktorí používatelia sú k dispozícii v poli Priradiť komu** . Webex WFO zobrazuje iba používateľov, ktorí majú povolenia na vykonanie zadanej úlohy.

- **Kalibrácia** – kalibrácia vybraných kontaktov môže byť priradená viacerým používateľom. Pole **Formulár** hodnotenia sa zobrazí, keď vyberiete možnosť **Kalibrovať**. Vyberte formulár, ktorý chcete použiť na kalibráciu kontaktu.

  > **POZNÁMKA:** Ak vyberiete túto možnosť, všetky kontakty, ktoré ešte nie sú označené na kalibráciu, budú po vytvorení úlohy označené na kalibráciu.

- **Vyhodnotiť** – na vyhodnotenie vybraných kontaktov môže byť priradený iba jeden používateľ. Pole **Formulár** hodnotenia sa zobrazí, keď vyberiete možnosť **Vyhodnotiť**. Vyberte formulár, ktorý chcete použiť na vyhodnotenie kontaktu.

- **Recenzia** – na kontrolu (vypočutie) hovoru môžu byť priradení viacerí používatelia. Posuvník **Konfigurácia** trvania prehrávania sa zobrazí po výbere položky **Revízia**. Posuvník určuje percento hovoru (od začiatku), ktoré musí priradený účastník skontrolovať, aby dokončil úlohu. Predvolená hodnota je 100%. Percento môžete zvoliť v prírastkoch po 10 %.

5. Vyberte používateľov, ktorým úlohu priraďujete. Ak priraďujete kalibráciu alebo recenziu, kliknite na položku **Vybrať všetko** a pridajte do úlohy všetkých používateľov v skupine.
6. Zadajte dátum dokončenia úlohy alebo kliknite na ikonu kalendára a vyberte dátum dokončenia.
7. (Voliteľné) Začiarknite políčko **Upozorniť po dokončení** , ak chcete, aby sa zobrazilo oznámenie, keď každý priradený subjekt dokončí úlohu.

   > **POZNÁMKA:** Ak chcete dostávať upozornenia, musíte byť priradení aj k oznámeniu Cieľ kontaktu splnený.

8. (Voliteľné) Zadajte všetky konkrétne pokyny pre postupníkov.
9. Kliknite na položku **Vytvoriť úlohu**.

Označenie kontaktu na kalibráciu

Keď označíte kontakt na kalibráciu, ktorýkoľvek používateľ, ktorého rola zahŕňa povolenie Kalibrovať kontakt a ktorý má rozsah nad kontaktom, môže kontakt vyhodnotiť v režime kalibrácie.

Skóre z hodnotenia dokončeného v režime kalibrácie je zahrnuté v správe o vyhodnocovaní kalibrácie, kde môžete porovnať a porovnať skóre, ktoré všetci hodnotitelia poskytli kontaktu. To vám umožní zistiť, či vaši hodnotitelia dávajú konzistentné skóre.

Ďalšie informácie o kalibrácii nájdete v časti Kalibrácia hodnotičov.

Označenie kontaktu na kalibráciu

1. Na stránke Interakcie vyberte kontakt v tabuľke kontaktov.
2. Kliknite na ikonu **Označiť pre kalibráciu** .
3. Vyberte požadovaný formulár hodnotenia.
4. Kliknite na tlačidlo **OK**.

Vyhodnotenie kontaktu

Hodnotitelia používajú hodnotiaci panel v prehrávači médií na hodnotenie práce agentov pri manipulácii s kontaktmi. Odpovedanie na otázky v hodnotiacom formulári generuje skóre za prácu agenta na jednom kontakte. Kontakty akéhokoľvek typu as akýmkoľvek typom obsahu (hlas, obrazovka, text atď.) je možné vyhodnotiť. Štatistiky výkonnosti v zostavách QM, Prieskumník údajov a Prehľady sú založené na týchto skóre.

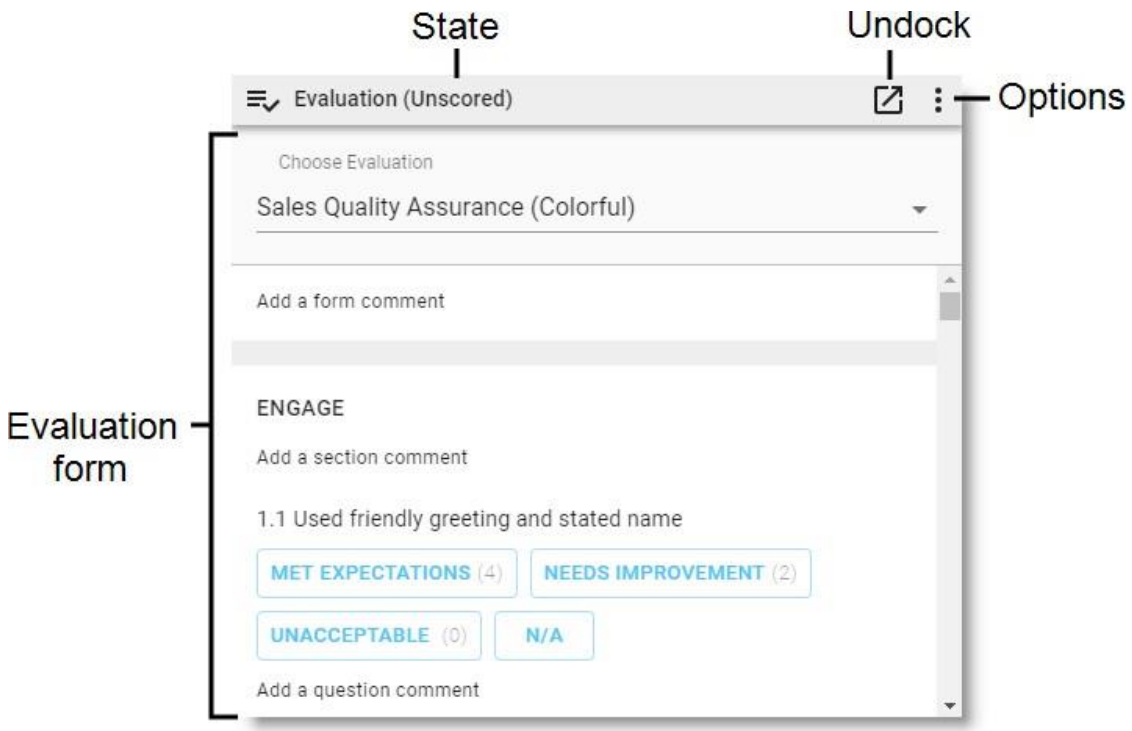
Predpoklady

- Vaša organizácia má QM a Webex licencií WFO Access.
- Vaša organizácia vytvorila a publikovala hodnotiace formuláre (pozrite si časť Správa hodnotiacich formulárov).
- Vaša úloha a rozsah vám umožňujú prezerať nahrávky.
- Máte povolenie Zobraziť hodnotenia (poskytuje vám prístup k vyplneným hodnotiacim formulárom iba na zobrazenie).
- Máte povolenie Vyhodnotiť kontakty.
- Niektoré akcie vyžadujú ďalšie povolenia. Ďalšie informácie nájdete v časti Postupy nižšie.

Umiestnenie stránky

Prístup k hodnotiacemu panelu môžete získať dvoma spôsobmi:

- Interakcie > Dvojité kliknutie na kontakt > paneli hodnotenia
- Front kontaktov > Dvakrát kliknite na kontakt > paneli Vyhodnotenie



Postupy

Zobrazenie hodnotenia vo väčšom okne

- Kliknite na ikonu zrušenia ukotvenia. Ak chcete vrátiť formulár na pôvodné miesto, kliknite na ikonu opätovného ukotvenia alebo zatvorte okno.

POZNÁMKA: Nemôžete vrátiť ukotvenie formulárov, ak používate blokovanie automaticky otváraných okien. Ak chcete zrušiť ukotvenie formulárov, vypnite blokovanie automaticky otváraných okien.

Manuálne vyhodnotenie kontaktu

1. Na záložke Manuálne **hodnotenie** vyberte hodnotiaci formulár z **rozbaľovacieho zoznamu Vybrať hodnotenie** . Niekedy je hodnotiaci formulár už vybraný.

   POZNÁMKA: Hodnotiaci formulár nemôžete prepnúť, ak hodnotenie začala iná osoba alebo je v stave Schválenie potrieb alebo Bodované. Zmena formulára hodnotenia v Stav Schválenie potrieb alebo Hodnotenie, niekto s povolením Schváliť hodnotenie kontaktov musí hodnotenie odmietnuť, aby sa vrátilo do stavu Prebieha.

2. Podľa potreby kliknite na položku **Prehrať** a **pozastaviť** a skontrolujte kontakt.

3. Odpovedzte na otázky v hodnotiacom formulári. Aktuálne **skóre** a **skóre**sekcie sa aktualizujú počas práce.
   - Ak kontakt nemôžete ohodnotiť, kliknite na ikonu ⋮ možností a vyberte možnosť **Skóre** nie je možné. Stav sa zmení na **Nemôžem skórovať** alebo **Nepotrebuje skórovať**.
   - Ak chcete zmeniť všetky nezodpovedané otázky na štandardné odpovede vašej organizácie, kliknite na ikonu ⋮ možností a vyberte možnosť **Predvolene nastaviť nezodpovedané otázky**.
4. (Voliteľné) Ak chcete pridať komentár:
   - Ak chcete zistiť kontakt ako celok, kliknite na položku **Pridať komentár** formulára, zadajte komentár a kliknite na tlačidlo **Pridať komentár**.
   - Pokiaľ ide o sekciu hodnotiaceho formulára, kliknite na položku **Pridať komentár** k sekcii, zadajte poznámku a kliknite na položku **Pridať poznámku**.
   - Ak chcete otázku vo formulári, kliknite na položku **Pridať komentár** otázky, zadajte komentár a kliknite na položku **Pridať komentár**.

   POZNÁMKA: Ak chcete pridať komentár ku konkrétnemu času v zvukovom kontakte, zadajte časovú pečiatku do poľa **Polia umiestnenia** pred kliknutím na položku **Pridať komentár**. Ikona **C** sa zobrazí na paneli **Audio** v zadanom umiestnení.

   POZNÁMKA: Na pridávanie komentárov k hodnoteniam potrebujete povolenie Vytvoriť hodnotiacu poznámku.

5. Ak chcete dokončiť hodnotenie, kliknite na ikonu ⋮ možností a vyberte možnosť **Dokončiť**. Stav sa zmení na **Skóreované** alebo **Vyžaduje schválenie** a **aktuálne skóre** sa zmení na **Konečné skóre**.

   POZNÁMKA: Ak kontakt zatvoríte pred dokončením hodnotenia, Webex WFO automaticky uloží formulár a označí ho ako prebiehajúci. Agent neuvidí hodnotenie, kým nebude dokončené.

Zobrazenie kontaktu vyhodnoteného umelou inteligenciou

- Na karte Automatické **vyhodnotenie** zobrazte skóre, ktoré boli vygenerované automaticky.

Úprava kontaktu vyhodnoteného umelou inteligenciou

1. Ak chcete na karte Automatické **vyhodnotenie** prepísať skóre generované umelou inteligenciou, kliknite na položku **Upraviť skóre**.
2. Vyberte možnosť **Áno 100%**, **Nie 0%** alebo **Neuvádza sa**.
3. Pridajte komentár.

4. Kliknite na položku **Uložiť skóre**. Tým sa aktualizuje aj celkové skóre.

POZNÁMKA: Túto funkciu môžete použiť len vtedy, ak máte povolenia na úpravy.

Úprava dokončeného hodnotenia

Môžete zmeniť odpovede na každé hodnotenie, ktoré ste dokončili. Ak chcete zmeniť hodnotenie dokončené niekým iným, potrebujete povolenie Upraviť ľubovoľné hodnotenie.

1. Kliknite na ikonu ⋮ možností a vyberte položku **Upraviť**. Stav sa zmení z **Hodnotené** na **Prebieha**.
2. Podľa potreby upravte hodnotenie.
3. Kliknite na ikonu možností a vyberte položku **Dokončiť**. Stav sa zmení z **Prebieha** na **Skóre**.

Úprava komentára v hodnotení

Na to potrebujete povolenie Upraviť komentár k hodnoteniu.

1. Kliknite na komentár.
2. Kliknite na položku **Upraviť**.
3. Podľa potreby komentár upravte.
4. Kliknite na položku **Aktualizovať komentár**.

Odstránenie všetkých odpovedí z hodnotenia

Môžete vymazať odpovede z každého hodnotenia, ktoré ste dokončili. Ak chcete vymazať odpovede z hodnotenia dokončeného niekým iným, potrebujete povolenie Upraviť akékoľvek hodnotenie. Ak je stav hodnotenia hodnotený hodnotením, odstránením odpovedí sa odstránia aj údaje súvisiace so skóre (napríklad metriky v prehľadoch Prieskumníka údajov).

- Kliknite na ikonu ⋮ možností a vyberte položku **Resetovať formulár**. Stav sa zmení z **hodnoty Prebieha** alebo **Hodnotené** na

  Bez skóre.

Vyhodnoťte kontakt pre kalibračné cvičenie

V kalibračnom cvičení viacerí hodnotitelia hodnotia rovnaký kontakt a potom porovnávajú svoje skóre. Kalibračné cvičenia pomáhajú zabezpečiť, aby agenti získali konzistentné skóre bez ohľadu na to, kto hodnotí ich kontakty. Toto sú požiadavky, ktoré majú byť súčasťou kalibračného cvičenia:

- Máte povolenie Kalibrovať kontakt.
  - Ak chcete kalibrovať kontakt, ktorý ste spracovali, potrebujete povolenie na automatickú kalibráciu kontaktu.
- Kontakt je označený na kalibráciu.
- Agent, ktorého kontakt vyhodnocujete, patrí do vášho rozsahu (pozrite si časť Označenie kontaktu pre kalibráciu).

1. Kliknite na ikonu ⋮ možností a vyberte položku **Režim**.
2. Kliknite na položku **Vyberte režim** a vyberte položku **Kalibrácia**. Stav hodnotenia sa zmení na **Kalibrácia (bez hodnotenia)**).

   POZNÁMKA V predvolenom nastavení sú všetky kontakty v režime vyhodnocovania, aj keď boli označené na kalibráciu.

3. Vyhodnoťte kontakt ako zvyčajne. Stav sa zmení na **Kalibrácia (prebieha)**.
4. Kliknite na ikonu možností a vyberte položku **Dokončiť**. Stav sa zmení na **Kalibrácia (skóre)**.

Tlač hodnotenia

- Kliknite na ikonu ⋮ možností a vyberte položku **Tlačiť**. Otvorí sa okno tlače v prehliadači. Odtiaľto môžete tiež uložiť hodnotenie ako PDF.

Potvrdíte hodnotenie svojej práce

(Pre agentov) V závislosti od toho, ako vaša organizácia používa Webex WFO, sa od vás môže vyžadovať, aby ste svoje hodnotenia preskúmali a potvrdili. Táto voľba je dostupná, ak osoba, ktorá formulár vytvorila, vybrala vo formulári možnosť "Povoliť agentovi potvrdiť hodnotenie s hodnotením".

- Kliknite na ikonu ⋮ možností a vyberte **možnosť Potvrdiť hodnotenie**. Pod názvom hodnotiaceho formulára sa zobrazí banner s vaším menom a dnešným dátumom.

Odvolanie sa proti hodnoteniu vašej práce

(Pre agentov) Ak nesúhlasíte s hodnotením, môžete požiadať o prehodnotenie svojej práce. Táto voľba je dostupná, ak osoba, ktorá formulár vytvorila, vybrala vo formulári možnosť "Povoliť agentovi potvrdiť a odvolať sa proti hodnoteniu".

1. Kliknite na ikonu ⋮ možností a vyberte položku **Hodnotenie odvolania**.
2. Zadajte problém s hodnotením do **poľa Uveďte dôvod odvolania** .
3. Kliknite na položku **Odvolať**. Pod názvom hodnotiaceho formulára sa zobrazí banner s vaším menom a dnešným dátumom. Ak dostanete upozornenia alebo e-maily o nových hodnoteniach, dostanete aktualizáciu, keď niekto posúdi vaše odvolanie.

Kontrola skóre hodnotenia, voči ktorému bolo podané odvolanie

Ak chcete byť upozornení, keď sa agent odvolá proti hodnoteniu, ktoré ste dokončili, musíte byť priradení k oznámeniu o žiadosti o odvolanie proti hodnoteniu (pozrite si časť Konfigurácia oznámení). Keď dostanete upozornenie na odvolanie, vykonajte jednu z dvoch vecí:

- Zrevidujte hodnotenie a potom kliknite na tlačidlo **Dokončiť**.
- Kliknite na tlačidlo **Dokončiť** bez toho, aby sa čokoľvek zmenilo.

Schválenie dokončeného hodnotenia

Táto možnosť je k dispozícii, ak osoba, ktorá formulár vytvorila, vybrala vo formulári možnosť Vyžaduje sa schválenie. Na schválenie hodnotenia dokončeného niekým iným potrebujete povolenie Schváliť hodnotenie kontaktu. Ak chcete schváliť hodnotenie, ktoré ste získali, potrebujete povolenie na samoschválenie hodnotenia kontaktov. Ak chcete byť upozornení, keď hodnotenie vyžaduje schválenie, musíte byť priradení k oznámeniu o schválení potrieb hodnotenia (pozrite si časť Konfigurácia oznámení).

- Kliknite na ikonu ⋮ možností a vyberte položku **Schváliť**. Štát sa zmení z **Potrebuje schválenie** na **Bodované**.

Odmietnutie dokončeného hodnotenia

Táto možnosť je k dispozícii, ak osoba, ktorá formulár vytvorila, vybrala vo formulári možnosť Vyžaduje sa schválenie. Na to potrebujete povolenie Schváliť hodnotenie kontaktov. Ak chcete byť upozornení, keď hodnotenie vyžaduje schválenie, musíte byť priradení k oznámeniu o schválení potrieb hodnotenia (pozrite si časť Konfigurácia oznámení).

- Kliknite na ikonu ⋮ možností a vyberte možnosť **Odmietnuť**. Štát sa zmení z **Potrebuje schválenie** na **Prebieha**.

Súvisiace témy

- Správa hodnotiacich formulárov – vytvárajte, upravujte, publikujte a archivujte formuláre používané na hodnotenia.
- Označenie kontaktu na kalibráciu – vytvorenie kontaktnej časti kalibračného cvičenia.
- Konfigurácia oznámení – prihlásenie na odber oznámení alebo priradenie oznámení iným ľuďom.
- Spravujte roly a povolenia – vytvárajte roly a priraďujte im povolenia.

Kalibrácia hodnotiteľov

Kalibrácia je špeciálny typ hodnotenia, ktorý umožňuje viacerým používateľom vyhodnotiť jeden kontakt. Kalibrácia pomáha zabezpečiť konzistentnosť medzi hodnotiteľmi tým, že vám umožňuje porovnať, ako rôzni hodnotitelia dokončili rovnaké hodnotenie.

Ak je kontakt označený na kalibráciu, hodnotiteľ môže vyplniť hodnotiaci formulár ako kalibráciu, ako aj štandardné hodnotenie kvality. Pri hodnotení kontaktu vyberte vhodný režim.

Skóre kalibrácie obsahuje iba správa o vyhodnocovaní kalibrácie. Výsledky tímu ani agenta na tabuli alebo v prehľadoch nezahŕňajú skóre kalibrácie.

POZNÁMKA: Keď je kontakt hodnotený ako štandardné hodnotenie kvality, zobrazí sa ako hodnotený pri vyhľadávaní všetkých hodnotení alebo Moje hodnotenia. Keď je hodnotený ako kalibrácia, zobrazí sa ako hodnotený
Pri vyhľadávaní položky Moje čakajúce kalibrácie.

Vyhľadanie kontaktov označených na kalibráciu

1. Na stránke Interakcie kliknite na ikonu **Zoznam** filtrov. Otvorí sa panel Filtre.
2. Nakonfigurujte množinu filtrov, ktorá obsahuje filter Rozsah vyhľadávania **s kritériami**

   Moje čakajúce kalibrácie **.**
3. Kliknite na tlačidlo **Použiť**. Vo výsledkoch filtra sa zobrazia všetky kontakty vo vašom rozsahu, ktoré sú označené na kalibráciu.

Hodnotiaca správa o kalibrácii

Hodnotiaca správa zobrazuje kalibrované výsledky hodnotenia. Uvádza len bodovo hodnotené hodnotenia označené ako kalibrácia. Nezobrazuje štandardné skóre hodnotenia. Použite túto správu na vyhodnotenie svojich hodnotiteľov.

POZNÁMKA: Ak chcete získať prístup k tejto správe, musíte mať povolené povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.

POZNÁMKA: Vytvorenie tohto hlásenia môže trvať niekoľko minút.

Analýza hodnotiacich údajov

Okrem štandardných hodnotiacich prehľadov môžete pomocou služby Analytics predpovedať aj čisté skóre promotéra alebo skóre hodnotenia.

Zobraziť hodnotiace správy 554
Konfigurácia predpokladaných dopytov 555

Zobraziť hodnotiace správy

V Webex WFO je čas spojený s kontaktom čas, kedy sa kontakt vyskytol na mieste agenta. Ak Webex WFO nepozná časové pásmo priradené ku kontaktu, čas sa zobrazí v greenwichskom strednom čase (GMT).

Skóre sa zaokrúhľuje nahor pre jednotlivé sekcie vo formulároch hodnotenia a prieskumu. V prehľadoch, ktoré zobrazujú priemery sekcií pre agentov, tímy a skupiny, sa však skóre sekcií najprv sčíta a spriemeruje a až potom sa zaokrúhli nahor. V dôsledku toho sa priemer zobrazený v správach bude mierne líšiť od počtu vypočítaného sčítaním skóre sekcií zobrazených vo formulári hodnotenia alebo prieskumu a ich následným spriemerovaním.

Informácie o štandardných QM a WFM zostavách, ktoré sa dodávajú s Webex WFO, a pokyny na spustenie štandardného hlásenia nájdete v témach QM štandardné hlásenia a WFM štandardné zostavy.

Konfigurácia predpokladaných dopytov

Pomocou predpokladaných dopytov môžete nakonfigurovať Webex WFO na odhad čistého skóre promotéra kontaktu alebo skóre hodnotenia. Na základe predpokladaného skóre potom môžete vytvoriť automatizovaný pracovný postup, ktorý odošle kontakt hodnotiteľovi. Predpovede pomáhajú vašim hodnotiteľom zamerať sa na kontakty, ktoré s najväčšou pravdepodobnosťou povedú k koučingu agentov.

Prediktívny nástroj kombinuje skóre kontaktov za posledných šesť mesiacov s údajmi služby Analytics a každý týždeň vytvára nový model. Predvoleným dňom na vytvorenie nového modelu je nedeľa, správca systému však môže vybrať iný deň.

Predpoklady

- Vaša organizácia má licenciu na Analytics Essentials alebo Analytics Enterprise.
- Máte povolenie spravovať prediktívnu analýzu.
- Máte rozsah nad skupinou agentov, pre ktorú je predpoveď určená. Musíte mať rozsah nad skupinou, nielen nad tímami v skupine.
- V prípade prediktívneho čistého skóre promotéra máte aspoň 1 000 kontaktov so súvisiacim čistým skóre promotéra.
- Pre prediktívne vyhodnotenie máte minimálne 1 000 kontaktov vyhodnotených rovnakým formulárom.

Umiestnenie stránky

Líši. Ďalšie informácie nájdete v postupoch uvedených nižšie.

Postupy

Existujú dva kroky na konfiguráciu prediktívnych funkcií v Webex WFO: vytvorenie modelu a použitie modelu. Ak chcete vytvoriť model, musíte najprv zadať prediktívnemu nástroju skóre existujúcich kontaktov.

Prediktívne čisté skóre promotéra

Model Predictive Net Promoter Score využíva kontakty so zákazníkmi, výkon agenta, rečové prístupy a ďalšie faktory na určenie pravdepodobného čistého skóre promotéra pre daný kontakt. Skóre, ktoré model vytvorí, sa zobrazia v poli Predictive Net Promoter Score na stránke Interakcie a na tabuli Predictive Net Promoter Score v Prieskumníkovi údajov. Môžete ich tiež pridať na tabule v Prieskumníkovi údajov a správe údajov spoločnosti Cisco.

Webex WFO vytvára prediktívne skóre čistého promotéra iba pre zvukové kontakty. Iné typy kontaktov nepodporujú prediktívne skóre čistého promotéra.

Konfigurácia modelu Predictive Net Promoter Score

1. Na stránke Správca metaúdajov (Správa aplikácií > QM > QM konfigurácia > Správca metaúdajov) vytvorte nové pole metaúdajov. Ďalšie informácie nájdete v téme Správa polí vlastných metaúdajov.

   DÔLEŽITÉ: **Do poľa Označenie** metaúdajov zadajte "Net Promoter Score". V tomto štítku sa nerozlišujú veľké a malé písmená.

2. Nakonfigurujte pole metaúdajov Net Promoter Score, ktoré ste práve vytvorili, s informáciami o skóre Net Promoter Score od vašich zákazníkov.

   POZNÁMKA Pozrite si časť Pridanie prieskumov po hovore ku kontaktom na integráciu čistého skóre promotéra zachyteného v prieskumoch po hovore.

   Prediktívny engine vytiahne potrebné informácie a vytvorí model nasledujúcu nedeľu.

Použitie modelu Predictive Net Promoter Score

- Na stránke Správca úloh (Správa aplikácií > Analytics > Správca úloh) vytvorte novú úlohu. Vyberte položku **Predictive Net Promoter Score** (Skóre prediktívneho čistého promotéra) z rozbaľovacieho **zoznamu Type (Typ**). Ďalšie informácie nájdete v článku Vytváranie úloh služby Analytics .

Skóre prediktívneho hodnotenia

Model skóre prediktívneho hodnotenia používa rôzne faktory na určenie pravdepodobného skóre hodnotenia (na konkrétnom hodnotiacom formulári) pre kontakt. Predpokladané skóre sa zobrazí v poli Skóre prediktívneho hodnotenia na stránke Interakcie a na tabuli prediktívnych hodnotení v Prieskumníkovi údajov. Môžete ich tiež pridať na tabule v Prieskumníkovi údajov a správe údajov spoločnosti Cisco.

Webex WFO vytvára skóre prediktívneho hodnotenia iba pre zvukové kontakty. Iné typy kontaktov nepodporujú skóre prediktívneho hodnotenia.

Každý hodnotiaci formulár potrebuje svoj vlastný model. Ak chcete vytvoriť modely pre viaceré formuláre, postupujte podľa nižšie uvedených krokov pre každý formulár.

Konfigurácia modelu skóre prediktívneho hodnotenia

1. Na stránke Správa formulárov na hodnotenie (Správa aplikácií > QM > QM konfigurácia > správca formulárov na hodnotenie) vytvorte aktívny formulár hodnotenia. Pozrite si časti Správa hodnotiacich formulárov a

Ďalšie informácie nájdete v radoch pre hodnotiace formuláre .

2. Na stránke Správca fráz (Správa aplikácií > Analytics > Správca fráz) vytvorte frázy a kategórie, ktoré úzko súvisia s otázkami kladenými hodnotiacim formulárom. Ďalšie informácie nájdete v téme Vytváranie a správa fráz a kategórií fráz.

> **PRÍKLAD** Hodnotiaci formulár sa pýta: "Pozdravil agent volajúceho správne?" Máte kategóriu fráz Analytics s názvom Pozdrav s frázami ako "ďakujem za volanie", "môj Meno je," a "ako ti dnes môžem pomôcť."

3. Pomocou hodnotiaceho formulára manuálne vyhodnotíte aspoň 1 000 kontaktov.
4. Na stránke Správa pracovného postupu (Správa aplikácií > QM > QM toky kontaktov) vytvorte pracovný postup, ktorý použije formulár na prichádzajúce hovory.

> **DÔLEŽITÉ:** Pracovný postup musí použiť hodnotiaci formulár buď pred alebo súčasne s odovzdaním zvuku kontaktu do Webex WFO. Kontakty nedostávajú prediktívne Skóre hodnotenia, ak sa hodnotiaci formulár použije po nahraní zvuku. Ďalšie informácie nájdete v téme Automatizovať QM pracovné postupy.

Použitie modelu skóre prediktívneho hodnotenia

- Na stránke Správca úloh (Správa aplikácií > Analytics > Správca úloh) vytvorte novú úlohu. Vyberte položku **Skóre** prediktívneho hodnotenia z rozbaľovacieho **zoznamu Typ** . Začiarknite políčko **Prebieha** . Ďalšie informácie nájdete v článku Vytváranie úloh služby Analytics.

Osvedčené postupy

Všeobecné

Prediktívne skóre je určené na doplnenie (nie nahradenie) manuálne hodnotených kontaktov.

Aj keď neexistuje ideálny počet skóre, ktoré vytvorí dokonalý model, udržiavanie veľkého počtu hodnotených kontaktov (najmenej 1 000) je potrebné na to, aby sa model časom stal presnejším. Prediktívny model sa naďalej učí, pretože prijíma viac údajov, ale nepoužíva údaje, ktoré sú staršie ako šesť mesiacov. Ak chcete zachovať presnosť modelu, musíte mu naďalej poskytovať údaje, a to buď získaním väčšieho počtu čistých skóre promotéra, alebo pokračovaním v používaní hodnotiaceho formulára na manuálne hodnotenie. Ak počet dostupných skóre klesne pod 50, model prestane fungovať.

Pomocou prediktívnych funkcií môžete vytvoriť úlohu ad hoc služby Analytics. Prediktívne modely však využívajú údaje len za posledných šesť mesiacov. Ak spustíte ad hoc úlohu pre kontakty staršie ako šesť mesiacov, je menej pravdepodobné, že získate presné údaje.

Ak chcete dosiahnuť najlepšie výsledky, čas uchovávania služby Analytics (nastavený na stránke Konfigurácia služby Analytics) by mal byť aspoň šesť mesiacov. Pozrite si článok Konfigurácia služby Analytics.

Pravidelne ladte svoje frázy a kategórie. Ladenie pomáha zabezpečiť, aby boli vaše kategórie a frázy relevantné a vrátili hovory, ktoré potrebujete na analýzu. Dodržiavajte osvedčené postupy ladenia.

Prediktívne čisté skóre promotéra

WFM údaje výrazne zlepšujú presnosť modelu Predictive Net Promoter Score.

Prediktívne hodnotenia

Vytvárajte frázy a kategórie pomocou jazyka, ktorý s najväčšou pravdepodobnosťou používajú volajúci agenti.

Vytvorte frázy a kategórie, ktoré pokrývajú rôzne možné frázy, ktoré by agenti mohli povedať. Agenti zvyčajne neopakujú skripty doslovne. Používanie viacerých fráz pomáha zvýšiť pravdepodobnosť, že Webex WFO vráti frázový prístup.

Okrem vytvárania fráz a kategórií súvisiacich s otázkami, ktoré hodnotiaci formulár kladie, zvážte vytvorenie fráz a kategórií pre odpovede, ktoré volajúci pravdepodobne poskytnú. Napríklad v odpovedi na otázku "Mali ste nejaké nehody za posledných päť rokov?" odpovede volajúcich budú pravdepodobne niečo ako: "Nie, nemal som žiadne nehody" alebo "Áno, mal som jednu nehodu". Ak sa agent výrazne odchýli od skriptu, odpoveď volajúceho môže Webex WFO pomôcť rozpoznať frázový prístup.

Ak potrebujete upraviť hodnotiaci formulár, ktorý Webex WFO používa na vytvorenie modelu skóre prediktívneho hodnotenia, namiesto úpravy existujúceho formulára vytvorte nový formulár. Ak sa formulár hodnotenia zmení a identifikátor formulára zostane rovnaký, model sa neaktualizuje tak, aby zohľadňoval zmenu. V dôsledku toho budú predpovedané skóre menej presné. Pozrite si časť Správa hodnotiacich formulárov

Kalibrujte svojich hodnotiteľov pomocou hodnotiacich formulárov, ktoré sa používajú na prediktívne skóre. Model skóre prediktívneho hodnotenia sa časom stane presnejším, ak sú údaje, na ktorých je založený, presné a konzistentné. Napríklad, ak je rozdiel 10% až 15% vo vašich skóre manuálneho hodnotenia, vaše skóre prediktívneho hodnotenia bude mať ešte väčší rozdiel. Pozrite si časť Kalibrácia hodnotiteľov.

V mnohých kontaktných centrách je bežné, že kontakt získa buď veľmi vysoké alebo veľmi nízke skóre. Nedostatok skóre v strednom rozsahu však môže viesť k menej presným predpovediam, pretože model nemá dostatok informácií na to, aby zistil, ako vyzerá kontakt stredného rozsahu. Trénujte svojich hodnotiteľov, aby dávali skóre v strednom pásme, kedykoľvek je to vhodné, namiesto toho, aby skórovali kontakt buď veľmi vysoký alebo veľmi nízky.

Ak má kontakt získať skóre prediktívneho hodnotenia, musí byť spracovaný QM pracovným postupom, ktorý priradí hodnotiaci formulár buď pred alebo súčasne s odovzdaním zvuku. Ak sa zvuk kontaktu nahrá do Webex WFO predtým, ako kontakt dostane formulár na hodnotenie, musíte použiť ad hoc úlohy prediktívneho hodnotenia skóre na generovanie prediktívneho skóre pre tento kontakt. Prečítajte si článok Vytváranie analytických úloh.

Rozdiely medzi prediktívnym skóre a manuálnym skóre

Ak vidíte významné rozdiely medzi prediktívnym skóre a skóre udeleným ľudskými hodnotiteľmi, príčinou môže byť jeden z dvoch problémov.

Rozdiely medzi ľudskými hodnotiteľmi

Keďže model skóre prediktívneho hodnotenia používa skóre od ľudských hodnotiteľov na učenie sa v priebehu času, nezrovnalosti v skóre medzi hodnotiteľmi môžu model zmiasť. Ak chcete odstrániť túto nezrovnalosť, odporúčame nasledovné:

- Ako organizácia rozhodnite, aké množstvo odchýlok medzi ľudskými hodnotiteľmi je prijateľné. Majte na pamäti, že model prediktívneho hodnotenia sa bude líšiť viac.
- Pravidelne kalibrujte svojich hodnotiteľov, aby ste zachovali konzistentnosť bodovania.
- Skontrolujte, či sú kategórie a frázy v súlade s hodnotiacimi otázkami. Hľadajte bežne sa vyskytujúce falošné poplachy alebo negatíva a upravte podľa potreby.

Rozdiely vo vyhodnotených hovoroch

Webex WFO vytvára skóre prediktívneho hodnotenia pre všetky hovory, ktoré sú priradené k formulárom hodnotenia použitým na vytvorenie modelov. Ak vaši ľudskí hodnotitelia manuálne vyhodnocujú konkrétne druhy hovorov namiesto náhodných hovorov, môžete vidieť rozdiely v skóre, pretože dve porovnávané skupiny hovorov sú odlišné. Inými slovami, porovnávate jablká a pomaranče. Zoberme si tieto príklady:

- Pracovné postupy používate na výber hovorov s dlhými alebo krátkymi časmi spracovania a hovorov vybavovaných novými agentmi na manuálne vyhodnotenie. Všetky sa líšia od priemerných hovorov a sú hodnotené odlišne.
- Vaši hodnotitelia nehodnotia veľmi dlhé alebo veľmi krátke hovory. Tieto hovory by mali veľmi odlišné skóre ako priemerné hovory.
- Keď je vo fronte veľa hovorov, vedúci tímov alebo nadriadení vybavujú hovory, aby sa skrátil čas čakania. Hodnotitelia nevyhodnocujú hovory spracované vedúcimi tímov alebo supervízormi.
- Nedávno ste preškolili svojich agentov alebo hodnotiteľov. Manuálne skóre sa líši hneď v závislosti od tréningu, ale prediktívne skóre môže chvíľu trvať, kým ich dobehnete. Ak chcete vidieť vplyv rekvalifikácie, upravte rozsah dátumov pre prediktívne skóre tak, aby zodpovedal dátumu, kedy rekvalifikácia nadobudla účinnosť.

Ak chcete presne porovnať manuálne a prediktívne skóre, uistite sa, že porovnávate skóre pre podobné dátumy a typy hovorov.

Súvisiace témy

- Správa vlastných polí metaúdajov
- Pridanie prieskumov po hovore ku kontaktom
- Konfigurácia služby Analytics
- Vytvorenie úloh služby Analytics
- Správa hodnotiacich formulárov
- Rady pre hodnotiace formuláre
- Vytváranie a správa fráz a kategórií fráz
- Automatizácia QM pracovných postupov
- Kalibrácia hodnotiteľov

Monitorujte agentov v reálnom čase

Stránka Monitorovanie agentov vám umožňuje počúvať hovor a zobraziť obrazovku agenta v reálnom čase. Použite živé monitorovanie na zabezpečenie kvality služieb zákazníkom a odbornosti agentov pri manipulácii s kontaktmi so zákazníkmi a súvisiacimi nástrojmi.

Vďaka živému monitorovaniu zvuku môžete počuť (ale nie komunikovať) ktoréhokoľvek účastníka hovoru. Pomocou živého monitorovania obrazovky môžete zobraziť aktivitu agenta na obrazovke bez ohľadu na to, či tento agent volá alebo nie. Naraz môžete sledovať iba jedného agenta.

POZNÁMKA: Pole Smart Desktop Client - Screen Recording Priority na stránke QM Globálne nastavenia vám umožňuje nastaviť, kde sa má nahrávanie obrazovky uskutočňovať (na tenkom klientovi alebo koncovom bode / PC), keď agent

je prihlásený do oboch. (Pozri Nakonfigurujte QM globálnych nastaveniach.)

Predpoklady

- Vaša organizácia má jednu z týchto kombinácií licencií:
  - Riadenie kvality (QM) – zabezpečuje monitorovanie obrazovky a zvuku
  - Nahrávanie zhody (CR) s dodatočnou licenciou na monitorovanie – poskytuje monitorovanie obrazovky
  - Riadenie pracovnej sily (WFM) s dodatočnou licenciou na monitorovanie – poskytuje monitorovanie obrazovky
- Máte povolenie na monitorovanie agenta.
- Ako prehliadač používate prehliadač Chrome, Firefox alebo Edge Chromium.
- (pre monitorovanie živej obrazovky) Vy aj agent máte povolenie na monitorovanie živej obrazovky.
- (pre monitorovanie živej obrazovky) Smart Desktop je nainštalovaný v počítačoch agentov.
- (pre živé monitorovanie zvuku) Vy aj agent máte povolenie na monitorovanie živého zvuku.
- (pre živé monitorovanie zvuku) Agent práve telefonuje.
- (pre živé monitorovanie zvuku) Webex WFO zaznamenáva hovory agentov prostredníctvom nahrávania v počítači (koncový bod) alebo nahrávania serverom (Cisco BiB alebo Avaya DMCC). Monitorovanie živého zvuku nie je k dispozícii, ak váš systém používa riešenia nahrávania brány alebo nahrávania CCaaS, kde dodávateľ CCaaS zaznamenáva zvuk.
- (len pre prostredia NAT) Prostredie Webex WFO zahŕňa nakonfigurovaný server STUN/TURN.
- Porty TCP/UDP 49152–65535 sú otvorené v bráne firewall.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > globálne monitorovanie > > monitorovanie agentov

Postupy

Filtrovanie zoznamu agentov

- V predvolenom nastavení stránka zobrazuje všetkých pripojených agentov vo vašom rozsahu spolu s ich aktuálnym stavom. Ak chcete jednoduchšie nájsť agenta, ktorého chcete monitorovať, použite **rozbaľovacie filtre Skupina**, **Tím** a **Agent** na zúženie zoznamu agentov.

- Zoznam agentov ďalej zúžte výberom možnosti **Zobraziť iba pripojených používateľov** alebo **Klient pracovnej plochy** Políčka.

Začiarkavacie políčko	Čo vám ukazuje
Zobraziť iba pripojených používateľov	Agenti, ktorí môžu byť monitorovaní práve teraz. Sú to buď ▪ ste prihlásení do počítača s nainštalovanou funkciou Smart Desktop Capture a ste pripojení k serveru *aplikácie Webex WFO alebo* ▪ Zaznamenané prostredníctvom sieťového nahrávania a priradené k zariadeniu prostredníctvom stránky Priradenia zariadení (pozrite si časť Priradenie telefónov agentom , skupinám nahrávania a typom nahrávania)
Desktopový klient	Agenti, ktorí sú prihlásení do počítača so službou Smart Desktop Zachytenie je nainštalované.
Živý monitor	Agenti, ktorí majú monitorovanie živej obrazovky a/alebo živý zvuk Povolenie na monitorovanie.

- Výsledky môžete obmedziť aj výberom počtu údajov za posledné dni, ktoré sa majú zobraziť.
- Kliknutím na položku **Obnoviť** kedykoľvek sa vrátite k predvoleným nastaveniam filtra.

Monitorovanie zvuku agenta

Zvuk môžete počuť iba vtedy, keď agent volá.

PREDPOKLAD Monitorovanie zvuku vyžaduje QM licenciu. Nie je k dispozícii s licenciou monitoringu.

POZNÁMKA: Pred spustením živého zvukového monitora vždy skontrolujte, či je agent prihlásený.

POZNÁMKA: Ak používate telefón Cisco bez náhlavnej súpravy, pred spustením živého monitorovania zvuku môže byť potrebné slúchadlo zdvihnúť.

1. Kliknite na ikonu monitorovania zvuku agenta . Farba ikony označuje stav monitorovania agenta.

Farebná	Čo to znamená
Čierny	Agent môže byť monitorovaný. ▪ Agent je nakonfigurovaný na nahrávanie na pracovnej ploche a na svojom počítači má spusteného klienta Smart Desktop Client so správnymi povoleniami na monitorovanie živého zvuku. ▪ Agent je nakonfigurovaný na nahrávanie servera a je priradený k monitorovanému zariadeniu na stránke Priradenia zariadení (Správa aplikácií > QM > QM konfigurácia > priradenia zariadení).
Sivá	Agenta nie je možné monitorovať. ▪ Agent je nakonfigurovaný na nahrávanie na pracovnej ploche, ale nie je prihlásený, nemá na svojom počítači spusteného klienta Smart Desktop Client alebo nemá správne povolenia na živé monitorovanie. ▪ Agent je nakonfigurovaný na nahrávanie servera a je offline alebo nie je priradený k monitorovanému zariadeniu na stránke Priradenia zariadení (Správa aplikácií > QM > QM konfigurácia > priradenia zariadení).
Zelená	Agent je monitorovaný.
Bliká žltá	Agent je k dispozícii, ale z nejakého dôvodu ho nemožno monitorovať.
Červená	Vyskytla sa chyba pripojenia a agenta nie je možné monitorovať.

Webex WFO nesleduje ani neposkytuje ovládanie hovorov pre reláciu, ale hovor môžete prepojiť na iné zariadenie rovnako ako pri bežnom hovore.

2. Ak chcete ukončiť reláciu monitorovania, znova kliknite na ikonu monitorovania zvuku.

Monitorovanie obrazovky agenta

1. Kliknite na ikonu monitorovania obrazovky agenta . Otvorí sa okno Monitorovanie**živej**obrazovky. Farba ikony označuje stav monitorovania agenta.

Farebná	Čo to znamená
Čierny	Agent môže byť monitorovaný. Na svojom počítači majú spusteného klienta Smart Desktop Client so správnymi povoleniami.
Sivá	Agenta nie je možné monitorovať. Sú offline alebo nemajú správne povolenia.

2. Kliknutím na položku **Obrazovka** spustíte reláciu monitorovania. Kliknutím na položku **Audio** monitorujte hovor agenta.
   - Ak agent uzamkne svoju obrazovku, indikátor priebehu v dolnej časti okna zobrazí ikonu pozastavenia.
   - Ak počítač agenta prejde do režimu spánku, okno prestane zobrazovať aktivitu.
   - Monitorovanie sa automaticky neobnoví, keď sa agent prihlási späť do svojho počítača. Ak chcete pokračovať v monitorovaní, keď je agent znova prihlásený, zatvorte aktuálne okno a znova sa pripojte.
3. Ak chcete monitorovanie ukončiť, kliknite na položku **Odpojiť**.

Údaje na monitorovanie exportných agentov

- Kliknite na **Exportovať** pre export všetkých monitorovacích dát agentov zobrazených na stránke v CSV formáte. Exportný súbor má názov **agents.csv**.

Súvisiace témy

- Priradenie telefónov agentom, skupinám nahrávania a typom nahrávania
- Konfigurácia QM globálnych nastavení

Vytvorenie kontaktu

Ak vaši agenti komunikujú so zákazníkmi inými spôsobmi okrem telefonického kontaktu, stále môžete vyhodnotiť ich aktivity, ktoré nesúvisia s volaním, manuálnym vytvorením kontaktu.

Príklady činností, ktoré nesúvisia s volaním:

- Monitorovanie obrazovky agenta
- Vykonávanie práce zákazníckeho servisu
- Chatovanie

- Odosielanie e-mailov
- Interakcia na sociálnych médiách

Hodnotiteľ môže priradiť hodnotiaci formulár, vyhodnotiť kontakt a vložiť metaúdaje kontaktu.

Ak plánujete vyhodnotiť manuálne vytvorený kontakt, mali by ste použiť aj hodnotiaci formulár, ktorý je špeciálne vytvorený pre aktivity, ktoré nesúvisia s volaním. To umožňuje tabuli a zostavám presne vykazovať aktivity, ktoré nesúvisia s volaním. Ďalšie informácie o konfigurácii hodnotení nájdete v časti Rady pre hodnotiace formuláre.

Vytvorenie kontaktu

1. Kliknite na ikonu Možnosti **zoznamu** .
2. Kliknite na položku **Vytvoriť kontakt**.
3. Zadajte alebo vyberte dátum a čas výskytu kontaktu. Predvolený je dnešný dátum.

   POZNÁMKA: Ten istý používateľ nemôže byť priradený k viacerým manuálne vytvoreným kontaktom, ktoré sa vyskytujú súčasne.

4. Vyberte tím, agenta a hodnotiaci formulár.
5. Kliknite na položku **Vytvoriť**.

Plánovanie ľudí

Vytvorenie rozvrhov

Plán obsahuje zoznam časov, kedy sú agenti v službe pre servisný front. Pre každého agenta plán zahŕňa čas začiatku a konca pracovných zmien, prestávok, obedov, výnimiek, nadčasov a projektov.

> **POZNÁMKA Existujú** dva spôsoby spustenia plánu: štandardný spôsob (popísaný v tejto téme) a spôsob ad hoc. Ďalšie informácie nájdete v téme Pridanie agenta do existujúceho rozvrhu .

Rozvrhy sú založené na pracovných zmenách agentov. Keď WFM generuje rozvrh, berie do úvahy pracovné zmeny agentov a prognózu spojenú so servisným frontom agentov. WFM sa zameriava na požiadavky a dostupnosť agentov s cieľom vytvoriť najoptimálnejšie harmonogramy pre kontaktné centrum a jeho agentov.

> **POZNÁMKA:** Plány sa generujú od polnoci do polnoci týždňa v časových pásmach plánovania agentov.

WFM môže tiež použiť metriky zmenšenia pri vytváraní plánov. Zmenšenie sa uplatňuje počas celého 24-hodinového obdobia a zvyšuje počet skutočných FTE (ekvivalent plného pracovného času) naplánovaných.

Pri vytváraní rozvrhu WFM zoradí fronty služieb (individuálne vybrané aj tie, ktoré sú priradené k vybraným skupinám viacerých zručností) podľa priority frontu služieb. Potom pre každý servisný front zoradí agentov podľa priority mapovania zručností a priority skupiny viacerých zručností, po ktorých nasleduje poradie plánovania servisného frontu.

Agenti priradení k pevným a dynamicky naplánovaným pracovným zmenám sú naplánovaní pred agentmi priradenými k premenlivým pracovným zmenám. Agenti priradení k pracovným zmenám priradenia sú naplánovaní ako poslední. Po zoradení agentov WFM naplánuje prvého agenta na základe preferencií pracovnej zmeny agenta a optimalizuje prestávky, obedy a projekty agentov na základe minimálneho a maximálneho zadaného oneskorenia. Pracovné zmeny, prestávky, obedy a projekty sú ovplyvnené požiadavkami na pokrytie. Po naplánovaní prvého agenta WFM naplánuje ďalšieho agenta atď.

Zatvorené termíny a pevné pracovné zmeny

Keď WFM naplánuje agenta s pevnou alebo dynamicky naplánovanou pracovnou zmenou, naplánuje agenta na dni, hodiny a časy príchodu presne tak, ako je uvedené v konfigurácii pracovnej zmeny. Nezohľadňuje dátum uzavretia servisného frontu. V dôsledku toho môže byť agent s pevnou pracovnou zmenou naplánovaný na prácu v deň, keď je kontaktné centrum zatvorené (napríklad dovolenka v polovici týždňa).

Ak chcete predísť tejto situácii, vytvorte výnimku a priraďte ju agentom s pevnými pracovnými zmenami, ktorí by bežne pracovali v deň zatvorenia.

Poradie plánovania

WFM umožňuje kontaktným centrám definovať poradie plánovania pre každý servisný front podľa týchto kritérií:

- Maximálny počet hodín, ktoré sú k dispozícii
- Minimálny počet hodín, ktoré sú k dispozícii
- Maximálny počet hodín týždenne
- Minimálny počet hodín týždenne
- Rad
- Dátum začiatku spoločnosti
- Dátum začatia oddelenia

To vám umožní riadiť operácie kontaktu so zákazníkmi a zároveň maximalizovať dostupných agentov pre najdôležitejšie činnosti.

POZNÁMKA: Poradie plánovania sa konfiguruje na stránke Fronty služieb (pozrite si časť Správa servisných frontov).

V závislosti od zásad vášho kontaktného centra môžete naplánovať agentov na základe ich dostupnosti na pracovnú zmenu, ich seniority alebo ich umiestnenia v kontaktnom centre.

Priorita servisného frontu

Priradenie prioritného čísla frontu služieb WFM umožňuje vyriešiť konflikty plánovania, keď sú agenti priradení k viacerým servisným frontom. Nula (0) je najvyššia priorita.

Ak chcete vygenerovať plán pre servisný front, WFM nájde agentov, ktorí sú priradení k mapovaniu zručností, ktoré je priradené k požadovanému servisnému frontu. Ak chcete vygenerovať rozvrh pre skupinu viacerých zručností, WFM nájde agentov, ktorí sú priradení k skupine viacerých zručností. WFM potom určí, ktorí agenti majú pracovnú zmenu s dostupnými hodinami v určený deň. Ak agent podporuje viacero servisných frontov, WFM použije prioritu servisného frontu na určenie, ktorý servisný front bude priradený agentovi pre tento plán.

PRÍKLAD Niektorých agentov určíte na podporu dvoch frontov služieb a každému frontu služby priradíte prioritu. Ak WFM vygeneruje plány pre dve servisné fronty a zistí tam:
Nie je dostatok agentov na podporu všetkých predpokladaných požiadaviek v oboch frontoch služieb, porovnáva hodnotu priority pre dva fronty služieb a plánuje agentov pre servisný front s najvyššou prioritou ako prvými.

Informácie o procese plánovania

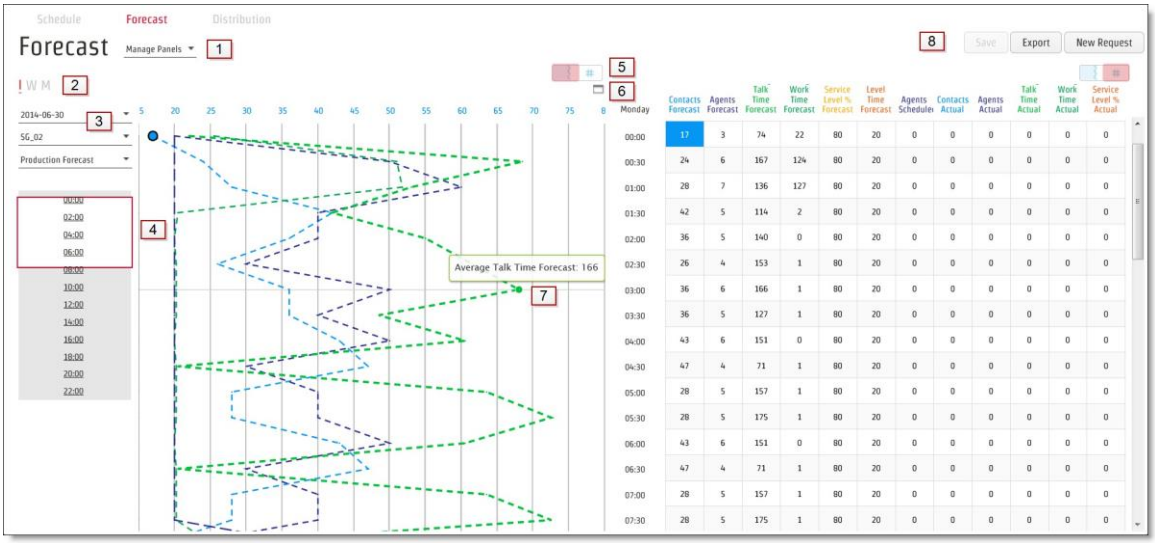
Časť Plánovanie sa používa na generovanie rozdelení, prognóz a plánov. Proces

plánovania prebieha nasledovne:

- Historické údaje sa používajú na generovanie distribúcie (pozrite si tému Vytvorenie distribúcie).
- Distribúcia a historické údaje sa používajú na generovanie prognózy (pozrite si tému Vytvorenie prognózy).
- Prognóza sa používa na vytvorenie rozvrhu (pozri Vytvorenie rozvrhov).

Informácie o stránke plánovania

Stránka Plánovanie zobrazuje prognózy a distribúcie v tabuľkovom aj grafickom formáte.



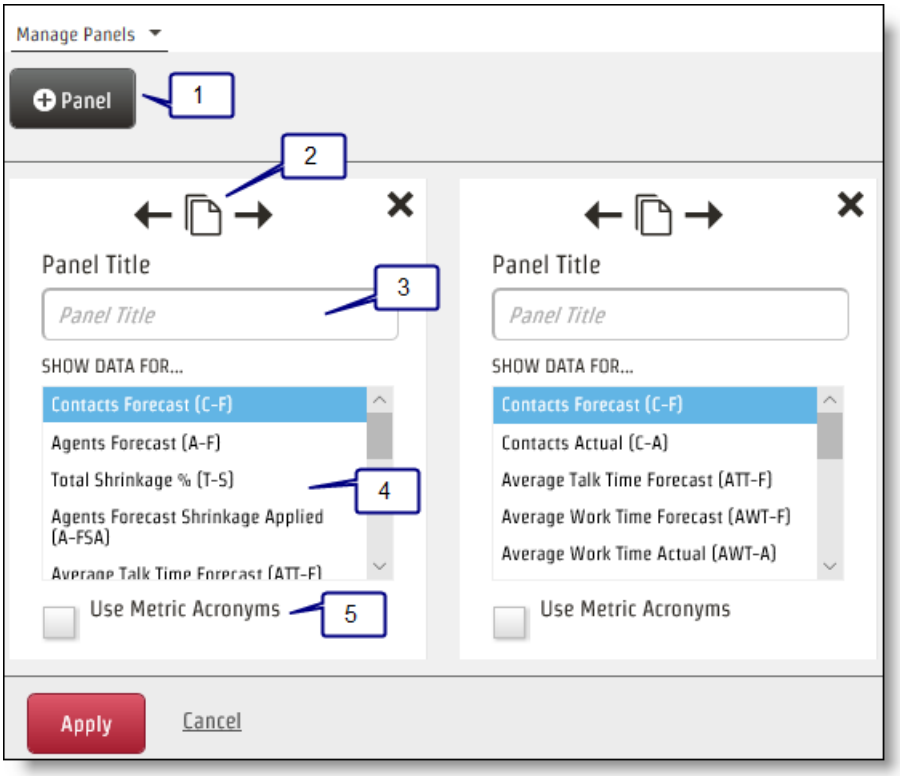
Nasledujúca tabuľka popisuje každú číslovanú oblasť na tomto obrázku stránky Prognóza.

Bublinu	Popis
1	Kliknite na Spravovať panely pre konfiguráciu grafov a tabuliek zobrazených na stránke (pozri Panel

Bublin	Popis
	Manažér).
2	Tu ovládajte úroveň priblíženia. kliknutím na položku D, W alebo M zobrazíte údaje podľa: ▪ Deň (D) – údaje sa zobrazujú v polhodinovom intervale za jeden deň ▪ Týždeň (W) – údaje sa zobrazujú v trojhodinových intervaloch počas siedmich dní ▪ Mesiac (M) – údaje sa zobrazujú podľa dní pre každý deň v mesiaci. Ovládací prvok na úrovni zväčšenia sa nachádza iba v zobrazení prognózy.
3	Z týchto rozbaľovacích zoznamov vyberte typ prognózy, servisný front, konkrétnu prognózu alebo distribúciu, dátum (prognózu) alebo deň (distribúcia) a časové pásmo, ktoré chcete zobraziť.
4	Jazdec dlhého zobrazenia zobrazuje rozsah zobrazených údajov. Posunutím nahor a nadol zmeníte zobrazené dátumy (zobrazenie týždňa alebo mesiaca) alebo zobrazené hodiny (intervalové zobrazenie).
5	Ovládací prvok grafu/tabuľky. Kliknutím na ľavé tlačidlo (graf) alebo pravé tlačidlo (tabuľka) môžete prepínať medzi dvoma zobrazeniami údajov na paneli.
6	Tlačidlo Lupa. Kliknutím na toto tlačidlo zobrazíte graf v celej šírke obrazovky vo vodorovnom formáte, a nie v predvolenom vertikálnom formáte. Ak sa chcete vrátiť do bežného zobrazenia, kliknite na obdĺžnik v pravom hornom rohu obrazovky.
7	Údajové body. Vyberte bod na čiare v grafe a zodpovedajúca hodnota v tabuľke sa zvýrazní (platí aj opak: vyberte hodnotu v tabuľke a zodpovedajúci bod na priamke sa zvýrazní). Čiary majú rovnakú farbu ako hlavička stĺpca údajov, ktoré sú k nim priradené v tabuľke. Text umiestnený kurzorom myši zobrazuje informácie o údajovom bode. V intervalovom zobrazení môžete posúvaním údajových bodov doľava a doprava meniť ich hodnoty.
8	Akčné tlačidlá. ▪ Uložiť – uložte všetky zmeny, ktoré vykonáte v distribúcii alebo zobrazenej prognóze. ▪ Uložiť ako – zobrazenú distribúciu uložte pod novým názvom. ▪ Exportovať – exportuje zobrazenú distribúciu alebo prognózu vo CSV formáte. ▪ Nová požiadavka – vytvorenie novej žiadosti o distribúciu alebo prognózu.

Správca pracovných skupín

Pomocou Správcu panelov nakonfigurujte, čo sa zobrazuje na stránke prognózy alebo distribúcie.



Nasledujúca tabuľka popisuje každú číslovanú oblasť na tomto obrázku Správcu panelov.

Bublinu	Popis
1	Kliknutím na tlačidlo pridáte nový panel.
2	Tieto ikony umožňujú presúvať a kopírovať panel. Zľava doprava sú to: ▪ Posunutie tohto panela doľava ▪ Pridať kópiu tohto panela ▪ Posunutie tohto panela doprava
3	Zadajte názov na identifikáciu panela.
4	Toto je zoznam všetkých metrík, ktoré sú k dispozícii na zobrazenie na paneli. Vyberú sa, keď je text zvýraznený.

Bublin	Popis
5	Toto políčko začiarknite, ak chcete ako hlavičky stĺpcov tabuľky používať metrické akronymy namiesto celých mien. Upozorňujeme, že výber tohto grafu nemá na graf žiadny vplyv. Vzťahuje sa len na tabuľky.

Informácie o typoch rozvrhov

Pri plánovaní agentov máte možnosť použiť jednotlivé fronty služieb, fronty virtuálnych služieb a skupiny viacerých zručností. Každý z nich má atribúty, vďaka ktorým je vhodný pre rôzne situácie.

- Jednotlivé servisné fronty sú vhodné v kontaktných centrách, kde jednotliví kvalifikovaní agenti podporujú servisný front. Môže existovať napríklad front hlasových služieb v angličtine a fronte hlasových služieb v španielčine. Agenti priradení do frontu anglických hlasových služieb vybavujú hovory od anglicky hovoriacich zákazníkov celý deň, každý deň.
- Fronty virtuálnych služieb sú vhodné, ak chcete kombinovať podobné fronty služieb rovnakého typu kontaktu (interaktívneho alebo neinteraktívneho). Môžete napríklad skombinovať niekoľko frontov hlasových služieb s nízkou hlasitosťou do jedného frontu virtuálnych služieb. Tým sa agreguje dostatočný objem, aby mohlo dôjsť k presnému predpovedaniu a plánovaniu. Štatistiky pre jednotlivé nízkoobjemové fronty služieb nebudú k dispozícii prostredníctvom WFM (ale bude ich možné získať z ACD). Upozorňujeme, že táto nedostupnosť nemusí byť vo vašom kontaktnom centre dôležitá.
- Skupiny viacerých zručností sú vhodné, keď chcete agregovať viacero frontov služieb a viacero typov kontaktov a naplánovať agentov proporcionálne na ich podporu. Skupina viacerých zručností môže napríklad zahŕňať servisné fronty pre anglické hlasové kontakty a e-mailové kontakty pre produkt A, ako aj španielske hlasové kontakty a e-mailové kontakty pre produkt A. Keďže skupina viacerých zručností je nastavená tak, aby každému konkrétnemu servisnému frontu prideľovala konkrétne percentá času agenta, prognózy pokrytia a plány budú presnejšie pre každý servisný front. Štatistiky agentov sú tiež pridelené podľa percent každému servisnému frontu, a preto sú presnejšie.

Oba typy metód plánovania (vyvážené a prioritné) môžu používať blokové plánovanie (predtým známe ako frontovanie agentov s viacerými zručnosťami alebo MSAQ). Pri plánovaní blokov agent vykonáva viacero aktivít, každú aktivitu počas určeného časového bloku. Naproti tomu v neblokovom plánovaní agent vykonáva iba jednu aktivitu pre celý rozvrh.

Rozvrh agenta môže obsahovať kombináciu frontov jednotlivých služieb, frontov virtuálnych služieb a skupín viacerých zručností. Agent môže napríklad podporovať jeden servisný front od 8:00 do 11:00 AM a virtuálny servisný front od 13:00 do 16:00.

Potreby vášho kontaktného centra vás prevedú výberom možnosti plánovania, ktorú použijete. Možno zistíte, že virtuálny servisný front slúži vášmu účelu najlepšie alebo že chcete prideliť agentov viacerým typom kontaktov a viacerým servisným frontom počas toho istého časového úseku, a preto sa rozhodnete používať skupiny s viacerými zručnosťami.

DÔLEŽITÉ: Váhy pridelené servisným frontom, ktoré tvoria skupinu viacerých zručností, by mali byť čo najpresnejšie. Ak nie sú presné, pokrytie konkrétnych servisných frontov bude
Príliš vysoká alebo príliš nízka vo vygenerovanom pláne.

Konfigurácia dynamického plánovania

Funkcia dynamického plánovania umožňuje agentom, ktorí sú súčasťou udalosti dynamického plánovania, vybrať si vlastné rozvrhy. Tieto rozvrhy sa zobrazia na stránke Rozvrhy agentov po skončení udalosti a úspešnom odoslaní požiadavky na rozvrh na dané obdobie.

Skôr než sa agenti budú môcť naplánovať, musíte WFM nakonfigurovať nasledovne:

1. Vytvorte pravidlo dynamického plánovania práce. Pracovné pravidlo špecifikuje parametre pracovnej zmeny, ktorú bude agent plánovať: hodiny odpracované týždenne, počiatočné časy, odpracované dni atď.
2. Nakonfigurujte dynamické priradenia plánovania medzi pravidlom práce, konkrétnym pracovným týždňom a agentom. Toto priradenie dáva agentovi možnosť vytvoriť rozvrh pre určený pracovný týždeň. Upozorňujeme, že udalosť dynamického plánovania môže pokrývať viac týždňov, než má agent priradenie. Ak má napríklad agent priradenie pre týždeň 1 a týždeň 2, ale udalosť dynamického plánovania pokrýva týždeň 1, týždeň 2 a týždeň 3, agent môže vytvoriť plán iba pre týždeň 1 a týždeň 2.
3. Nakonfigurujte udalosť dynamického plánovania. Vyberte týždne, na ktoré sa agenti môžu sami naplánovať, a potom nakonfigurujte výnimku udalosti dynamického plánovania, ktorá sa pridá do rozvrhov vybraných agentov, aby mali konkrétny čas na vytvorenie vlastných rozvrhov.

POZNÁMKA: Pri použití dynamického plánovania by časové pásma plánovania a zobrazenia mali byť rovnaké. Pravidlá dynamickej plánovacej práce sa interpretujú v časových pásmach plánovania agentov, zatiaľ čo
Výbery agentov sa uskutočňujú v ich časových pásmach zobrazenia. Ak by tieto časové pásma boli odlišné, je možné, že časy posunov by mohli spadať mimo plánovacieho týždňa, čo by mohlo spôsobiť problémy.
Časové pásma zobrazenia a plánovania by preto mali byť rovnaké.

Výnimka plánovacej udalosti sa pridá do rozvrhu každého agenta podľa poradia agenta alebo seniority a dostupnosti v kontaktnom centre. Najvyššie postavený agent dostane prvú príležitosť naplánovať si sám, druhý najvyšší agent dostane druhú príležitosť a tak ďalej v zozname vybraných agentov.

Existujú faktory, ktoré ovplyvňujú, kedy sa výnimka udalosti plánovania zmestí do plánu agenta. Môžete nakonfigurovať, ktoré aktivity môžu byť prepísané výnimkou udalosti a či je možné výnimku naplánovať počas obdobia, keď agent nie je k dispozícii. Ak je rozvrh agenta taký, že k nemu nie je možné pridať výnimku, agent je naplánovaný automaticky WFM ako zvyčajne.

Môžete tiež určiť, aká dlhá môže byť medzera medzi výnimkami sekvenčných udalostí. Ak agent B nie je k dispozícii okamžite po čase, keď je naplánovaná výnimka agenta A, a existuje medzera väčšia ako je nakonfigurovaný počet minút, agent B sa preskočí a agent C je naplánovaný ako ďalší. Výnimka agenta B z podujatia bude pridaná do rozpisu čo najskôr, ale agent B nedostane šancu vytvoriť rozvrh v poradí podľa svojej hodnosti.

Správa pravidiel práce s dynamickým plánovaním

Pravidlo práce dynamického plánovania sa používa na nastavenie parametrov pracovných zmien pre dynamické plánovanie. Pracovné pravidlá sú pridelené agentom na konkrétne týždne.

Popisy polí

Stránka Pravidlá práce dynamického plánovania umožňuje vytvárať, upravovať a odstraňovať pracovné pravidlá, ktoré sa vzťahujú na dynamické plánovanie.

POZNÁMKA: Dynamické plánovanie nepodporuje rozdelené zmeny (pracovné zmeny, ktoré prechádzajú polnocou).

Polia na stránke pri vytváraní, úprave alebo odstraňovaní pracovného pravidla sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Názov pravidiel práce	Jedinečný názov pracovného pravidla.
Aktivovať toto pracovné pravidlo	Toto políčko začiarknite, ak chcete aktivovať pravidlo práce. Musíte aktivovať pracovné pravidlo, aby bolo k dispozícii na použitie.
Typ pracovného pravidla	Vyberte typ pracovného pravidla, o ktoré ide. ▪ Uniforma – pracovná zmena agenta začína každý deň v rovnakom čase. Hodiny denne a týždenne sú pevne stanovené. ▪ Hybridné – pracovná zmena agenta sa môže začať každý deň v inom čase. Hodiny denne a týždenne sú pevne stanovené. ▪ Premenná – agent si vyberie čas začiatku, dĺžku zmeny a týždenné hodiny v rámci definovaných parametrov.

Pole	Popis
Parametre pravidiel práce	Parametre pracovného pravidla závisia od typu vybratého pravidla
práce. Dĺžka smeny	(jednotný, hybridný) Dĺžka zmeny v hodinách.
Počet hodín týždenne	(jednotný, hybridný) Vypočítavané pole iba na čítanie: Dĺžka zmeny × počet vybraných pracovných dní
Najskorší čas začiatku	(jednotné, hybridné, variabilné) Najskorší možný čas posunu Naplánovaný štart.
Najnovší čas začatia	(jednotné, hybridné, variabilné) Posledný čas, kedy môže byť zmena Naplánovaný štart.
Minimálny počet hodín na zmenu	(premenná) Minimálny počet hodín, ktoré môže agent pracovať na
zmene. Maximálny počet hodín na zmenu	(premenná) Maximálny počet hodín, ktoré môže agent
pracovať v zmene. Minimálny počet hodín týždenne	(premenná) Minimálny počet hodín, ktoré môže
agent pracovať v týždni. Maximálny počet hodín týždenne	(premenná) Maximálny počet hodín, ktoré môže
agent pracovať v týždni.	
Minimálne po sebe idúce naplánované dni	(premenná) Minimálny počet po sebe nasledujúcich dní, ktoré musí agent pracovať.
Minimálny interval medzi pracovnými zmenami	(jednotné, hybridné, variabilné) Minimálny počet hodín medzi koncom jednej pracovnej zmeny a začiatkom nasledujúcej pracovnej zmeny.
Nesúvislé dni voľna/po sebe nasledujúce dni voľna	(premenná) Vyberte, či dni voľna počas týždňa nemusia nasledovať po sebe alebo musia nasledovať.
Pracovné dni	(jednotný, hybridný) Dni v týždni, kedy musia byť agenti naplánovaní na prácu. Predvolene sa vyberá možnosť Pondelok až piatok.
Pracovné podmienky	Vyberte pracovné podmienky, ktoré sa majú použiť na pracovnú zmenu. Ak tak neurobíte Priraďte akékoľvek pracovné podmienky a neplatia žiadne všeobecné podmienky, agenti budú naplánovaní bez prestávok alebo obedov.

Správa priradení dynamického plánovania

Stránka Priradenia dynamického plánovania vám umožňuje nastaviť a spravovať priradenie medzi konkrétnym pracovným týždňom, pracovným pravidlom a agentmi. Keď títo agenti dostanú príležitosť vytvoriť si vlastné rozvrhy na konkrétny pracovný týždeň, pravidlo práce, ktoré je priradené k danému týždňu a týmto agentom, určuje, aké možnosti budú mať títo agenti pri výbere svojich rozvrhov. Agent môže byť priradený iba k jednému pravidlu práce týždenne.

Tabuľka Agenti zobrazuje agentov, ktorí sú priradení k ľubovoľnému pravidlu práce pre vybratý týždeň, pravidlo práce, ktoré použijú na svoje plánovanie, a ich poradie a dátum začiatku spoločnosti (používa sa na určenie poradia, v ktorom sa môžu naplánovať). Tabuľku môžete zoradiť podľa ľubovoľného stĺpca vo vzostupnom/zostupnom poradí kliknutím na hlavičku stĺpca alebo filtrovať tabuľku podľa mena agenta.

> **PRÍKLAD** Vyberte pracovné pravidlo A a priraďte k nemu agentov 1, 2, 3 a 4 presunutím ich mien na tablu Priradené. Potom vyberte Pravidlo práce B a priraďte agentov 5, 6, 7 a 8 k danej práci Pravidlo presunutím ich mien na tablu Priradené.

Po nakonfigurovaní a uložení priradení dynamického plánovania pre konkrétny týždeň ich môžete pomocou funkcie Kopírovať skopírovať do iných týždňov. Združenia môžete nastaviť na ľubovoľný počet týždňov v budúcnosti.

Popisy polí

Polia na stránke sú popísané nižšie.

Pracovný týždeň

Vyberte počiatočný dátum týždňa, v ktorom chcete, aby si agenti vybrali svoje vlastné rozvrhy. Ak vyberiete dátum, ktorý nie je nakonfigurovaným prvým dňom týždňa, WFM sa automaticky zmení na prvý deň týždňa vybratého týždňa.

Združenia

V rozbaľovacom zozname Názov pracovného pravidla vyberte pravidlo práce, ktoré chcete použiť. Pracovné pravidlá uvedené v rozbaľovacej ponuke sú tie, ktoré sú nakonfigurované a aktívne na stránke Pravidlá práce dynamického plánovania.

V tabuľke Agenti vyberte agentov, ktorí sa budú plánovať podľa zvoleného pracovného pravidla pre vybratý týždeň a presuňte ich mená na tablu Priradené.

Kopírovať

V poli Dátum plánu vyberte počiatočný dátum jedného alebo viacerých týždňov okrem toho, ktorý ste nakonfigurovali, a potom kliknite na položku Kopírovať. Tým sa skopíruje pracovné pravidlo a agenti, ktorých ste nakonfigurovali na tieto týždne. Funkcia kopírovania sa nepovolí, kým neuložíte nakonfigurované priradenia.

Správa udalostí dynamického plánovania

Pomocou stránky Udalosti dynamického plánovania môžete vytvoriť, upraviť, odstrániť a skontrolovať udalosť dynamického plánovania. Môžete ho tiež použiť na vygenerovanie prehľadu všetkých plánovacích stimulov ponúkaných pre zadaný rozsah dátumov.

Výnimka udalosti sa použije na rozvrhy vybraných agentov hneď po uložení udalosti.

> **POZNÁMKA Ak** sa plán opakuje, výnimky udalostí dynamického plánovania sa prepíšu. Môžete ich znova vložiť do rozvrhov agentov opätovným uložením udalosti. (Urobte malú zmenu v udalosti na Povoľte tlačidlo Uložiť, napríklad pridajte znak k názvu udalosti.)

Vytvorenie novej udalosti

Vytvorenie udalosti dynamického plánovania

1. Vyberte možnosť Vytvoriť novú udalosť dynamického plánovania.
2. Vyplňte sekcie na stránke. Vysvetlenie týchto častí nájdete nižšie.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Názov udalosti

Zadajte jedinečný názov novej udalosti alebo vyberte existujúcu udalosť z rozbaľovacieho poľa Vybrať udalosť.

Obdobie rozvrhu

Vyberte počiatočný dátum obdobia, ktoré sa má naplánovať, v poli Dátum začatia plánovania. Počiatočný dátum sa predvolene nakonfiguruje na nakonfigurovaný prvý deň týždňa obsahujúci vybratý dátum. Do poľa Trvanie zadajte počet týždňov, ktoré chcete naplánovať.

Výnimka

Vyberte výnimku, ktorú chcete pre udalosť použiť. Toto je výnimka, ktorá sa zobrazuje v rozvrhoch agentov.

Neefektívnosť plánu

Zadajte percento, o ktoré sa majú zvýšiť predpokladané požiadavky na všetky intervaly, aby sa zabránilo nedostatku personálu. Túto možnosť použite na modelovanie účinkov strateného času z ideálneho FTE v dôsledku bežného priebehu podnikania, ako sú prestávky, plánované aktivity alebo prepínanie úloh pre agentov s viacerými zručnosťami. V predvolenom nastavení je táto hodnota 20 percent. Maximum, ktoré môžete zadať, je 50 percent.

> **PRÍKLAD:** Predvolené nastavenie 20 percent znamená, že WFM predstavuje 1,6 hodiny neproduktívneho času vždy, keď je zvolený osemhodinový rozvrh.

Zobraziť priemerný počet zamestnancov

Toto políčko označte, ak chcete, aby dynamická mriežka plánovania, ktorú agent vidí, zobrazovala personálne potreby vo forme čísel a ikon.

POZNÁMKA: Analytici vždy uvidia čísla personálnych potrieb bez ohľadu na to, aké nastavenie si tu vyberiete.

Povolenie nadmerného počtu zamestnancov

Toto políčko začiarknite, ak chcete, aby sa všetkým agentom zobrazila aspoň jedna možnosť zmeny, a to aj v prípade, že boli splnené personálne požiadavky. Agenti majú najmenej personálne preplnené zmeny (alebo zmeny, ak existuje remíza).

Personálne obsadenie je potrebné upraviť

Môžete povoliť kombináciu tradičných pracovných zmien, existujúcich rozvrhov alebo rozvrhov vytvorených mimo udalosti dynamického plánovania vyvážením personálnych potrieb pevným percentom. Ak sa napríklad 40 percent agentov FTE zúčastňuje udalosti dynamického plánovania a 60 percent je naplánovaných mimo tejto udalosti dynamického plánovania, zadajte do tohto poľa hodnotu 40 (percent).

Motivácia plánovania

(Voliteľné) Zadajte popis stimulu, ktorý ponúknete, aby ste povzbudili agentov, aby si naplánovali menej žiaducu pracovnú zmenu. Maximálny počet znakov = 60.

Agenti

Tabuľka Agenti zobrazuje agentov, ktorým je priradené aktívne pravidlo dynamického plánovania práce pre týždne, ktoré ste vybrali v poliach Plán, Počiatočný dátum a Trvanie, a ktorým ešte nebola priradená udalosť dynamického plánovania.

Tlačidlo Vypočítať časy registrácie

Kliknutím na toto tlačidlo zobrazíte kontextové dialógové okno na konfiguráciu registračnej udalosti pridanej do rozvrhu agenta. Registračná udalosť je časové obdobie, počas ktorého si agent môže vybrať svoj vlastný rozvrh. V tomto dialógovom okne sú tri karty. Po vyplnení polí na všetkých troch kartách kliknite na tlačidlo **Použiť**.

Karta Trvanie

Pole	Popis
Dátum začatia udalosti	Zadajte dátum začiatku udalosti. Toto je prvý dátum, kedy výnimka Sa môže zobraziť v plánoch agentov.
Čas začiatku udalosti	Zadajte čas začiatku udalosti. Toto je najskorší raz, čo Výnimka sa môže objaviť v rozvrhoch agentov k dátumu začiatku. **PRÍKLAD:** Ak je počiatočný dátum 23. september a čas začiatku je

Karta trvania (pokračovanie)

Pole	Popis
	08:00, môžete vybrať 07:00 24. septembra, pokiaľ je to v rámci dátumu a času ukončenia.
Dátum ukončenia udalosti	Dátum ukončenia udalosti. Toto je posledný dátum, kedy môže výnimka Zobrazia sa v rozvrhoch agentov.
Čas ukončenia udalosti	Čas ukončenia udalosti. Toto je najnovší prípad, kedy môže výnimka Sa zobrazia v rozvrhoch agentov k dátumu ukončenia.
Dĺžka udalosti (minúty)	Dĺžka udalosti v minútach. Toto je množstvo času, počas ktorého Agent si bude musieť vytvoriť svoj rozvrh.
Medzera (minúty)	Maximálny počet minút, ktoré môžu existovať medzi koncom Výnimka a začiatok ďalšej výnimky pre postupne zoradených agentov. Ak je rozvrh agenta B taký, že výnimka nemôže byť pridaná do jeho rozvrhu v rámci nakonfigurovanej medzery po výnimke agenta A, výnimka agenta B bude naplánovaná v prvom dostupnom časovom úseku a výnimka agenta C bude naplánovaná v pôvodne zamýšľanom časovom úseku agenta B.

Karta Aktivity

Pole	Popis
Aktivity, ktoré je možné prepísať	Vyberte plánovať aktivity, ktoré môžu byť prepísané výnimkou udalosti. Ak vyberiete možnosť Nie je k dispozícii, musíte vyplniť polia Počiatočný čas a Čas ukončenia.
Počiatočný čas	(Nie je k dispozícii iba aktivita) Počiatočný čas rozsahu, počas ktorého je možné prepísať aktivitu Nie je k dispozícii.
Čas ukončenia	(Nie je k dispozícii iba akivita) Čas ukončenia rozsahu, počas ktorého je možné prepísať aktivitu Nedostupné.

Karta Agenti plánovania v skupinách

Pole	Popis
Maximálne percento agenta pre plánovanie v skupine	Maximálne percento agentov, ktorí môžu byť naplánovaní v skupinách. To znamená, že títo agenti budú mať udalosť dynamického plánovania pridanú do svojich plánov v rovnakom časovom úseku a všetci títo agenti budú vytvárať svoje vlastné plány súčasne. **PRÍKLAD** : Do poľa zadajte hodnotu 75, ak chcete naplánovať 75 percent svojich agentov v skupinách. To znamená, že 25 percent vašich agentov Byť naplánované ako jednotlivci.
Percento maximálnej veľkosti skupiny	Maximálna veľkosť plánovacej skupiny ako percento z celkového počtu plánovaných agentov. **PRÍKLAD** Chcete naplánovať 100 agentov v skupinách, ale chcete, aby žiadna skupina nemala viac ako 20 agentov. Ak chcete dosiahnuť tento výsledok, Do tohto poľa zadáte 20 (percent).

Kontrola stavu udalosti

Plánovači a správcovia môžu použiť možnosť "Skontrolovať, upraviť alebo odstrániť existujúcu udalosť dynamického plánovania" na monitorovanie aktuálneho stavu udalosti dynamického plánovania a skontrolovať a upraviť odoslané rozvrhy agentov. Tabuľka Agenti obsahuje zoznam všetkých agentov, ktorí majú priradenú udalosť, a stav udalosti každého agenta.

V prípade potreby môžete upraviť zoznam priradených agentov a potom vypočítať časy výnimiek agentov pre novo priradených agentov a agentov, ktorí zmeškali udalosť, alebo pre všetkých pridelených agentov. Keď vyberiete, ktorých agentov chcete zahrnúť do revidovanej udalosti, prejdite kartami v rozbaľovacom okne Výpočet registračných časov a podľa potreby upravte informácie. Keď kliknete na Vypočítať registračné časy v kontextovom okne, vygenerujú sa nové registračné udalosti pre vybraných agentov.

Môžete tiež skontrolovať odoslané rozvrhy agentov a upraviť ich. Úprava plánov sa musí vykonať pred spustením skutočného plánu. Ak chcete skontrolovať alebo upraviť rozvrh, kliknite na odkaz agenta Čakajúce alebo Dokončené v stĺpci Stav pre zobrazenie stránky dynamického plánovania agenta. Ak plán upravíte, po dokončení kliknite na tlačidlo Odoslať.

Ak agent zmeškal udalosť, môžete pre neho vytvoriť rozvrh a odoslať ho kliknutím na odkaz Zmeškaný stav.

Vytvorenie prehľadu plánovacích stimulov

Pomocou možnosti Vytvoriť prehľad plánovacích odmien môžete zobraziť zoznam všetkých ponúkaných a akceptovaných plánovacích odmien pre zadaný rozsah dátumov a pre určených agentov.

Zostavu je možné zobraziť na stránke Udalosti dynamického plánovania alebo exportovať ako tabuľkový hárok v CSV formáte.

Vytvorenie prehľadu plánovacích stimulov

1. Na stránke Udalosti dynamického plánovania vyberte zostavu **Generovať odmeny za plánovanie** možnosť.
2. Vyberte rozsah dátumov a agentov, o ktorých chcete podávať správy.
3. Kliknutím na položku Zobraziť zostavu **zobrazíte zostavu na stránke alebo** kliknutím na položku **Exportovať ako CSV** vygenerujete súbor, ktorý je možné otvoriť v Exceli alebo iných tabuľkových aplikáciách.

Úprava stránky dynamického plánovania agenta

Ak boli agenti nakonfigurovaní na vytváranie vlastných rozvrhov pomocou funkcie dynamického plánovania, správcovia a plánovači môžu skontrolovať a upraviť plány, ktoré agenti požadujú pred spustením skutočného plánu.

Ak chcete skontrolovať a upraviť stránku dynamického plánovania agenta:

1. Na paneli s nástrojmi vyberte položku **Plány a plánovanie > položku Môj plán**.
2. Vyberte agenta, ktorého stránku dynamického plánovania chcete zobraziť, a potom prejdite na plán v deň, keď agent prijal výnimku udalosti dynamického plánovania.
3. Kliknutím na odkaz vo výnimke zobrazíte stránku.
4. Skontrolujte a upravte podľa potreby a potom kliknite na tlačidlo **Odoslať**.

Ďalšie informácie o dynamickom plánovaní agentov nájdete v téme Dynamické plánovanie agentov.

Konfigurácia dynamickej dostupnosti

Dynamická dostupnosť umožňuje agentom konfigurovať vlastnú pracovnú dostupnosť pre konkrétne týždne.

Pravidlo dynamickej dostupnosti sa používa na nastavenie parametrov dostupnosti agenta. Pravidlá dynamickej dostupnosti sú priradené agentom na konkrétne týždne alebo počnúc konkrétnym týždňom a predlžujú sa na dobu neurčitú.
Agenti konfigurujú svoju dostupnosť pre tieto obdobia podľa parametrov stanovených pravidlom. Po schválení sa tieto dostupnosť použijú ako pracovná zmena variabilného typu pre agentov plánovania v spojení s ich priradenými podmienkami min/max hodín.

Správa pravidiel dynamickej dostupnosti

Stránka Pravidlá dynamickej dostupnosti vám umožňuje vytvárať, upravovať, odstraňovať, priraďovať a spravovať pracovné pravidlá, ktoré sa vzťahujú na dostupnosť agenta.

Polia na stránke pri vytváraní, úprave alebo odstraňovaní pravidiel sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Názov pravidla	Zadajte jedinečný názov pravidla.
Použiť na	Vyberte jeden alebo viac dní v týždni, ktoré konfigurujete. Pomocou kombinácie klávesov Ctrl + kliknutie vyberte viacero nesúvislých dní.
Typ	Nakonfigurujte, či agent musí pracovať, môže alebo nemôže pracovať vo vybraných dňoch v týždni. V grafe sa dni, kedy musí agent pracovať, javia ako tmavosivé, dni, keď agent môže pracovať, sa javia ako svetlosivé a dni, keď agent nemôže pracovať, zostávajú prázdne. Vybrané dni sú v grafe zvýraznené modrou farbou.
Doba trvania	Nakonfigurujte najskorší čas začiatku a najneskorší čas ukončenia pracovnej zmeny vo vybratý deň. Zadajte čas v 24-hodinovom formáte. Po kliknutí mimo polí počiatočného a koncového času sa v grafe zobrazí pruh zobrazujúci trvanie zmeny. Zobrazí sa, ak je typ "môže fungovať" alebo "musí fungovať". **POZNÁMKA** Pri konfigurácii trvania sa uistite, že je k dispozícii dostatočný čas na predĺženie zmeny z dôvodu neplatených pracovných podmienok Činnosti.
Najmenšia povolená dĺžka posunu	Zadajte najkratšiu povolenú dĺžku zmeny v ktorýkoľvek deň v hodinách s 15-minútovými prírastkami.
Maximálny počet zmien	Zadajte počet zmien v ktorýkoľvek deň, ktoré môže agent pracovať (rozdelené posuny).
Minimálna doba medzi zmenami	Zadajte čas, ktorý musí nastať medzi zmenami v ten istý deň. Zobrazí sa, ak je maximálny počet posunov väčší ako jedna.

Priradenie pravidiel agentom

Po nakonfigurovaní môže byť pravidlo priradené agentom.

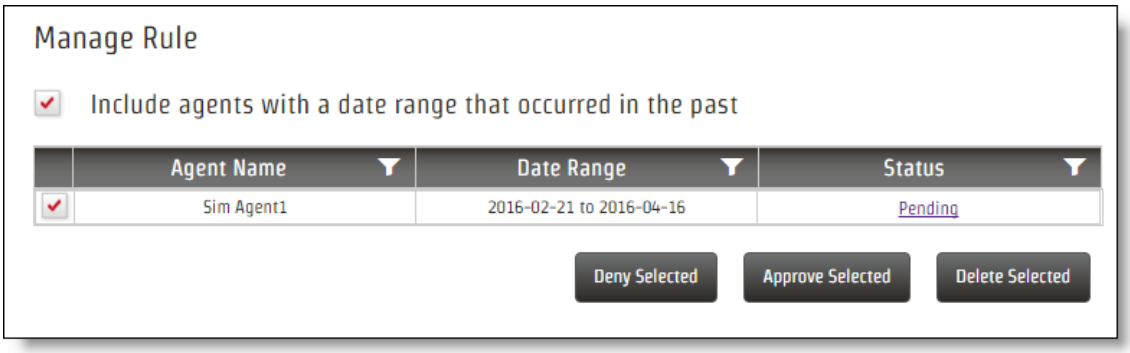
POZNÁMKA: Agent môže mať iba jedno pravidlo dynamickej dostupnosti pre konkrétny týždeň. Ak je pravidlo dynamickej dostupnosti priradené k týždňu, ku ktorému už je priradené pravidlo dynamickej dostupnosti,
Nové priradenie sa použije počas určených týždňov.

Polia na stránke, keď sa rozhodnete priradiť pravidlo agentom, sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Názov pravidla	Vyberte pravidlo, ktoré chcete priradiť agentom.
Agenti	Presuňte agentov, ktorým chcete priradiť pravidlo, z tably Dostupné na tablu Priradené.
Počiatočný dátum	Vyberte počiatočný dátum pravidla. Ak vyberiete dátum, ktorý nie je začiatkom pracovného týždňa, dátum sa automaticky predvolene nastaví na prvý deň vybratého týždňa.
Pravidlo pokračuje	Toto políčko začiarknite, ak nechcete, aby malo pravidlo definitívny koniec dátum. Keď je vybraté, pole Dátum ukončenia zmizne.
Dátum ukončenia	Vyberte dátum ukončenia pravidla. Ak vyberiete dátum, ktorý nepredstavuje koniec pracovného týždňa, dátum sa automaticky predvolene nastaví na posledný deň týždňa.
Automatické schvaľovanie dynamickej žiadosti o dostupnosť agenta	Toto políčko začiarknite, ak chcete, aby sa požiadavky, ktoré spĺňajú parametre nastavené na automatické schvaľovanie pravidla. Ak ponecháte vymazané, všetky žiadosti o dynamickú dostupnosť musia byť schválené správcom, plánovačom alebo supervízorom.

Správa priradených pravidiel

Použite možnosť "Spravovať priradené pravidlá" pre zobrazenie tabuľky všetkých agentov, ktorým bolo priradené vybrané pravidlo dynamickej dostupnosti pre rozsah dátumov v budúcnosti. Môžete sa tiež rozhodnúť zobraziť zoznam agentov, ktorým bolo v minulosti priradené pravidlo pre určitý rozsah dátumov.



V tejto tabuľke si môžete pozrieť stav dynamickej požiadavky na dostupnosť každého agenta. Kliknutím na stav prejdete na stránku Moja dostupnosť agenta, kde zobrazíte všetky podrobnosti žiadosti.

Keď v tabuľke vyberiete agenta, pod tabuľkou sa zobrazia tlačidlá, ktoré vám umožnia zamietnuť, schváliť alebo vymazať žiadosť vybraného agenta o dostupnosť. Akcia, ktorú môžete vykonať, závisí od stavu požiadavky vybraného agenta. Ak je napríklad stav Schválené, môžete vykonať akcie Zamietnuť vybraté a Odstrániť vybraté. Ak vyberiete viacero žiadostí s rôznymi stavmi, môžete vykonať akcie, ktoré sú spoločné pre všetky vybraté stavy. Ak napríklad vyberiete žiadosti so stavom Schválené a Zamietnuté, jedinou dostupnou akciou je Odstrániť vybraté, pretože táto akcia je k dispozícii pre schválené aj zamietnuté žiadosti.

Tabuľku môžete filtrovať podľa ľubovoľného stĺpca kliknutím na ikonu Použiť filter v hlavičke stĺpca.

O mojej dostupnosti

Funkcia Moja dostupnosť (známa aj ako "dynamická dostupnosť") umožňuje agentom uvádzať dni v týždni a hodiny dňa, kedy sú k dispozícii na prácu. Tieto informácie sa používajú ako premenlivá pracovná zmena na plánovanie agentov v rámci ich dostupnosti na splnenie servisných potrieb.

> **POZNÁMKA:** Táto funkcia sa nedá použiť na plánovanie agentov, pokiaľ nie sú nakonfigurované a priradené agentom podmienky minimálnej alebo maximálnej hodiny. Samotná stránka je agentom k dispozícii hneď, ako sa dynamicky
> Pravidlo dostupnosti je im priradené pre konkrétny rozsah dátumov.

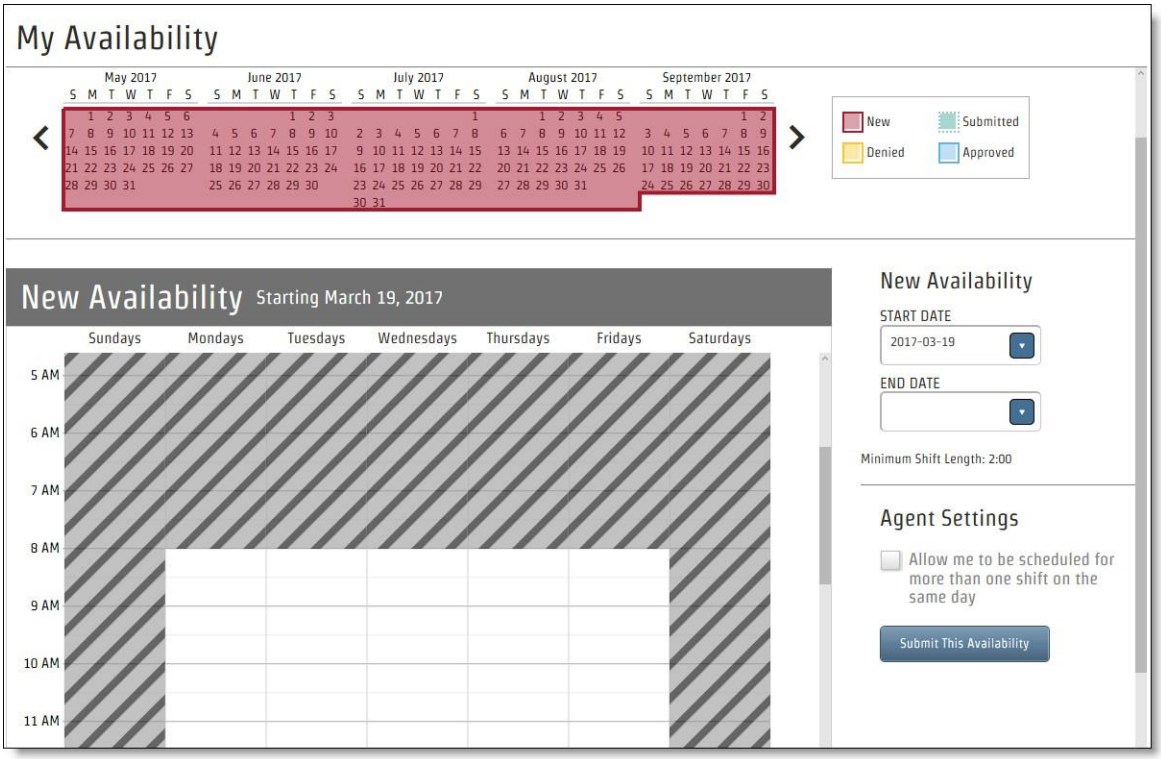
Správca alebo plánovač vytvorí pravidlo dynamickej dostupnosti (pozrite si časť Konfigurácia dynamickej dostupnosti), ktoré určuje parametre dní a hodín, kedy môže agent pracovať. Pravidlo sa potom priradí agentom na konkrétny rozsah dátumov alebo na neurčité obdobie. Funkcia Moja dostupnosť sa potom agentovi sprístupní pod ikonou Plány a plánovanie.

Pravidlá dynamickej dostupnosti je možné nakonfigurovať tak, aby požiadavky na dostupnosť agenta boli schvaľované automaticky, pokiaľ požiadavka spĺňa parametre pravidla. V opačnom prípade musia byť žiadosti o dostupnosť schválené správcom, plánovačom alebo supervízorom, aby nadobudli účinnosť.

Moja dostupnosť pre agentov

Po priradení pravidla dynamickej dostupnosti sa možnosť Moja dostupnosť zobrazí na paneli s nástrojmi v časti Plány a plánovanie.

Na stránke Moja dostupnosť sú týždne, pre ktoré musíte vybrať svoju dostupnosť, zatienené červenou (nová dostupnosť) alebo žltou farbou (odmietnutá dostupnosť). Kliknutím do červenej oblasti zobrazíte graf s dňami v týždni a hodinami, ktoré máte k dispozícii na výber. Hodiny, ktoré nie sú k dispozícii, sú tieňované sivou farbou. Obmedzenia výberu dní a hodín sú uvedené napravo od grafiky.

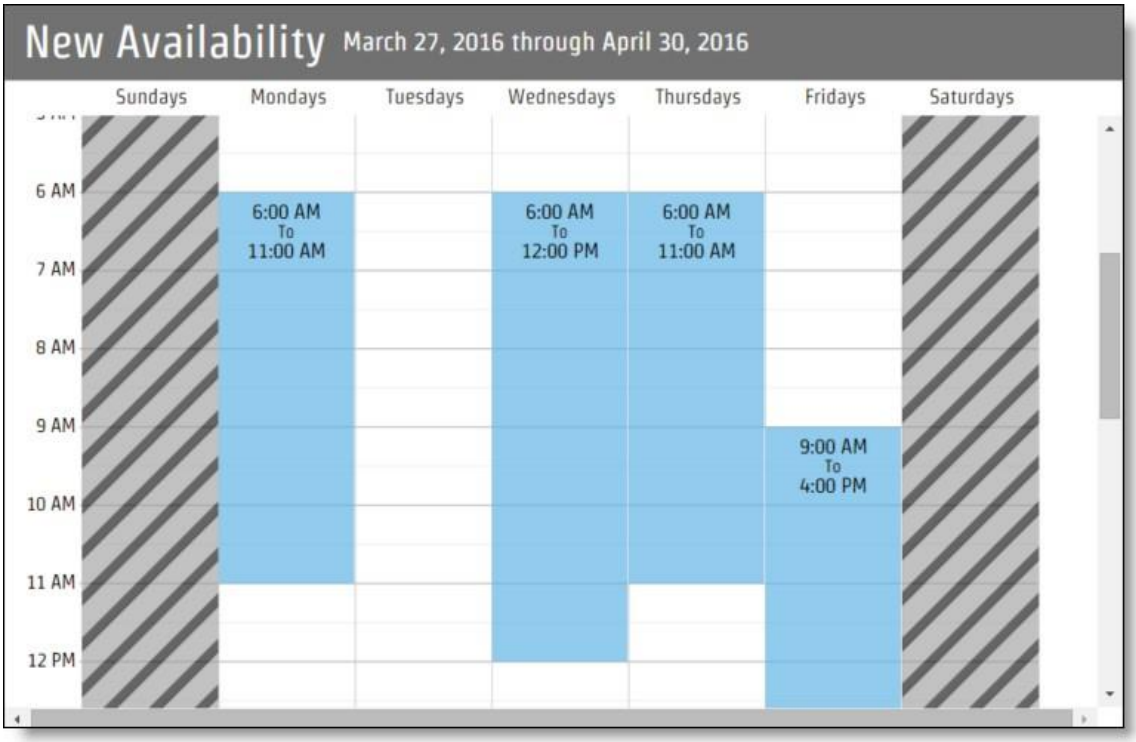


Nemusíte konfigurovať rovnakú dostupnosť na celé obdobie. Môžete nakonfigurovať rôzne dostupnosť pre podmnožiny celého obdobia výberom počiatočného a koncového dátumu pre požadované týždne. Dostupnosť začína vždy prvým dňom v týždni a končí posledným dňom v týždni. Výber dostupnosti nemôžete spustiť ani ukončiť uprostred týždňa.

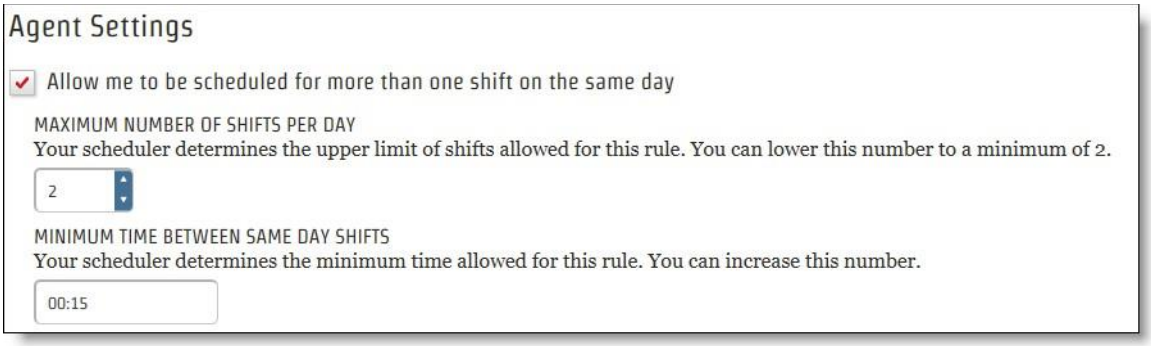
POZNÁMKA V pôvodnom priradení nemôžete vybrať dátumy mimo rozsahu dátumov.

Nakonfigurujte dni a hodiny, kedy môžete pracovať na grafe. Kliknite na stĺpec dňa a potom presuňte konce výsledného modrého pruhu na vybratý čas začiatku a konca. Ak existuje obmedzenie, nemôžete lištu skrátiť spôsobom, ktorý ju porušuje. Ak napríklad existuje obmedzenie, ktoré nastavuje minimálnu dĺžku zmeny na dve hodiny, pruh nemôžete skrátiť na menej ako dve hodiny.

Nasledujúca grafika zobrazuje graf s dokončenými možnosťami dostupnosti. Tento agent sa rozhodol nepracovať v utorok počas týždňov, na ktoré sa vzťahuje toto pravidlo dostupnosti.



Ak pravidlo dynamickej dostupnosti, ktoré je vám priradené, umožňuje rozdelené zmeny, zobrazí sa sekcia Nastavenia agenta. Ak začiarknete políčko "Povoliť naplánovanie viacerých zmien v ten istý deň", môžete vybrať maximálny počet zmien za deň a minimálny čas medzi zmenami v ten istý deň. Maximálny počet zmien za deň musí byť menší alebo rovnaký ako počet nakonfigurovaných v pravidle a minimálny čas medzi zmenami v ten istý deň musí byť väčší alebo rovnaký ako čas nastavený v pravidle.



K svojej žiadosti o dostupnosť môžete kedykoľvek pripojiť komentár. Napíšte komentár do poľa Zanechať komentár a kliknite na položku Pridať komentár.

Po dokončení výberu dostupnosti kliknite na položku Odoslať túto dostupnosť. V oblasti kalendára sa týždne, na ktoré sa vzťahuje vaša žiadosť o dostupnosť, zmenia z červenej na zelenú, čo znamená, že boli odoslané. Ak sú schválené, či už automaticky alebo administrátorom, plánovačom alebo supervízorom, týždne sa zmenia na modré. Ak sú odmietnuté, zožltnú.

V prípade odmietnutia dostupnosti musíte znova odoslať nový výber dostupnosti. V komentároch priložených k stránke nájdete informácie o tom, prečo bola vaša pôvodná žiadosť zamietnutá. Vo väčšine prípadov, ak nemáte schválenú dostupnosť, nebudete mať naplánovanú prácu.

Kedykoľvek sa môžete vrátiť späť a upraviť alebo odstrániť celú alebo niektorú podmnožinu odoslanej dostupnosti, a to aj v prípade, že bola schválená. Ak upravíte svoju dostupnosť, môžete zmeniť podmnožinu toho, čo ste odoslali skôr, alebo dostupnosť na celé obdobie.

Vaše odoslané, schválené a zamietnuté žiadosti o dostupnosť (nie však vaše nové žiadosti) sa zobrazia v schránke Správy vonku. Ich stav môžete sledovať alebo zobraziť na stránke Moja dostupnosť.

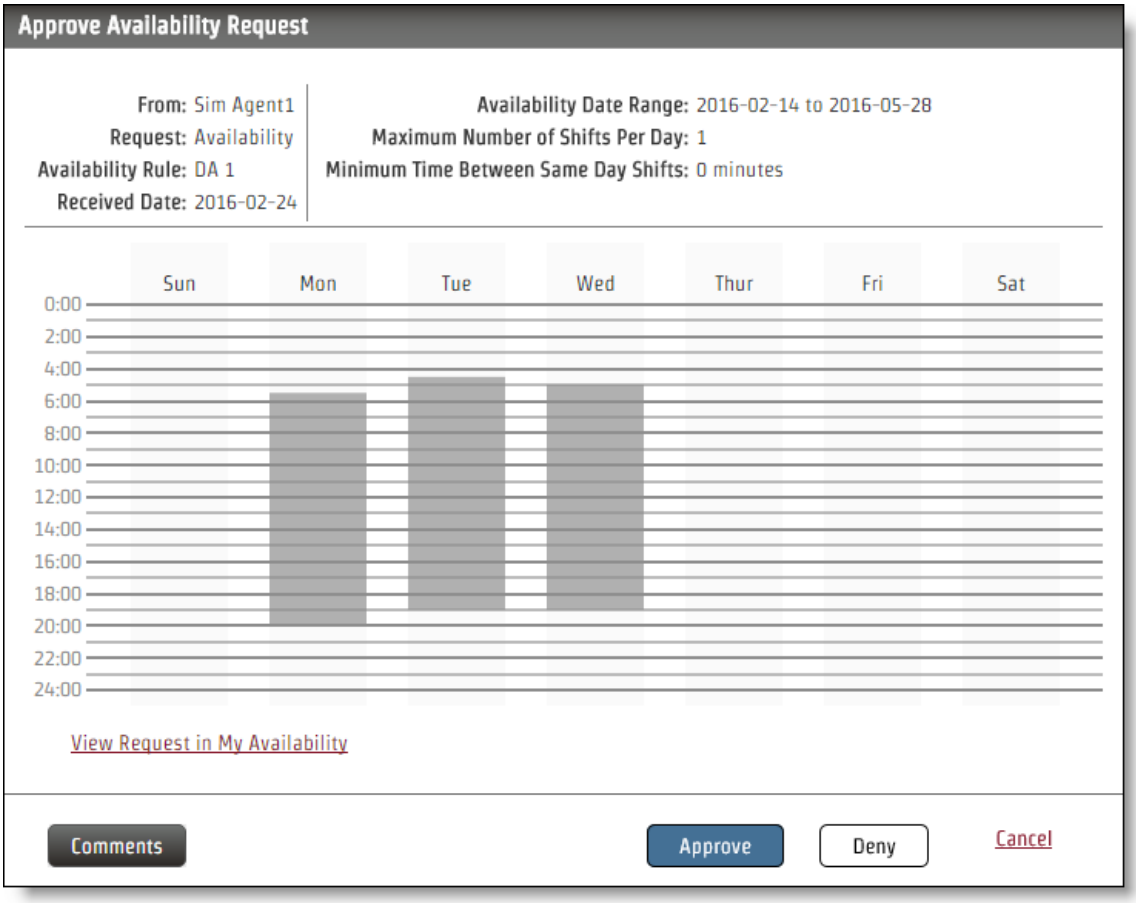
Moja dostupnosť pre administrátorov, plánovačov a supervízorov

Keď agenti dokončia výber dostupnosti, musí byť žiadosť o dynamickú dostupnosť schválená predtým, ako ju bude možné použiť pri plánovaní. Ak je pravidlo dynamickej dostupnosti nakonfigurované tak, aby umožňovalo automatické schvaľovanie, požiadavka sa schváli, ak spĺňa parametre pravidla. Keďže žiadosti nie je možné úspešne odoslať, pokiaľ nespĺňajú parametre pravidla, vždy sa schvaľujú automaticky.

Ak pravidlo dynamickej dostupnosti nie je nakonfigurované na automatické schvaľovanie, každú požiadavku musí schváliť správca, plánovač alebo dozorca.

> **POZNÁMKA:** Orgány dohľadu môžu schváliť alebo zamietnuť iba žiadosti členov svojich tímov. Orgány dohľadu, ktoré sú zároveň zástupcami, nemôžu schvaľovať svoje vlastné žiadosti.

Ak sú na stránke Oznámenia povolené upozornenia na odosielanie správ, v poli Úloha na odosielanie správ sa zobrazujú upozornenia na dynamickú dostupnosť (pozrite si tému Konfigurácia oznámení). Po otvorení žiadosti sa zobrazí súhrn žiadosti.



Požiadavku môžete schváliť alebo zamietnuť v tomto dialógovom okne, alebo môžete kliknúť na odkaz Zobraziť požiadavku v časti Moja dostupnosť, čím budete presmerovaní na stránku Moja dostupnosť s vybratým agentom a zobrazenou touto požiadavkou.

Žiadosť potom môžete schváliť alebo zamietnuť na stránke Moja dostupnosť. Máte tiež možnosť upraviť výbery a potom schváliť zmenenú žiadosť.

Dostupnosť agenta môžete kedykoľvek zobraziť výberom položky Moja dostupnosť z menu Plány a plánovanie a následným výberom agenta. Keď sa prvýkrát zobrazí stránka Moja dostupnosť daného agenta, zobrazí sa iba panel kalendára s tieňovanými oblasťami označujúcimi stav každého pravidla dynamickej dostupnosti priradeného agentovi.

Kliknutím na ktorúkoľvek z tieňovaných oblastí zobrazíte podrobnosti žiadosti o dostupnosť. Máte možnosť schváliť, zamietnuť alebo upraviť vybranú dostupnosť v závislosti od jej aktuálneho stavu. Nasledujúca tabuľka popisuje akcie, ktoré môžete vykonať pre každý aktuálny stav.

Ak je aktuálny stav:	Môžete vykonávať nasledovné činnosti:
Nové	Odoslať
Predložené	Schváliť, zamietnuť, upraviť
Schválený	Zakázať, upraviť
Odmietnutý	Upraviť, schváliť

Vytváranie pracovných zmien

WFM vám umožňuje vytvárať pracovné zmeny, ktoré zodpovedajú dostupnosti agentov, preferovaným dňom voľna, času začiatku a dĺžke pracovného dňa. Pracovná zmena identifikuje hodiny a dni, kedy môžu agenti pracovať. WFM potom naplánuje týchto agentov tak, aby čo najlepšie zodpovedali ich preferenciám pracovných zmien a obchodným požiadavkám. Počet pracovných zmien, ktoré môžete vytvoriť, nie je obmedzený a WFM zachová predchádzajúcu históriu plánov pre každého agenta v databáze WFM.

Pri konfigurácii pracovnej zmeny musíte určiť, o aký typ pracovnej zmeny ide. Existujú tri typy pracovných zmien:

- Pevné pracovné zmeny
- Pracovné zmeny priradených úloh
- Variabilné pracovné zmeny

Agentov a pracovné podmienky môžete priradiť k pracovnej zmene na konkrétne týždne.

Môžete vytvoriť viacero pracovných zmien a potom ich priradiť k rotácii pracovných zmien agenta. Ak používate rotácie pracovných zmien (agent pracuje na rôzne zmeny počas niekoľkých týždňov), musíte definovať postupnosť zmien a rotácií (pozrite si časť Správa používateľov a príklad rotácie pracovných zmien).

Pracovné zmeny a časové pásma

Pracovné zmeny sú časovo neutrálne. To znamená, že ak nastavíte pracovnú zmenu, ktorá začína o 8:00 AM a končí o 17:00, a potom túto pracovnú zmenu priradíte agentom v dvoch rôznych časových pásmach, pracovná zmena trvá od 8:00 AM do 17:00 v miestnom časovom pásme každého agenta. Miestne časové pásma agentov sú na stránke Používatelia nakonfigurované ako "časové pásmo plánovania" (pozrite si časť Správa používateľov).

Pracovné zmeny a dynamické plánovanie

Ak agent vytvorí dynamický plán, ktorý spadá do rotácie pracovných zmien, dynamický plán prepíše rotáciu pre daný týždeň. Rotácia sa obnoví po dynamickom pláne. WFM pri stanovovaní pracovných zmien využíva tieto priority:

1. Dynamické plánovanie
2. Dynamická dostupnosť
3. Tradičné pracovné zmeny

PRÍKLAD

Ak má agent rotáciu pracovných zmien pozostávajúcu z troch pracovných zmien, ale vytvorí dynamický rozvrh, ktorý spadá do druhého týždňa rotácie, tento dynamický rozvrh prepíše rotáciu pracovných zmien pre druhý týždeň. Rotácia sa obnoví tretí týždeň a ďalšia rotácia obnoví normálnu trojtýždňovú rotáciu.

Rotácia 1	Rotácia 2 s dynamickou funkciou Plán bol pridaný	Rotácia 3
Pracovná zmena 1	Pracovná zmena 1	Pracovná zmena 1
Pracovná zmena 2	Dynamický plán	Pracovná zmena 2
Pracovná zmena 3	Pracovná zmena 3	Pracovná zmena 3

POZNÁMKA Ak sa odstráni pracovná zmena, odstráni sa aj priradenie pracovnej zmeny agenta. Následné priradenia pracovných zmien agenta sa automaticky neupravia tak, aby susedili s predtým priradenou pracovnou zmenou
Dátumy. To môže mať za následok týždne, keď agent nemá priradenú pracovnú zmenu.

Agenti môžu obchodovať s pracovnými zmenami. Tieto obchody musia byť schválené supervízormi, plánovačmi alebo správcami. Supervízori, plánovači a administrátori môžu tiež vykonávať ad hoc obchody s plánmi na základe obchodných požiadaviek a potrieb kontaktného centra.

Pevné pracovné zmeny

Pevná pracovná zmena je pracovná zmena, ktorá pokrýva požiadavky na pevné hodiny a dni a nikdy sa nemení. Tento typ pracovnej zmeny použite na plánovanie agentov na podporu požiadaviek na celé dni alebo týždne.

Pevná pracovná zmena má tieto charakteristiky:

- Pracovné dni v týždni sú pevne stanovené
- Hodiny odpracované každý deň sú pevne stanovené, ale nemusia byť rovnaké pre každý deň

- Čas začiatku zmeny je každý deň pevne stanovený, ale nemusí byť rovnaký pre každý deň
- Počet hodín za týždeň stanovený pre pracovnú zmenu (hodiny za týždeň) sa musí rovnať celkovému počtu hodín plánovaných na dni v týždni v pracovnej zmene (celkový počet hodín)

Ak agentovi priradíte pevnú pracovnú zmenu, jeho plán sa nikdy nezmení. Ak priradíte pevné pracovné zmeny všetkým agentom, nemôžete optimalizovať plány tak, aby ste vždy zabezpečili primerané pokrytie.

Pracovné zmeny priradených úloh

Pracovná zmena priradenia je typ pevnej pracovnej zmeny, ktorá nepokrýva požiadavky. Použite pracovnú zmenu priradenia na plánovanie agentov pre aktivity mimo prevádzky, ako sú napríklad projekty, na celé dni alebo týždne.

Variabilné pracovné zmeny

Premenlivá pracovná zmena je pracovná zmena, ktorá pokrýva požiadavky na premenlivé hodiny a dni. Tento typ pracovnej zmeny použite na plánovanie agentov na podporu frontu služieb na premenlivé dni a týždne.

Na rozdiel od pevnej pracovnej zmeny ponúka variabilná pracovná zmena flexibilitu aspoň jedným z týchto spôsobov:

- Ako voliteľný pracovný deň môžete priradiť jeden alebo viac dní v týždni.
- Celkový počet pracovných hodín za jeden alebo viac dní v týždni môžete priradiť ako premennú.
- Čas príchodu na jeden alebo viac dní v týždni môžete priradiť ako premennú.

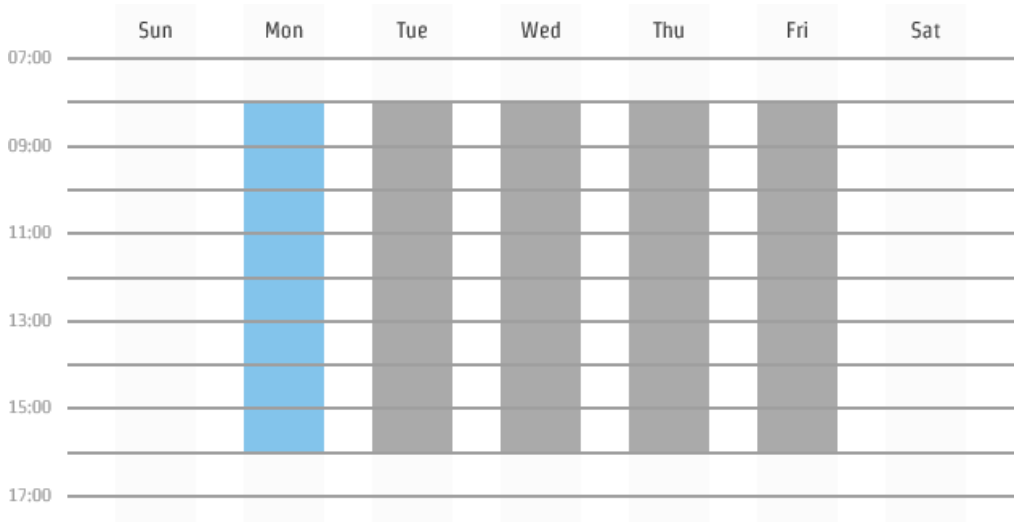
Pri premenlivej pracovnej zmene sa líši jedna alebo viaceré z nasledujúcich charakteristík:

- Minimálne a maximálne dni v týždni a hodiny v týždni – Pri premenlivej pracovnej zmene možno budete chcieť obmedziť maximálny počet dní a hodín v týždni, aby ste obmedzili nadčasy a zaručili primerane oddýchnutého zamestnanca. Možno budete musieť pre agenta vyhradiť minimálny počet hodín denne a dní v týždni. Zadáte minimálny a maximálny počet dní v týždni a hodín týždenne pre pracovnú zmenu. Potom určíte minimálny a maximálny počet hodín pre každý deň v týždni, ktoré môže agent v daný deň pracovať. Môžete tiež určiť dni v týždni, ktoré sú potenciálnymi dňami voľna pre agenta.
- Najskorší a najneskorší čas začiatku – Určite najskorší čas, kedy chcete, aby agent začal pracovať a kedy môže začať pracovať. Keď poznáte najskoršie a najnovšie možné časy spustenia, nakonfigurujete najskorší a najnovší čas začiatku pre agenta v WFM pre každý deň v pracovnej zmene.

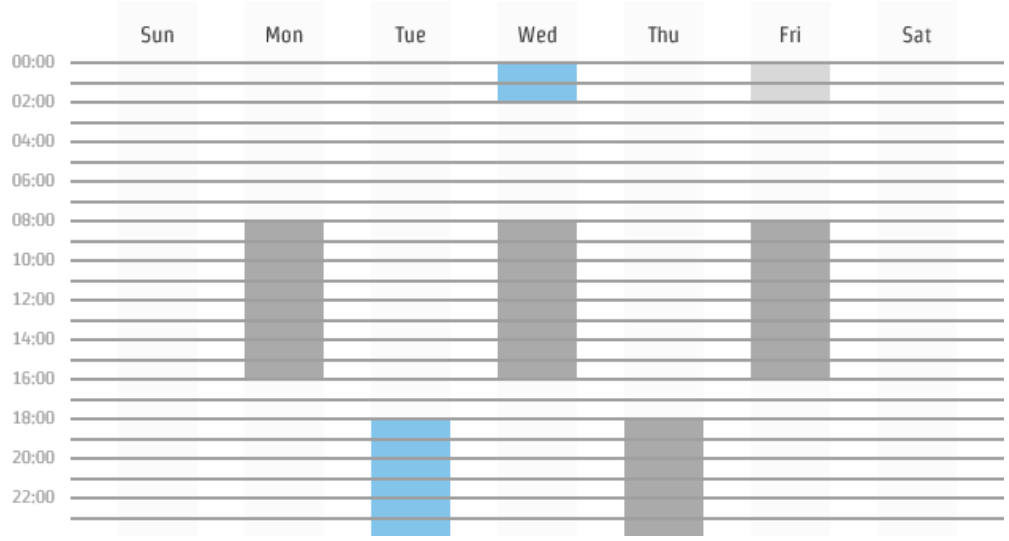
Vysvetlenie grafu parametrov pracovnej zmeny

Graf parametrov pracovnej zmeny je vizuálne znázornenie pracovnej zmeny, ktorú konfigurujete. Zobrazuje pruh pre každý nastavený deň, ktorý zobrazuje časy začiatku a trvanie. V prípade pevných pracovných zmien a pracovných zmien priradených úloh graf zobrazuje sivý pruh pre každý naplánovaný deň v týždni. Vybraný deň je zobrazený modrou farbou.

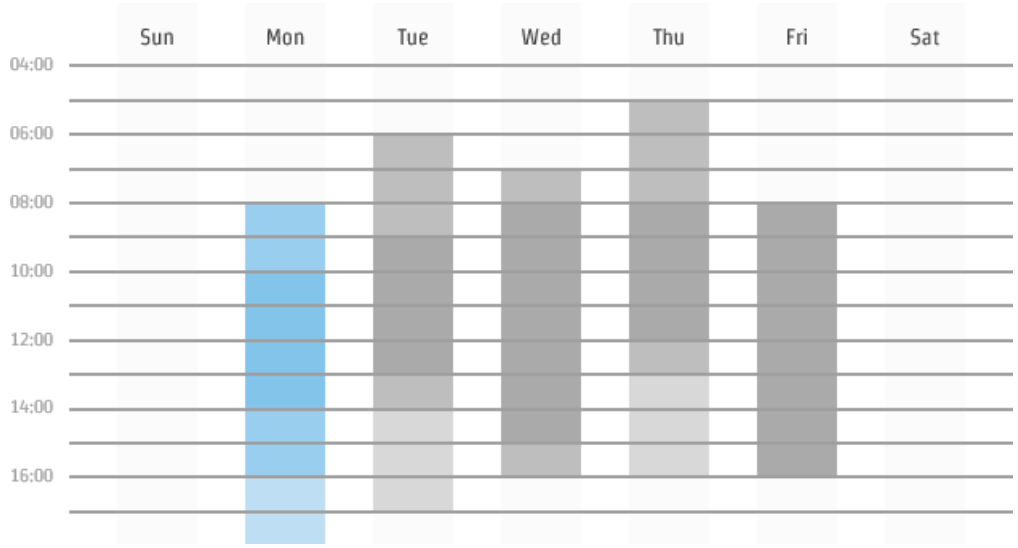
Nasledujúci graf ukazuje pevnú zmenu, ktorá začína od pondelka do piatku o 08:00 a trvá osem hodín denne.



Nasledujúci graf tiež zobrazuje pevnú pracovnú zmenu, ale zahŕňa dva dni, počas ktorých plánovaná pracovná zmena prekročí polnoc. V utorok a štvrtok sa práca začína o 18:00 a končí o 02:00 nasledujúceho rána. Toto je znázornené vizuálne tak, že pruh pre utorok (deň je vybraný v dennom pruhu, takže sa v grafe zobrazuje ako modrý) pokračuje do stredy.



Nasledujúci graf zobrazuje premenlivú pracovnú zmenu. Základné hodiny, ktoré agent pracuje každý deň, sú zobrazené tmavosivou alebo modrou farbou. Variabilné počiatočné časy a trvanie zmeny sú označené svetlejšou sivou alebo modrou farbou. Napríklad v pondelok môže agent začať pracovať od 08:00 do 10:00 a trvanie zmeny je štyri až osem hodín. Tmavo modrá znamená, že bez ohľadu na to, kedy agent začína alebo aká dlhá je zmena, agent je v kontaktnom centre od 08:00 do 14:00.



Zobrazenie priradených pracovných zmien

Pomocou možnosti Zobraziť priradené pracovné zmeny zobrazíte zoznam priradených pracovných zmien pre týždeň, ktorý obsahuje vybratý dátum.

Zobrazenie priradených pracovných zmien

1. Vyberte možnosť **Zobraziť priradené** pracovné zmeny.
2. Vyberte dátum. Zobrazí sa tabuľka Priradené pracovné zmeny, ktorá zobrazuje všetky pracovné zmeny naplánované na týždeň, ktorý zahŕňa vybratý dátum, a počet agentov priradených ku každej pracovnej zmene.
3. Vyberte pracovnú zmenu a kliknutím na **položku Agenti** zobrazenia zobrazte mená agentov priradených k danej pracovnej zmene.

Popisy polí

Stránka Pracovné zmeny umožňuje vytvárať, upravovať a odstraňovať pracovné zmeny. Môžete tiež zobraziť priradené pracovné zmeny.

Polia na stránke pri vytváraní, úprave alebo odstraňovaní pracovnej zmeny sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Názov pracovnej zmeny	Jedinečný názov pre pracovnú zmenu.
Aktivovať	Toto políčko začiarknite, ak chcete aktivovať pracovnú zmenu. Musí byť aktivovaný, aby bol k dispozícii na použitie. **POZNÁMKA:** Keď deaktivujete pracovnú zmenu, už sa nebude zobrazovať v plánoch agentov a nebude sa používať v nových požiadavkách plánov. Agenti priradení k tejto pracovnej zmene musia byť preradení na rôzne aktívne pracovné zmeny, inak nebudú naplánovaní na týždeň.
Typ pracovnej zmeny	Typ pracovnej zmeny. Pri úprave existujúcej pracovnej zmeny existujú obmedzenia týkajúce sa zmeny pracovnej zmeny na iný typ pracovnej zmeny, a to takto: ▪ Pevnú pracovnú zmenu možno zmeniť na pracovnú zmenu priradenia ▪ Premenná pracovná zmena nemôže zmeniť typ pracovnej zmeny ▪ Pracovnú zmenu priradenia možno zmeniť na pevnú pracovnú zmenu
Týždenný výskyt	(Iba variabilné pracovné zmeny) Minimálny a maximálny počet hodín a dni v týždni je možné naplánovať agenta. Tieto hodnoty musia byť v súlade s parametrami posunu. Nemôžete napríklad zadať minimálne päť dní v týždni, keď je v parametroch zmeny nakonfigurovaný iba jeden deň.
Parametre posunu	Parametre zmeny závisia od typu vybratej pracovnej zmeny. Ako zadáte parametre pre každý deň v týždni, graficky sa zobrazia v grafe parametrov pracovnej zmeny (pozrite si časť Vysvetlenie grafu parametrovpracovnej zmeny). Pevné pracovné zmeny a pracovné zmeny na priradenie: ▪ Apply To (Použiť na) – výberom dňa z panela dní nakonfigurujte parametre pre daný deň. ▪ Začiatok zmeny – zadajte čas začiatku zmeny. ▪ Dĺžka smeny – zadajte dĺžku zmeny.

Pole	Popis
	▪ Počet dní v týždni (iba na čítanie) Táto hodnota sa vypočíta na základe počtu dní, ktoré nakonfigurujete. ▪ Počet hodín týždenne (iba na čítanie) Táto hodnota sa vypočíta na základe počtu dní, ktoré nakonfigurujete, a dĺžky zmeny každý deň. Variabilné pracovné zmeny: ▪ Apply To (Použiť na) – výberom dňa z panela dní nakonfigurujte parametre pre daný deň. ▪ Začiatok zmeny – zadajte najskorší a najneskorší čas, kedy môže zmena agenta začať v daný deň. ▪ Dĺžka smeny – zadajte minimálnu a maximálnu dĺžku zmeny pre daný deň. ▪ Minimálny interval – zadajte minimálny čas medzi pracovnými zmenami. ▪ Dni voľna povolené – toto políčko označte, ak agent môže mať tento deň voľna. Ak bude agent preverený, bude musieť pracovať tento deň, ak sú k dispozícii hodiny.
Naplánovaný prírastok	(Iba variabilné pracovné zmeny) Požadovaný prírastok dĺžky posunu. Zariadenie Predvolená hodnota je 30 minút.
Optimalizácia	(Iba variabilné pracovné zmeny) Požadovaný typ optimalizácie: ▪ Optimálne – WFM najskôr naplánuje agentov s pevnými pracovnými zmenami. Potom naplánuje dostupných agentov s variabilnými pracovnými zmenami, aby čo najlepšie vyhovovali požiadavkám na zvyšok dňa. ▪ Multilineárne – WFM najskôr naplánuje agentov s pevnými pracovnými zmenami. Potom skúma požiadavky začínajúce na začiatku dňa pre všetkých, ktorí nie sú pokrytí agentmi s pevnými zmenami, a plánuje agentov s premenlivými zmenami bez toho, aby zohľadnil potreby neskôr v priebehu dňa.
Pracovné podmienky	Pracovné podmienky, ktoré sa vzťahujú na pracovnú zmenu (pozrite si tému Riadenie práce

Pole	Popis
	podmienky).
Metaúdaje o aktivite	(Iba pracovné zmeny v priradenej úlohe) Priradí predvolenú hodnotu metaúdajov alebo Odstráni predvolenú hodnotu metaúdajov z pracovnej zmeny. Táto hodnota je voliteľná. Ďalšie informácie o konfigurácii hodnôt metaúdajov nájdete v téme Správa hodnôt metaúdajov aktivity.

Príklad rotácie pracovných zmien

Nasledujúca tabuľka zobrazuje, čo sa stane pri presúvaní pracovných zmien nahor a nadol na table Priradené na stránke Agenti.

Činnosť	Vplyv na rotáciu radenia	Komentár
Vyberte Shift 3	Týždeň A | Shift 1 Týždeň B | Shift 2 **Týždeň C | Shift 3** Týždeň D | Shift 4	—
Kliknite na ikonu nahor	Týždeň A | Shift 1 Týždeň B | Zmena 2 **týždeň B |** **Zmena 3** týždeň	Zmeny 2 a 3 sú teraz rozdelené na týždeň B.
Kliknite na ikonu nahor	C | Shift 4 Týždeň A | Shift 1 **Týždeň B |** **Zmena 3** týždeň C | Zmena 3	Týždeň B už nemá rozdelenú zmenu.
Kliknite na ikonu nahor **3**	týždeň D | Shift 4 **Týždeň A | Shift** Týždeň A | Shift 1	Zmeny 3 a 1 sú teraz rozdelené zmeny pre týždeň A.

Činnosť	Vplyv na rotáciu radenia	Komentár
	Týždeň B | Zmena 2 týždeň C | Shift 4	
Kliknite na ikonu nahor	**Týždeň A | Zmena 3** týždeň B | Zmena 1 týždeň C | Shift 2 týždeň D | Shift 4	Shift 3 je teraz prvý v rotácii a všetky ostatné zmeny sa posunuli o týždeň nižšie.

POZNÁMKA: Rozdelená pracovná zmena je situácia, keď agent pracuje na dve rôzne zmeny počas toho istého dňa. Pred rozdelením pracovnej zmeny musíte vytvoriť dve pracovné zmeny, ktoré začínajú a končia odlišne
časy alebo dni a ktoré sa neprekrývajú.

PRÍKLAD Ak agent pracuje štyri hodiny ráno a štyri hodiny večer, musíte vytvoriť jednu pracovnú zmenu, ktorá pokrýva ranné hodiny a ďalšiu pracovnú zmenu, ktorá pokrýva večer
hodiny.

Správa pracovných podmienok

WFM rozlišuje medzi rutinnými a nerutinnými činnosťami. Činnosti, ktoré sa vyskytujú počas každej pracovnej zmeny (napríklad prestávky a obedy), kategorizuje ako rutinné. Tieto rutinné činnosti sa nazývajú pracovné podmienky. Pracovná podmienka je súbor pravidiel používaných na identifikáciu rutinných činností, ktoré bránia agentovi odpovedať na kontakty.

Existujú dva typy pracovných podmienok:

- Platené hodiny – dĺžka zmeny sa predlžuje z dôvodu neplatených prestávok a obedov
- Dĺžka zmeny – dĺžka zmeny sa nepredlžuje z dôvodu neplatených prestávok a obedov

POZNÁMKA: Služba Schedule používa iba platené hodiny, pracovné podmienky. Vnútrodenné dynamické plánovanie a čiastočné denné obchody a ponuky používajú iba pracovné podmienky na dĺžku zmien.

Pracovná podmienka môže byť prepojená s pevnými, priradenými alebo premenlivými pracovnými zmenami alebo profilmi pracovných podmienok, ktoré sú priradené zástupcom. Ak agent môže pracovať štyri a pol až šesť hodín počas pracovnej zmeny a plánovanie je v polhodinových prírastkoch, môžete nakonfigurovať pracovné podmienky na 4,5, 5, 5,5 a 6 hodín a priradiť ich k pracovnej zmene agenta alebo ich mať ako všeobecné podmienky. Môžete tiež nakonfigurovať pracovné podmienky založené na rozsahu, ktoré pokrývajú rozsah od 4,5 do 6 hodín.

> **POZNÁMKA** WFM vytvorí rozvrhy agentov bez prestávok alebo obedov, ak nepriradíte pracovné podmienky a nemáte žiadne všeobecné pracovné podmienky. Ak nechcete priradiť konkrétnu prácu Podmienky pre konkrétne pracovné zmeny alebo profily pracovných podmienok, vytvárajú všeobecné pracovné podmienky.

> **POZNÁMKA:** V dynamickej dostupnosti a čiastočných denných ponukách a obchodoch sa používajú iba všeobecné podmienky a pracovné podmienky priradené k profilom pracovných podmienok, ktoré sú priradené agentom.

Pre každú aktivitu týkajúcu sa pracovných podmienok musíte zadať nasledujúce informácie:

- Názov
- Doba trvania
- Minimálne oneskorenie medzi začiatkom pracovnej zmeny a začiatkom tejto činnosti v oblasti pracovných podmienok. Ak napríklad pracovná zmena začína o 8:00 a táto činnosť týkajúca sa pracovných podmienok nemôže začať skôr ako o 09:00, minimálne oneskorenie musí byť 1:00.

  > **POZNÁMKA:** Oneskorenie sa musí prispôsobiť menšej dĺžke podmienky založenej na rozsahu.

- Maximálne oneskorenie medzi začiatkom pracovnej zmeny a začiatkom tejto činnosti v oblasti pracovných podmienok. Ak sa napríklad pracovná zmena začína o 8.00 hod. a táto činnosť týkajúca sa pracovných podmienok nemôže začať neskôr ako o 9.20 hod., maximálne oneskorenie musí byť 1:20.
- Minimálny interval medzi ukončením predchádzajúcej činnosti týkajúcej sa pracovných podmienok a začiatkom tejto činnosti týkajúcej sa pracovných podmienok. Napríklad, ak predchádzajúca činnosť pracovných podmienok je 15-minútová prestávka a táto činnosť pracovných podmienok je hodinový obed a medzi prestávkou a obedom musí byť najmenej hodina a pol, minimálny interval musí byť 90 minút.
- Prírastok v minútach, ktorý WFM použije na naplánovanie činnosti pracovných podmienok. Možné hodnoty sú 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 a 00:30.
- Časť, ktorá je zaplatená. Môžete napríklad uviesť, že sú platené 15-minútové prestávky a že hodinové obedy sú neplatené.

Všimnite si, že pri vytváraní plánov služba plánovania overuje, či je možné všetky aktivity týkajúce sa pracovných podmienok použiť tak, ako boli nakonfigurované. Ak neexistuje platný čas, kedy je možné použiť všetky aktivity pracovných podmienok tak, ako sú nakonfigurované, služba Plán ignoruje aktivitu pracovných podmienok s upozornením v súboroch denníka a ladenia.

Služba Naplánovať použije činnosti týkajúce sa pracovných podmienok pre pracovné podmienky v nasledujúcom poradí. Všetky hodnoty sú vo vzostupnom poradí, pokiaľ nie je uvedené inak.

1. Minimálne meškanie
2. Maximálne oneskorenie

3. Doba trvania
4. Platená časť
5. Minimálne intervaly
6. Prírastok
7. Typ prestávky (obed pred prestávkou)
8. Názov prestávky
9. ID farby

Uprednostňuje dodržiavanie konfigurácie pracovných podmienok pred potrebou servisného frontu.

Pracovná podmienka, ktorá sa vzťahuje na pracovnú zmenu agenta v konkrétny deň, sa vyberie na tomto základe:

- Zoznam platených hodín pracovných podmienok priradených k profilu podmienok (ak je zadaný pre agenta), pracovnej zmene (ak je priradená) a zoznam všeobecných platených hodín pracovných podmienok sú samostatne zoradené takto:
    1. Minimálny počet platených hodín (zostupné poradie)
    2. Maximálny počet platených hodín (zostupné poradie)
    3. Počiatočný čas (vzostupné poradie)
    4. ID pracovných podmienok (vzostupné poradie)
- Pred vyhľadávaním medzi všeobecnými platenými pracovnými podmienkami vyhľadajte platené hodiny pracovných podmienok priradených k profilu pracovných podmienok (ak je zadaný pre agenta) pred plateným pracovným stavom súvisiacim s pracovnou zmenou (ak sú priradené).

    Kritériá vyhľadávania pracovných podmienok sú:

    - Je zapnutá v deň v týždni
    - Má skorší alebo rovnaký čas začiatku ako čas začatia pracovnej zmeny
    - Má rovnakú minimálnu a maximálnu dĺžku zmeny ako plánovaná dĺžka pracovnej zmeny
    - Naplánovaná dĺžka pracovnej zmeny je v rámci minimálnej a maximálnej dĺžky zmeny

Po vyššie uvedenom triedení a filtrovaní platných zhôd sa pracovné podmienky vyberú podľa nasledujúcej tabuľky. V tejto tabuľke

- "Rozsah" sa vzťahuje na pracovné podmienky, pri ktorých minimálny a maximálny počet platených hodín nie sú rovnaké.
- "Mimo rozsahu" sa vzťahuje na pracovné podmienky, pri ktorých sú minimálne a maximálne platené hodiny rovnaké.
- "Žiadne" znamená, že nie je nakonfigurovaná žiadna pracovná podmienka.

Zdroj pracovných podmienok			
Všeobecné	**Profil stavu práce**	**Pracovná zmena**	**Použitý zdroj**
Mimo dosahu, rozsah, žiadne	Mimo dosahu	Mimo dosahu	Profil pracovných podmienok
	Mimo dosahu, dosah	Rozsah	Profil pracovných podmienok
	Rozsah	Mimo dosahu	Pracovná zmena
	Rozsah	Žiadne	Profil pracovných podmienok
	Žiadne	Mimo dosahu, dosah	Pracovná zmena
Mimo dosahu, dosah	Žiadne	Žiadne	Všeobecné pracovné podmienky

Jedným zo spôsobov, ako sa vyhnúť konfliktom plánovania, je použitie nasledujúcich priradení parametrov:

maximálna meškanie rannej prestávky = minimálne meškanie obeda – minimálny interval obeda – dĺžka rannej prestávky

minimálne meškanie obeda = maximálna meškanie ranná prestávka + dĺžka rannej prestávky + minimálny interval obeda

Príklad 1: Pracovné podmienky bez neplatených činností

Kontaktné centrum vytvorilo tri pracovné podmienky: Ranná prestávka, Obed a Popoludňajšia prestávka. Pracovné zmeny trvajú osem hodín. Počiatočný a koncový čas pracovných zmien je variabilný: čas začiatku môže byť už od 07:30 a čas ukončenia až do 17:30.

Činnosti súvisiace s pracovnými podmienkami sú konfigurované nasledovne.

Aktivita	**Minimálne oneskorenie**	**Maximálne oneskorenie**	**Doba trvania**	**Minimálny interval**
Ranná prestávka	01:30	03:00	00:15	00:00
Obed	03:00	05:00	00:30	01:30
Popoludňajšia prestávka	05:30	06:45	00:15	01:30

Ak pracovná zmena agenta začína o 8:00 AM, ranná prestávka agenta môže začať kedykoľvek medzi 9:30 AM a 11:00 AM. Obed agenta sa môže začať kedykoľvek medzi 11:00 AM a 13:00. Popoludňajšia prestávka agenta môže začať kedykoľvek medzi 13:30 a 14:45.

Predpokladajme napríklad, že na spracovanie predpokladaného objemu hovorov WFM musieť naplánovať nástup agenta do práce o 8:00 AM a obedňajšiu prestávku od 11:00 do 11:30 AM. WFM potom naplánuje rannú prestávku agenta od 9:30 do 9:45 AM tak, aby bolo splnené minimálne oneskorenie 01:30 pre túto činnosť s pracovnými podmienkami.

Najskôr, ako sa môže začať obed, je však 11:15 AM (9:45 AM plus 1:30, minimálny interval medzi touto a predchádzajúcou aktivitou). WFM nie je možné vytvoriť plán, ktorý spĺňa všetky nakonfigurované parametre. Túto situáciu je možné napraviť znížením minimálneho meškania rannej prestávky z 01:30 na 01:15 alebo skrátením minimálneho intervalu obeda na 01:15.

Príklad 2: Pracovné podmienky s neplatenými činnosťami

Kontaktné centrum vytvorilo tri pracovné podmienky: Ranná prestávka, Obed a Popoludňajšia prestávka. Prestávka na obed je neplatený čas. Pracovné zmeny trvajú osem hodín, ale keďže je hodinový neplatený obed, pracovná zmena v skutočnosti trvá deväť hodín. Služba Schedule naplánuje pre agenta deväť hodín.

Počiatočný a koncový čas pracovných zmien je variabilný: čas začiatku môže byť už 7:30 AM a čas ukončenia až 18:30.

Aktivita	Minimálne oneskorenie	Maximálne oneskorenie	Doba trvania	Minimálny interval
Ranná prestávka	01:15	03:00	00:15	00:00
Obed	03:00	05:00	01:00 (neplatené)	01:30
Popoludňajšia prestávka	08:00	08:30	00:15	01:30

Ak pracovná zmena agenta začína o 8:00 AM, ranná prestávka agenta môže začať kedykoľvek medzi 9:30 AM a 11:00 AM. Obed agenta sa môže začať kedykoľvek medzi 11:00 AM a 13:00.

Popoludňajšia prestávka agenta môže začať kedykoľvek medzi 16:00 a 16:30. To umožňuje hodinový neplatený obed. Pridáva hodinu a umožňuje vám meškať 08:00, čo by ste nemohli urobiť, ak by bol obed platenou aktivitou. Nemôžete mať meškanie, ktoré je rovnako dlhé ako pracovná zmena, pokiaľ nie je zahrnutý neplatený čas, v tomto prípade rozvrh agenta trvá deväť hodín.

Plánovanie a neplatené aktivity

Pracovné podmienky nie vždy predlžujú zmeny, aby vyhovovali neplateným činnostiam.

Pri normálnom plánovaní (štandardné pracovné zmeny, dynamická dostupnosť a dynamické plánovanie) pracovné podmienky, ktoré sa uplatňujú, predĺžia zmenu tak, aby spĺňala platené a neplatené hodiny zmeny. Napríklad, ak je agent naplánovaný na osemhodinovú zmenu a uplatňovaná podmienka osemhodinového plateného pracovného času zahŕňa neplatenú hodinovú prestávku na obed, potom je zmena naplánovaná tak, aby pokrývala skutočné obdobie deviatich hodín, aby vyhovovala hodinovej neplatenej prestávke na obed plus ôsmim hodinám platených činností.

V prípade iných typov udalostí, na ktoré sa vzťahujú pracovné podmienky, ako je vnútrodenné dynamické plánovanie a ponuky a obchody na čiastočný deň, pracovné podmienky nepredlžujú zmeny pre neplatené činnosti. Napríklad, ak agent vyzdvihne dve hodiny nadčasov v udalosti vnútrodenného plánovania od 15:00 do 17:00, môže sa uplatniť dvojhodinová pracovná podmienka dĺžky zmeny, a ak táto dvojhodinová pracovná podmienka obsahuje neplatenú 30-minútovú prestávku na obed, potom bude umiestnená v rámci dvojhodinového segmentu a nebude ju predlžovať. Zmena nadčasov bude pokračovať od 15:00 do 17:00 a nie dlhšie a agent bude platený za hodinu a pol, nie za dve hodiny.

Popisy polí

Použite stránku Pracovné podmienky na vytvorenie, úpravu a odstránenie

pracovných podmienok. Polia na stránke Pracovné podmienky sú popísané

Pole	Popis
nižšie.	
Názov pracovnej podmienky	Názov pracovnej podmienky. Názov by mal uľahčiť identifikujte pracovný stav pri jeho prideľovaní agentom: napríklad "Zákaznícky servis - 4,5 hodiny". Toto pole môžete použiť aj na zmenu názvu existujúcej pracovnej podmienky.
Typ pracovných podmienok	Druh pracovnej podmienky: ▪ Platené hodiny – (predvolené) Keď vyberiete pracovné podmienky založené na platených hodinách, systém predĺži dĺžku zmeny z dôvodu neplatených prestávok a obedov. ▪ Dĺžka zmeny – keď vyberiete pracovné podmienky založené na dĺžke zmien, systém nepredĺži dĺžku zmeny z dôvodu neplatených prestávok a obedov.
Povoliť rozsah platených hodín	(Zobrazí sa, iba ak je vybratý typ Platené hodiny v pracovných podmienkach) Začiarknite toto políčko, ak chcete zadať minimálny a maximálny počet platených hodín.
Platené hodiny	(Zobrazí sa iba v prípade, že políčko "Povoliť platené hodiny ako rozsah" nie je začiarknuté

Pole	Popis
	vybraté) Celkový počet platených hodín (v HH:MM) pre pracovné podmienky.
Minimálny počet platených hodín	(Zobrazí sa, iba ak je vybratá možnosť Povoliť plateným hodinám rozsah hodín.) Tá Minimálny počet platených hodín (v HH:MM) pre pracovné podmienky.
Maximálny počet platených hodín	(Zobrazí sa, iba ak je vybratá možnosť Povoliť plateným hodinám rozsah hodín.) Tá Maximálny počet platených hodín (v HH:MM) pre pracovné podmienky.
Povoliť, aby dĺžka posunu bola rozsahom	(Zobrazí sa, iba ak je vybratá možnosť Dĺžka zmeny v časti Typ pracovných podmienok) Začiarknite toto políčko, ak chcete zadať minimálnu a maximálnu dĺžku posunu.
Dĺžka smeny	(Zobrazí sa, iba ak nie je vybratá možnosť Povoliť dĺžku posunu ako rozsah.) Tá Celková dĺžka zmeny (vo formáte HH:MM) pre pracovné podmienky.
Minimálna dĺžka posunu	(Zobrazí sa, iba ak je vybratá možnosť Povoliť dĺžku posunu ako rozsah.) Tá Minimálna dĺžka zmeny (v HH:MM) pre pracovné podmienky.
Maximálna dĺžka posunu	(Zobrazí sa, iba ak je vybratá možnosť Povoliť dĺžku posunu ako rozsah.) Zadajte ikonu Maximálna dĺžka zmeny (v HH:MM) pre pracovné podmienky.
Toto je všeobecná podmienka	Toto políčko začiarknite, ak sa táto podmienka práce vzťahuje na každú pracovnú zmenu S rovnakým počtom hodín alebo rozsahom hodín pracovného času za deň, a ak s týmito pracovnými zmenami nie je spojená žiadna iná pracovná podmienka. Ak nezačiarknete políčko pre pracovnú podmienku a žiadna iná pracovná podmienka nie je prepojená s pracovnou zmenou alebo profilom pracovných podmienok priradeným k agentovi, WFM agentom priradeným k tejto pracovnej zmene nebudú naplánovať prestávky ani obedy. **POZNÁMKA:** Na plánovanú dĺžku zmeny alebo platené hodiny, na ktoré sa pracovná zmena vzťahuje, môže existovať len jedna všeobecná podmienka. Iba Všeobecné podmienky a pracovné podmienky spojené s profilmi pracovných podmienok priradenými agentom sa používajú v dynamickej dostupnosti a čiastočných denných ponukách a obchodoch.
Použitie pracovných podmienok na pracovné zmeny s ľubovoľným časom príchodu	Toto políčko začiarknite, ak chcete, aby sa pracovná podmienka vzťahovala na pracovné zmeny s ľubovoľným časom príchodu. Ak je začiarkavacie políčko zrušené, zadajte čas, kedy sa má podmienka práce vzťahovať na pracovné zmeny, ktoré začínajú o alebo neskôr

Pole	Popis
	ako je stanovený čas príchodu. Tieto možnosti sa navzájom vylučujú: môžete vybrať iba jednu z nich.
Počet dní na zahrnutie	Dni, na ktoré sa táto pracovná podmienka vzťahuje. V predvolenom nastavení je každý deň vybraný. Musí byť zvolený aspoň jeden deň.
Činnosti	Kliknutím na položku Pridať pridajte riadok do tabuľky Aktivity a potom zadajte podrobnosti o aktivite. Patrí medzi ne: ▪ Názov – zadajte názov, ktorý popisuje prestávku alebo obed. Ak ponecháte toto pole prázdne, WFM ho vyplní prestávkou. ▪ Typ – prestávka alebo obed. ▪ Minimálne oneskorenie – minimálny čas vo formáte HH:MM, ktorý musí uplynúť medzi časom začiatku zmeny a začiatkom tejto aktivity. Táto hodnota musí byť v násobkoch piatich minút. Ak zadáte čokoľvek iné, hodnota sa zaokrúhli na najbližších päť minút. ▪ Maximálne oneskorenie – maximálny čas vo formáte HH:MM, ktorý môže uplynúť medzi časom začiatku zmeny a začiatkom tejto aktivity. Táto hodnota musí byť v násobkoch piatich minút. Ak zadáte čokoľvek iné, hodnota sa zaokrúhli na najbližších päť minút. ▪ Trvanie – doba trvania aktivity vo formáte HH:MM. Táto hodnota musí byť v násobkoch piatich minút. Ak zadáte čokoľvek iné, hodnota sa zaokrúhli na najbližších päť minút. Činnosti s hodnotou nula (0) sa ignorujú. ▪ Prírastok – prírastok počas hodiny, kedy sa aktivita môže začať. Ak sa napríklad aktivita môže začať hodinu po začiatku zmeny o 8:00 a vyberiete 15-minútový prírastok, aktivita sa môže začať o 09:15, 09:30 alebo 09:45. ▪ Minimálny interval – minimálny čas medzi touto a predchádzajúcou aktivitou. Táto hodnota musí byť v násobkoch piatich minút. Ak zadáte čokoľvek iné, hodnota sa zaokrúhli na najbližších päť

	zápis. ▪ Platená časť – platená časť aktivity vo formáte HH:MM. Činnosti, ktoré nie sú platené, predlžujú pracovnú zmenu o neplatené trvanie za platené hodiny, pracovné podmienky. Napríklad osemhodinová pracovná zmena s hodinovým neplateným obedom sa stane pracovnou zmenou, ktorá trvá deväť hodín. V pracovnom stave je limit 48 hodín. ▪ Color/Color ID – farba, ktorá predstavuje túto aktivitu v pláne. ID farby je hexadecimálny kód pre vybratú farbu. ▪ Metaúdaje aktivity – (voliteľné) Priradí hodnotu metaúdajov alebo odstráni hodnotu metaúdajov z prestávok alebo obedov. Priradením alebo odstránením hodnoty metaúdajov tu prepíšete všetky predvolené hodnoty metaúdajov, ktoré ste priradili na stránke Metaúdaje aktivity. Ďalšie informácie o konfigurácii hodnôt metaúdajov a ich priradení k prestávkam a obedom nájdete v téme Správa hodnôt metaúdajov aktivity.
Maximálne nastavenie optimalizácie	Umožňuje ovládať, ako dlho môže funkcia Optimalizovať plány presunúť prestávku alebo obed dopredu alebo dozadu v rámci obmedzení aktivity. Ak je hodnota prázdna, optimalizátor môže presunúť aktivitu tak ďaleko, ako to umožňujú obmedzenia aktivity. Ak je hodnota nula (0), aktivitu nie je možné presunúť. **POZNÁMKA:** Maximálna hodnota pre toto pole je 23:59.
Priradenie profilov pracovných podmienok	Jeden alebo viac profilov pracovných podmienok priradených k pracovným podmienkam.
Priradenie pracovných zmien	(Zobrazí sa iba v prípade, že typ pracovnej podmienky sú platené hodiny) Jeden alebo viac Pracovné zmeny, ktoré budú používať túto pracovnú podmienku.

Definície tlačidiel pracovných podmienok

Tlačidlo	Popis
Uložiť	Kliknutím uložíte nový alebo zmenený pracovný stav. Toto tlačidlo je vypnuté

Tlačidlo	Popis
	Kým nie je pracovná podmienka pomenovaná alebo vybratá a všetky vyplnené polia sú platné.
Odstrániť	Kliknutím odstránite pracovnú podmienku. Toto tlačidlo je vypnuté, kým nie je pomenovaná alebo vybratá pracovná podmienka.
Zrušiť	Kliknutím zrušíte zmeny pracovných podmienok.

Správa profilov pracovných podmienok

Profily pracovných podmienok vám umožňujú priradiť nevšeobecné pracovné podmienky k agentom namiesto toho, aby ste ich priraďovali iba k pracovným zmenám. Pomocou profilov pracovných podmienok môžete optimalizovať vnútrodenné obedy a prestávky agenta a automatizovať presúvanie prestávok a obedov agenta, aby ste zlepšili pokrytie servisného frontu.

Iba správcovia a plánovači môžu vytvárať a spravovať profily pracovných podmienok.

Mali by ste vytvoriť profily pracovných podmienok, ktoré zahŕňajú platené hodinové pracovné podmienky (dĺžka zmien sa predlžuje z dôvodu neplatených prestávok a obedov) a profily pracovných podmienok, ktoré zahŕňajú pracovné podmienky dĺžky zmien (dĺžka zmien sa nepredlžuje z dôvodu neplatených prestávok a obedov). Profily s pracovnými podmienkami dĺžky zmien sú užitočné, ak agenti môžu robiť čiastočné denné obchody a ponuky alebo zavádzať dynamické plánovanie. Pozrite si tému Správa pracovných podmienok.

Každý profil pracovných podmienok zahŕňa súbor agentov a pracovných podmienok. Agent alebo pracovné podmienky nemusia byť zahrnuté do profilu pracovných podmienok.

> **POZNÁMKA:** Agent môže byť zahrnutý iba do jedného profilu pracovných podmienok. Do profilu pracovných podmienok však možno zahrnúť viacero pracovných podmienok a pracovná podmienka môže byť členom
> Viacero profilov pracovných podmienok.

Plánovanie pomocou profilov pracovných podmienok

Služba Naplánovať môže použiť pracovné podmienky v profile pracovného stavu agenta na plánovanie obedov a prestávok agenta. Pracovné podmienky sa vzťahujú na pracovnú zmenu agenta v konkrétny deň.

Popisy polí

Pomocou stránky Profily pracovných podmienok môžete vytvoriť, upraviť a odstrániť

profily pracovných podmienok. Polia na stránke profilu pracovných podmienok sú

popísané nižšie.

Pole	Popis
Názov profilu pracovných podmienok	Jedinečný názov profilu pracovných podmienok.
Priradiť pracovné podmienky	Vyberte a priraďte k profilu pracovných podmienok konkrétne pracovné podmienky. Rovnaké pracovné podmienky môžu byť zahrnuté do viacerých profilov pracovných podmienok.
Priradiť agentov	Vyberte a priraďte agentov k profilu pracovných podmienok. Aktívne aj Na výber sú k dispozícii neaktívne látky. **POZNÁMKA:** Agenta je možné priradiť iba k jednému profilu pracovných podmienok.

Spravujte podmienky minimálnej / maximálnej hodiny

Na stránke Podmienky minimálnej alebo maximálnej hodiny môžete obmedziť čas práce vašich agentov nastavením nasledujúcich parametrov:

- Minimálny a maximálny počet dní, počas ktorých vaši agenti pracujú každý týždeň
- Minimálny a maximálny počet platených hodín, ktoré vaši agenti každý týždeň odpracujú
- Minimálny a maximálny počet platených hodín, ktoré vaši agenti odpracujú každý deň v týždni

Konfigurácia podmienok minimálnej / maximálnej hodiny je voliteľná. Je to povinné, ak chcete, aby boli agenti plánovaní pomocou dynamickej dostupnosti (pozrite si časť Informácie o mojej dostupnosti).

POZNÁMKA: Podmienky minimálnej / maximálnej hodiny sú priradené agentom pomocou profilov min/max hodín (pozri Priradenie podmienok minimálnej / maximálnej hodiny agentom).

Pracovné zmeny a plány

Podmienky minimálnej alebo maximálnej hodiny ovplyvňujú nasledujúce metódy plánovania:

- Pevné pracovné zmeny, zmeny priradenia a premenlivé pracovné zmeny

  POZNÁMKA: Môžete tiež obmedziť minimálny a maximálny počet dní a platených hodín, ktoré vaši agenti pracujú každý týždeň prostredníctvom variabilných pracovných zmien. Ak priradíte agenta k obom
  Premenlivá pracovná zmena a podmienka minimálnej alebo maximálnej hodiny počas toho istého týždňa (či už použitím podmienky minimálnej alebo maximálnej hodiny ako predvolenej alebo jej použitím na konkrétny rozsah dátumov), WFM používa konfiguráciu z podmienky minimálnej alebo maximálnej hodiny namiesto konfigurácie z premennej pracovnej zmeny.

- Dynamické plánovanie

- Dynamická dostupnosť
- Dynamické plánovanie v rámci dňa
- Manuálne upravené plány
- Obchody, ponuky, výnimky, mentoring a voľno

Po priradení min/max profilu agentovi sa jeho min/max podmienky vzťahujú na každú pracovnú zmenu priradenú agentovi v každý deň v týždni. Min/max podmienky obmedzujú iba platené hodiny. Neplatené aktivity sa nezapočítavajú do týždenných ani denných parametrov, ktoré nakonfigurujete na tejto stránke.

Definície času

Limity, ktoré nastavíte na tejto stránke, sa vzťahujú na týždne a dni tak, ako ich definuje WFM, nie nevyhnutne tak, ako sa zobrazujú v kalendári.

- "Týždeň" odkazuje na týždeň plánovania v WFM tak, ako je definovaný v poli Prvý deň v týždni na stránke Globálne nastavenia (pozrite si časť Konfigurácia nastavení WFM v celom systéme). "Týždeň" zahŕňa všetky hodiny v každej pracovnej zmene, ktorá začína v rozvrhovom týždni, dokonca aj v pracovných zmenách, ktoré prechádzajú polnocou do nasledujúceho týždňa. "Týždeň" nezahŕňa žiadne hodiny z pracovnej zmeny v predchádzajúcom týždni, ktorá do nej prechádza polnocou.
- "Deň" sa vzťahuje na deň, keď sa začína pracovná zmena, a zahŕňa všetky hodiny v pracovnej zmene, aj keď pracovná zmena prechádza polnocou do nasledujúceho dňa. "Deň" nezahŕňa žiadne hodiny z pracovnej zmeny v predchádzajúcom dni, ktorá do nej prechádza polnocou.

> **PRÍKLAD**
> Agent má v pondelok a utorok nasledujúce pracovné zmeny:
>
> - pondelok 20:00 – utorok 16:00 AM
> - utorok 14:00–22:00
>
> WFM nerozdeľuje osem hodín v prvej zmene medzi pondelok a utorok. Keďže pracovná zmena začína v pondelok, WFM započítava všetkých osem hodín ako súčasť pondelkovej pracovnej zmeny.

Pojmy "deň" aj "týždeň" sa vzťahujú na dni a týždne tak, ako sa zobrazujú v časovom pásme plánovania agenta (pozri Informácie o časových pásmach).

Úvahy o konfigurácii plánu

Niektoré prvky plánu, ktoré nakonfigurujete v iných častiach WFM, môžu vytvárať rozvrhy, ktoré porušujú minimálne alebo maximálne podmienky priradené vašim agentom. V niektorých prípadoch to môže spôsobiť, že agenti nebudú naplánovaní.

Tieto prvky zahŕňajú nasledujúce.

Výnimky

Ak rozvrh agenta zahŕňa čiastočne alebo celodennú platenú alebo neplatenú výnimku, pokúsi sa WFM vytvoriť rozvrh, ktorý spĺňa akúkoľvek podmienku minimálneho/maximálneho počtu hodín priradenú agentovi na stránke Profily minimálnych/maximálnych hodín ako predvolenú alebo pre konkrétny rozsah dátumov.

Priradenie platených alebo neplatených výnimiek však niekedy môže viesť k plánom, ktoré porušujú podmienky minimálnej alebo maximálnej hodiny. Agent bude stále naplánovaný, ak platená alebo neplatená výnimka vytvorí rozvrh, ktorý porušuje podmienku agenta o minimálnom/maximálnom pracovnom čase.

Príklad 1: platená výnimka

Agent je priradený k profilu min/max hodín s min/max hodinovým stavom, ktorý obmedzuje agenta na maximálne 10 hodín v stredu, a tento agent má tiež pracovnú zmenu v stredu od 8:00 AM do 16:00. Nadriadený však pridelil agentovi aj platenú výnimku v stredu od 16:00 do 20:00.

To znamená, že agent má ekvivalent 12-hodinovej pracovnej zmeny v stredu od 8:00 AM do 20:00. Rozvrh agenta preto porušuje podmienku agenta min/max hodín, ale agent je stále naplánovaný.

Príklad 2: Neplatená výnimka

Agent je priradený k profilu min/max hodín s min/max hodinovým stavom, ktorý obmedzuje agenta na prácu minimálne šesť hodín v stredu, a tento agent má tiež pracovnú zmenu v stredu od 8:00 AM do 16:00. Nadriadený však pridelil agentovi aj platenú výnimku v stredu od 8:00 AM do 13:00.

To znamená, že agent má ekvivalent trojhodinovej pracovnej zmeny v stredu od 13:00 do 16:00. Rozvrh agenta preto porušuje jeho šesťhodinovú min/max hodinovú podmienku, ale agent je stále naplánovaný.

Prekrývajúce sa pracovné zmeny

Pracovné zmeny, ktoré začínajú v jeden deň, môžu niekedy prekročiť polnoc a prekrývať pracovné zmeny, ktoré začínajú nasledujúci deň. Ak k tomu dôjde, WFM nepočíta časové obdobie, počas ktorého sa plány prekrývajú dvakrát. Namiesto toho ponechá celú pracovnú zmenu v prekrývajúci sa deň a skráti pracovnú zmenu v prekrývajúci sa deň.

To môže spôsobiť, že rozvrh agenta poruší priradenú podmienku minimálnej / maximálnej hodiny. Agent nebude naplánovaný, ak prekrývajúce sa pracovné zmeny vytvoria rozvrh, ktorý porušuje podmienku agenta o minimálnom/maximálnom počte hodín.

PRÍKLAD

Agent je priradený k profilu min/max hodín s podmienkou min/max hodín, ktorá obmedzuje agenta na prácu minimálne osem hodín v pondelok a utorok.

Agent má v týchto dňoch nasledujúce pracovné zmeny:

- pondelok 22:00 – utorok 6:00 AM
- utorok 2:00 AM–10:00 AM

Zmeny tohto agenta sa prekrývajú štyri hodiny v utorok od 2:00 AM do 6:00 AM. WFM tieto štyri hodiny počíta ako súčasť pondelkovej pracovnej zmeny, nie utorkovej.

To znamená, že agent má teraz ekvivalent štvorhodinovej pracovnej zmeny v utorok od 6:00 AM do 10:00 AM. Konfigurácia rozvrhu agenta preto porušuje jeho osemhodinovú podmienku min/max hodiny a agent nie je naplánovaný.

Popisy polí

Pomocou stránky Podmienky minimálnej alebo maximálnej hodiny môžete vytvoriť, upraviť

a odstrániť podmienky minimálnej alebo maximálnej hodiny. Polia na stránke sú popísané

Pole	Popis
nižšie.	
Názov podmienky minimálnej alebo maximálnej hodiny	Jedinečný názov stavu.
Min. platené hodiny týždenne	Minimálny počet platených hodín týždenne, ktoré môže agent pracovať. Tieto hodiny sa musia rovnať maximálnemu možnému počtu hodín, ktoré im dynamické plánovanie, dynamická dostupnosť a konfigurácia pracovných zmien umožňujú pracovať za týždeň alebo menej.
Max. platené hodiny týždenne	Maximálny počet platených hodín týždenne, ktoré môže agent pracovať. Tieto hodiny musia byť väčšie alebo rovné minimálnemu možnému počtu hodín, ktoré im dynamické plánovanie, dynamická dostupnosť a konfigurácia pracovných zmien umožňujú vašim agentom pracovať za týždeň.
Min. dní v týždni	Minimálny počet dní v týždni, kedy môže agent pracovať. Títo Počet dní musí byť menší alebo rovnaký ako celkový počet dní, ktoré im dynamické plánovanie, dynamická dostupnosť a konfigurácie pracovných zmien umožňujú pracovať v týždni.

Pole	Popis
Max. počet dní v týždni	Maximálny počet dní v týždni, kedy môže agent pracovať. Títo Počet dní musí byť väčší alebo rovnaký ako celkový počet dní, počas ktorých musia vaši agenti pracovať v týždni. **PRÍKLAD** Nadriadený priradí agenta na päťdňovú variabilnú pracovnú zmenu. Na dva dni si supervízor vybral dni voľna Začiarkavacie políčko Povolené (dva dni sú voliteľné). Počas troch dní supervízor nezaškrtol políčko Povolené dni voľna (vyžadujú sa tri dni). Ak supervízor pridelí tomuto agentovi aj podmienku min/max hodín, supervízor musí zadať číslo rovné alebo väčšie ako tri do poľa Max. počet dní v týždni.
Použiť na	Deň alebo dni v týždni, ktorých parametre chcete nakonfigurovať. Stlačením kombinácie klávesov Shift + kliknutie vyberte viacero po sebe idúcich dní alebo stlačením kombinácie klávesov Ctrl + kliknutie vyberte viacero nesúvislých dní.
Platené hodiny	Min. – minimálny počet platených hodín pre vybratý deň v týždni. Tieto hodiny musia byť menšie alebo rovnaké ako maximálny možný počet hodín, ktoré im dynamické plánovanie, dynamická dostupnosť a konfigurácia pracovných zmien umožňujú vašim agentom pracovať vo vybraný deň. Max. – maximálny počet platených hodín pre vybratý deň v týždni. Tieto hodiny musia byť väčšie alebo rovné minimálnemu možnému počtu hodín, ktoré im dynamické plánovanie, dynamická dostupnosť a konfigurácia pracovných zmien umožňujú vašim agentom pracovať vo vybraný deň.
Minimálny interval medzi zmenami	Minimálny čas, ktorý môže existovať medzi zmenami v rôznych dňoch. **POZNÁMKA Minimálny** interval medzi zmenami sa použije a overí v čase spustenia plánu, a nie pre plán úpravy vykonané neskôr.

Priraďte agentom podmienky minimálnej / maximálnej hodiny

Profily min/max hodín sa používajú na priradenie podmienok min/max hodín ku konkrétnym agentom pre konkrétne týždne. Agenti musia byť priradení buď k predvolenému profilu min/max hodín, alebo ku konkrétnemu profilu min/max hodín, ktorý sa má naplánovať pomocou pracovných zmien dynamickej dostupnosti.

Polia na stránke sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Názov profilu min/max hodiny	Zadajte jedinečný názov profilu.
Použiť predvolenú podmienku hodiny a	Začiarknite toto políčko, ak chcete určiť predvolenú podmienku minimálnej alebo maximálnej Vyberte túto podmienku z rozbaľovacieho zoznamu. Predvolené podmienky platia vždy, keď agentovi nie je priradená žiadna podmienka ku konkrétnemu rozsahu dátumov. **POZNÁMKA** : Ak nenakonfigurujete predvolenú podmienku a pre konkrétny rozsah dátumov pre agenta nie sú nakonfigurované žiadne podmienky, Tento agent bude naplánovaný bez obmedzenia minimálneho alebo maximálneho počtu hodín.
Podmienky rozsahu dátumov maximálnu hodinu	Kliknutím na tlačidlo Pridať nakonfigurujte počiatočný týždeň, koniec týždňa a minimálnu alebo podmienka, ktorá sa vzťahuje na daný rozsah dátumov. Začiarknite políčko naľavo od existujúceho riadka, ak chcete tento riadok odstrániť z tabuľky.
Priradiť agentov	Presuňte agentov z tably Dostupné do tably Priradené a priraďte ich profil.

Obmedzenie počtu plánovaných agentov

Stránka Maximálny počet personálnych skupín vám umožňuje nastaviť obmedzenie počtu agentov, ktorí sú priradení k skupine, naplánovaných na prácu súčasne.

PRÍKLAD: Vaše kontaktné centrum má k dispozícii 200 agentov, ktorí však majú k dispozícii iba 100 agentov. Naraz nemôžete naplánovať viac ako 100 agentov. Zabezpečiť, aby sa letové poriadky prispôsobili
Tento limit umožňuje nastaviť maximálnu skupinu plánovania, ktorá zahŕňa vašich 200 agentov a ktorá nastavuje limit súčasného plánovania na 100 agentov.

POZNÁMKA: Ak používate maximálny počet personálnych skupín, mali by ste použiť aj vyvážené plánovanie. Keď spustíte rozvrh pre agentov, ktorí podliehajú obmedzeniu maximálnej personálnej skupiny a dosiahne sa limit, nie je možné naplánovať žiadnych ďalších agentov. Rozvrh sa v danom týždni nevytvorí pre agentov mimo maximálneho limitu, a to ani v prípade, že porušuje ich osobný profil min/max hodín alebo rotáciu pracovných zmien. Plán beží normálne pre ostatných agentov a môže sa doplniť stavom "Čiastočný úspech". Stránka s podrobnosťami o požiadavkách používateľov (pozrite si časť Zobrazenie požiadaviek servera od WFM používateľov) obsahuje zoznam agentov, ktorí nemohli byť naplánovaní z dôvodu maximálneho obmedzenia počtu zamestnancov.

Keď je nakonfigurovaná maximálna personálna skupina, obmedzenie, ktoré nastaví, sa zohľadní vo všetkých oblastiach, ktoré vytvárajú alebo upravujú rozvrhy. Tieto oblasti zahŕňajú:

- Spustenie plánu
- Vytvorenie udalosti dynamického plánu
- Schvaľovanie harmonogramu obchodov a ponúk
- Schvaľovanie žiadostí o mentorstvo, výnimku a voľno
- Kopírovanie aktivít plánu
- Automatické alebo manuálne schvaľovanie dynamického plánovania v rámci dňa
- Úprava rozvrhov agentov na stránke Plán agenta
- Zmeny vykonané na stránke Schedule Edit Management (Upraviť plán)

Systém odmieta pokusy o zmenu harmonogramov, ktoré by porušovali obmedzenie maximálneho počtu zamestnancov. Ak napriek tomu chcete zmeniť rozvrh, môžete vykonať iné zmeny plánu, ktoré vyriešia problém (napríklad presun aktivít iných agentov) a skúsiť zmenu pôvodného rozvrhu znova.

Zmeny agentov, na ktoré sa vzťahuje maximálne obmedzenie počtu zamestnancov, zahŕňajú všetky aktivity okrem aktivít Bez plánu, Nie je k dispozícii a Dostupných.

Výnimky, ktoré sú zahrnuté pri zvažovaní maximálneho obmedzenia počtu zamestnancov, sú osobitným prípadom. Niektoré výnimky, ako napríklad dovolenky, nevyžadujú, aby agent obsadil miesto kontaktného centra. Prítomnosť tohto zástupcu by sa nemala započítavať do maximálneho počtu počtu zamestnancov. Aby sa rozlíšili výnimky, ktoré by sa mali počítať, a tými, ktoré by sa nemali počítať, výnimka môže byť nakonfigurovaná tak, aby vyžadovala pracovnú stanicu. Ďalšie informácie nájdete v téme Správa výnimiek.

Popisy polí

Stránka Maximálny počet personálnych skupín vám umožňuje vytvárať, upravovať a odstraňovať

maximálny počet personálnych skupín. Polia na stránke pri vytváraní, úprave alebo odstraňovaní

Pole	Popis
maximálneho počtu zamestnancov sú popísané nižšie.	
Maximálny názov personálnej skupiny	Jedinečný názov pre maximálnu personálnu skupinu.
Maximálny počet zamestnancov	Maximálny počet agentov, ktorí môžu pracovať súčasne v ktoromkoľvek z nich Čas.

Pole	Popis
Priradiť agentov	Presuňte agentov z tably Dostupné do tably Priradené a priraďte ich Skupina s maximálnym počtom zamestnancov.

Vytvorenie distribúcie

Distribúcia pozostáva z kontaktných údajov v hodnote jedného týždňa pre každých 30 minút dňa. Údaje zahŕňajú nasledujúce:

Stĺpec	Popis
Pomer kontaktov	Percento z celkového počtu kontaktov dňa pre daný interval. **POZNÁMKA** : Pri exporte je pomer kontaktov vyjadrený ako desatinné miesto, nie ako percento. Zobrazí sa napríklad pomer kontaktov V tabuľke ako 2,03 % sa exportuje do tabuľky ako 0,0203.
Distribúcia kontaktov	Počet kontaktov prijatých v intervale. Ak je povolená globálna Stránka nastavení (nastavenie Povoliť predpokladané kontakty ako desatinné miesta), táto hodnota môže mať najviac dve desatinné miesta.
Priemerný čas komunikácie	Priemerný čas rozhovoru alebo
spracovania. Priemerný pracovný čas	Priemerný pracovný čas po
kontakte.	

Distribúcia určuje kolísanie objemu kontaktov v intervaloch dňa. Takto WFM generuje

distribúciu:

1. WFM vypočíta priemerný počet kontaktov prijatých v referenčnom období pre každý interval plánovania pre každý deň v týždni vybraný v žiadosti o distribúciu. Dni so špeciálnymi udalosťami sa neberú do úvahy. Vyberte šesť až osem posledných týždňov pre referenčné obdobie, pričom dávajte pozor, aby ste nepoužili týždeň s nezvyčajným objemom, napríklad týždeň dovolenky.

   PRÍKLAD Ak chcete vypočítať priemerný objem kontaktov pre interval 8:30 – 9:00 AM v pondelok, použije WFM súčet hlasitosti pre interval 8:30 – 9:00 AM každý pondelok
   V referenčnom období a vydelí súčet počtom pondelkov v referenčnom období.

2. WFM potom vydelí výsledok za každú polhodinu priemerným počtom kontaktov prijatých za celý deň, aby určil percento kontaktov v daný deň, ktoré prídu počas tohto intervalu.

3. WFM vypočíta priemerný čas hovoru (fronty interaktívnych služieb) alebo čas spracovania (fronty neinteraktívnych služieb) a pracovný čas po kontakte na kontakt za každú polhodinu.

> **PRÍKLAD** : Výpočet priemerného času hovoru alebo času spracovania v čase od 8:30 do 9:00 AM interval v pondelok WFM vezme súčet času hovoru/času spracovania pre každý kontakt medzi 8:30 AM a 9:00 AM pre každý pondelok v referenčnom období a vydelí celkový počet kontaktov. WFM používa rovnakú metódu na výpočet priemerného pracovného času.

Budúcnosť nie vždy opakuje minulosť. Budúce udalosti môžu spôsobiť zmenu distribúcie kontaktov. Ak viete o nadchádzajúcich udalostiach, ktoré môžu ovplyvniť distribúciu, môžete distribúciu upraviť tak, aby zohľadňovala tieto udalosti. Pre ľubovoľný 30-minútový interval môžete zmeniť počet kontaktov, ktoré pravdepodobne prídu, priemerný čas rozhovoru alebo spracovania a priemerný čas práce po kontakte (pozrite si časť Úprava distribúcií a prognóz).

Usmernenia na vytváranie distribúcie

Výber vhodného referenčného obdobia je dôležitý na vytvorenie distribúcie vhodnej pre vaše prognózované obdobie.

Distribúciu môžete vygenerovať raz a znova ju použiť pre každú prognózu alebo novú distribúciu pri každom generovaní prognózy. Distribúcia a prognóza sú prepojené automaticky – servisný front môže mať v danom čase iba jednu distribúciu produkcie a jednu prognózu produkcie.

Typ distribúcie, ktorú generujete, závisí od typu frontu služieb, pre ktorý ho generujete. Pri generovaní distribúcie použite nasledujúce pokyny:

- Ak vaše denné alebo týždenné kontaktné údaje veľmi kolíšu, vyberte dlhšie referenčné obdobie. Ak sú vaše kontaktné údaje pomerne stabilné, vyberte kratšie referenčné obdobie.
- Ak sú vaše kontaktné údaje pomerne stabilné alebo sezónne, vyberte dlhšie referenčné obdobie z rovnakého obdobia minulého roka.
- Ak máte historické údaje aspoň za rok a vzorce vášho podnikania a smerovania sa dramaticky nezmenili, použite referenčné obdobie z predchádzajúceho roka, ktoré je podobné prognózovanému obdobiu.
- Ak máte historické údaje za menej ako rok alebo sa podmienky vášho kontaktného centra dramaticky zmenili, identifikujte nedávne obdobie, ktoré pravdepodobne bude mať kontaktné údaje podobné prognózovanému obdobiu.
- Ak sú kontaktné údaje primerane stabilné počas celého roka, môžete prejsť niekoľko mesiacov bez toho, aby ste museli generovať novú distribúciu.
- Ak sa kontaktné údaje často menia alebo vykazujú sezónne výkyvy, možno budete musieť obnoviť distribúciu aspoň raz mesačne alebo pri každom vytváraní prognózy.

> **POZNÁMKA:** Distribúcie ignorujú dátumy v rámci referenčného obdobia, ku ktorým sú priradené špeciálne udalosti, a dátumy, ktoré sú označené ako dátumy ukončenia.

Správa distribúcií

Použite stránku Žiadosti o distribúciu na generovanie produkčných a pomenovaných distribúcií.

Distribúcia výroby sa predvolene používa na generovanie prognózy. Distribúcia výroby môže byť len jedna. Naproti tomu môže existovať veľa pomenovaných distribúcií. Pomenované distribúcie sa používajú na analýzu toho, ako rôzne podmienky ovplyvňujú objemy kontaktov a plány agentov. Pomenovaná distribúcia môže byť generovaná s historickými údajmi, ako je distribúcia produkcie, ale môže byť tiež generovaná bez akýchkoľvek historických údajov a potom vyplnená manuálne.

Prognózu môžete vytvoriť aj pomocou pomenovanej distribúcie namiesto distribúcie produkcie.

> **POZNÁMKA:** Ak ste si istí, že objem kontaktov a distribúcia vo vašom kontaktnom centre sú stabilné, stačí vygenerovať jednu distribúciu a jednu prognózu a nemusíte používať meno Distribúcie.

Generovanie distribúcie výroby

Vytvorenie distribúcie výroby

1. Na stránke Žiadosť o distribúciu vyberte **možnosť Odoslať žiadosť o** distribúciu produkcie.
2. Vyberte jeden alebo viac servisných frontov. Dostupné fronty služieb sú uvedené fronty, ktoré nemajú začiarknuté políčko Negenerovať prognózy ani plány pre tento servisný front na stránke Správa servisných frontov .
3. Zadajte počiatočný dátum a dátum ukončenia požadovaného referenčného obdobia v časovom pásme frontu služieb. Referenčné obdobie by malo obsahovať historické údaje, ktoré sa veľmi podobajú dátumom, pre ktoré chcete vytvoriť prognózu. Údaje by mali byť k dispozícii za každý vybraný deň v týždni vo vašom referenčnom období. Ak nie sú k dispozícii žiadne údaje, WFM vyplní tieto bodky nulami.
4. Vyberte dni v týždni, pre ktoré chcete vypočítať rozdelenie. V predvolenom nastavení je vybratý každý deň v týždni.
5. Rozhodnite sa, či chcete, aby sa štandardné časy frontu služieb (priemerný čas hovoru a priemerný pracovný čas po kontakte) aktualizovali na základe tohto rozdelenia.
6. Naplánujte, kedy sa má žiadosť spustiť. V predvolenom nastavení sa požiadavka spustí okamžite.
7. Kliknite na tlačidlo **Odoslať**.

Po úspešnom spustení žiadosti môžete zobraziť distribúciu a podľa potreby ju upraviť.

Generovanie pomenovanej distribúcie

Na stránke Žiadosť o distribúciu odošlite pomenovanú žiadosť o distribúciu. Požiadavka môže vygenerovať novú pomenovanú distribúciu alebo prepísať existujúcu pomenovanú distribúciu novými údajmi.

Vytvorenie pomenovanej distribúcie

1. Na stránke Žiadosť o distribúciu vyberte požadovanú možnosť: **Odoslať novú pomenovanú žiadosť o** distribúciu alebo **Odoslať existujúcu pomenovanú distribučnú žiadosť**.
2. Vyberte servisný front. Všimnite si, že hoci pre produkčnú distribúciu môžete vybrať viacero frontov služieb, pre pomenovanú distribúciu môžete vybrať iba jeden servisný front.
3. Zadajte jedinečný názov pomenovanej distribúcie, ak ide o novú žiadosť, alebo vyberte existujúci názov pomenovanej distribúcie, ak opätovne používate existujúci názov distribúcie s názvom .
4. Zadajte počiatočný dátum a dátum ukončenia požadovaného referenčného obdobia v časovom pásme frontu služieb. Referenčné obdobie by malo obsahovať historické údaje, ktoré sa veľmi podobajú dátumom, pre ktoré chcete vytvoriť prognózu. Údaje by mali byť k dispozícii za každý vybraný deň v týždni vo vašom referenčnom období. Ak nie sú k dispozícii žiadne údaje, WFM vyplní tieto bodky nulami.
5. Vyberte dni v týždni, pre ktoré chcete vypočítať rozdelenie. V predvolenom nastavení je vybratý každý deň v týždni.
6. Rozhodnite sa, či chcete, aby sa štandardné časy frontu služieb (priemerný čas hovoru a priemerný pracovný čas po kontakte) aktualizovali na základe tohto rozdelenia.
7. Naplánujte, kedy sa má žiadosť spustiť. V predvolenom nastavení sa požiadavka spustí okamžite.
8. Kliknite na položku **Spustiť**.

Po úspešnom spustení žiadosti môžete zobraziť distribúciu a podľa potreby ju upraviť.

Zobrazenie distribúcie

Zobrazenie distribúcie

1. Na stránke Plánovanie vyberte položku **Distribúcia**.
2. Vyberte servisný front, pre ktorý ste spustili distribúciu.
3. Vyberte produkciu alebo pomenovanú distribúciu. Distribúcia sa objaví v tabuľkovej aj grafickej forme.
4. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte deň v týždni, ktorý chcete zobraziť. Prípadne prejdite zobrazené údaje nahor alebo nadol a kliknutím na čierny pruh v dolnej časti zobrazíte údaje nasledujúceho dňa alebo kliknutím na čierny pruh v hornej časti zobrazíte údaje predchádzajúceho dňa.

> **POZNÁMKA:** Zobrazí sa aj časové pásmo pre tento servisný front. Je iba na čítanie a na tejto stránke ho nemožno zmeniť. Ak sa v servisných frontoch zmení časové pásmo frontu služieb Všetky ovplyvnené distribúcie a prognózy by sa mali opakovať alebo manuálne upraviť, pretože zmena časového pásma frontu služieb sa v nich automaticky neprejaví.

Práca s distribúciami

Po spustení distribúcie s ňou môžete okrem úprav vykonať množstvo akcií. Tieto akcie sa ovládajú tlačidlami v pravom hornom rohu stránky Distribúcia. Funkcie tlačidiel sú popísané v nasledujúcej tabuľke.

Nie všetky tlačidlá sú k dispozícii pre produkčné aj pomenované distribúcie.

Tlačidlo	Funkcia
Uložiť	Uloží upravenú distribúciu.
Uložiť ako	Uloží distribúciu s iným názvom. Tým sa zachová pôvodná distribúcia a vytvorí sa nová pomenovaná distribúcia.
Premen.	Premenuje pomenovanú distribúciu. Táto funkcia nekopíruje distribúciu ako funkcia Uložiť ako, ale skôr mení názov tejto distribúcie. Po zmene sa starý názov nezobrazí v žiadnom zozname pomenovaných distribúcií pre tento servisný front.
Odstrániť	Odstráni pomenované rozdelenie.
Kopírovať do produkcie	Skopíruje pomenovanú distribúciu do produkcie. Táto funkcia prepíše údaje v existujúcej distribúcii výroby s údajmi z tejto pomenovanej distribúcie. Ak má napríklad pomenovaná distribúcia údaje iba za pondelok a utorok, ale distribúcia produkcie má údaje za každý deň v týždni, po kópii bude distribúcia produkcie obsahovať aj údaje iba za pondelok a utorok.
Exportovať	Exportuje údaje v distribúcii ako súbor CSV s názvom export.csv. Exportný súbor obsahuje distribučné údaje pre každý deň v týždni. S týmito údajmi je možné manipulovať v tabuľkovej aplikácii a potom ich skopírovať späť do distribúcie.

Vytvorenie prognózy

Prognóza je predpoveď počtu kontaktov na každých 30 minút dňa, ktoré kontaktné centrum dostane za určité časové obdobie. Existujú tri typy prognóz:

- Prognóza výroby sa používa na vytvorenie výrobného plánu. Prognóza výroby môže byť len jedna.
- **Pomenované prognózy** sú prognózy "čo ak?", ktoré sa používajú na zohľadnenie faktorov objemu, ako sú marketingové kampane, ktoré spôsobujú zmeny v objeme kontaktov, priemerný čas spracovania alebo zmeny prevádzkových hodín. Predpovedí môže byť veľa.
- Strategická **prognóza** je päťročná prognóza, ktorá zobrazuje počet agentov potrebných za mesiac na splnenie predpokladaných požiadaviek servisného frontu. Strategická prognóza môže byť len jedna. Táto prognóza sa používa na generovanie rôznych správ o strategickom plánovaní.

WFM používa historické kontaktné údaje a distribúciu na generovanie prognózy. Predpoveď sa potom použije na vytvorenie plánu.

O procese prognózovania

Ak chcete vytvoriť prognózu, musíte dokončiť každú z nasledujúcich úloh.

Vytvorenie distribúcie

Vygenerujte distribúciu (pozrite si časť Vytvorenie distribúcie) alebo použite existujúcu distribúciu pre vybratý front služieb a referenčné obdobie. Vyberte šesť až osem posledných týždňov pre referenčné obdobie, pričom dávajte pozor, aby ste nepoužili týždeň s nezvyčajným objemom, napríklad týždeň dovolenky.

Distribúcia je zodpovedná za určenie očakávaného percenta denného objemu kontaktov, ku ktorému dochádza v každom intervale dňa. Vyberte referenčné obdobie, ktoré najlepšie vystihuje očakávané rozdelenie kontaktov v priebehu dňa.

Úprava distribúcie

V prípade potreby upravte distribúciu (pozrite si časť Úprava distribúcií a prognóz). Ak napríklad očakávate, že objem kontaktov bude v určitý deň v týždni vo vašom prognózovanom období nižší, môžete znížiť objem kontaktov v daný deň v distribúcii.

> **POZNÁMKA:** Ak je k danému dňu priradená špeciálna udalosť (pozrite časť Účet dní s abnormálnym objemom kontaktov), WFM normalizuje objem kontaktov, aby boli distribúcie presnejšie. V takom prípade nie je potrebné, aby ste distribúciu manuálne upravovali.

Vyberte metódu prognózovania

Existujú dve prognostické metódy, štandardná a pokročilá. Štandardná metóda je staršia metóda, ktorú používa WFM. Táto metóda zaobchádza so všetkými týždňami rovnako: nie je možné preukázať rozdiely v objeme kontaktov alebo manipulovať s časmi na týždennej báze v rámci jedného mesiaca. Preto neodráža sezónne výkyvy v objeme kontaktov v rôznych časoch v týždni a mesiaci. Táto metóda sa odporúča, ak máte historické údaje za jeden rok alebo menej, ktoré môžete použiť ako referenčné údaje.

Pokročilá prognostická metóda je schopná presnejšie odrážať sezónne výkyvy v objeme kontaktov a čase manipulácie. Táto metóda sa odporúča kontaktným centrám, ktoré zažívajú sezónne výkyvy v objeme kontaktov a ktoré majú k dispozícii viac ako jeden rok historických údajov. Čím dlhšie je referenčné obdobie, tým presnejšie je táto prognostická metóda schopná odrážať týždenné, mesačné a ročné odchýlky.

Vyberte referenčné zopakovanie

WFM používa historické údaje na projektovanie budúcich požiadaviek. Referenčné obdobie, ktoré si vyberiete, závisí od zvolenej metódy prognózovania.

- **Štandardná metóda prognózovania**. Identifikujte referenčné obdobie s historickými údajmi, ktoré sa najviac podobajú obdobiu, na ktoré chcete vytvoriť prognózu. Referenčné obdobie, ktoré si vyberiete, by malo odrážať všetky týždenné vzorce, ktoré sa pravdepodobne vyskytnú počas prognózovaného obdobia. Výber referenčného obdobia z roka pred prognózovaným obdobím často najlepšie odráža týždenné vzorce.
- **Pokročilá metóda prognózovania**. Táto metóda prognózovania funguje lepšie s dlhším referenčným obdobím. Identifikujte referenčné obdobie roka alebo dlhšie s historickými údajmi, ktoré najvernejšie odrážajú týždenné, mesačné a ročné sezónne modely, ktoré sa pravdepodobne vyskytnú počas prognózovaného obdobia.

Ak chcete zobraziť historické údaje, ktoré máte k dispozícii pre servisný front a referenčné obdobie, ktoré zvažujete, použite stránku Zobraziť a upraviť historické údaje (pozrite si tému Zobrazenie a úprava historických údajov).

Vygenerujte prognózu

Keď spustíte požiadavku prognózy, WFM vykoná tieto kroky:

1. Použije všetky úpravy špeciálnych udalostí, ktoré ste priradili pre servisný front v historickom referenčnom období.
2. Generuje priemerný objem kontaktov za každý deň v týždni pomocou údajov z referenčného obdobia (štandardná metóda prognózovania) alebo priemerný denný objem kontaktov pomocou údajov z referenčného obdobia (pokročilá metóda prognózovania).

> **POZNÁMKA:** Pri výpočte objemu kontaktov WFM zaokrúhľuje blízko (nahor alebo nadol na najbližšie celé číslo) okrem prípadov, keď by sa hodnota zaokrúhlila na nulu. V takom prípade je hodnota
> Zaokrúhlené nahor na 1.

3. Ak ste sa rozhodli použiť historický trend, WFM určuje ročnú mieru rastu na základe dvoch vybraných referenčných období. Ročná miera rastu pochádza zo zmeny objemu kontaktov počas zmeny času medzi dvoma referenčnými obdobiami. Zmena času sa meria vzdialenosťou medzi polovicou každého referenčného obdobia. Ak ste sa rozhodli použiť očakávaný trend, WFM upraví projekcie objemu podľa percentuálnej ročnej miery rastu, ktorú poskytnete. Historický trend a očakávaný trend sa aplikujú na obdobie predikcie odlišne. Ďalšie informácie nájdete v téme Používanie trendov v prognózach .
4. Upravuje projekciu hlasitosti pre každý deň podľa faktora nastavenia kontaktu.
5. Použije pomery kontaktov z distribúcie pre každý interval dňa. Kontakty sa prerozdeľujú do frontov neinteraktívnych služieb, ktoré používajú rovnomerné alebo proporcionálne prerozdelenie počas zatvorených hodín. V opačnom prípade sa počet kontaktov prevezme z kontaktov prichádzajúcich počas otváracích hodín servisného frontu. Ak je servisný front počas určitého intervalu uzavretý, počet kontaktov je nula.
6. V prípade neinteraktívnych frontov služieb vynásobí projektované kontakty pre každý interval priemerným časom spracovania, aby sa odhadlo množstvo potrebného času spracovania agenta.
7. Používa algoritmus na určenie počtu agentov potrebných na interval na splnenie cieľov úrovne služieb.

> **POZNÁMKA** Ak je servisný front uzavretý v jeden deň v týždni, musíte upraviť servisný front na stránke Fronty služieb, aby ste zrušili začiarknutie políčka Aktívne pre daný deň v týždni. Ak tomu tak nie je
> Hotovo, požiadavka na prognózu zlyhá.

> **POZNÁMKA** : Ak v rámci prognózovaného obdobia existuje dátum s priradením pevného dátumu, použije WFM objem z referenčného dátumu priradenia dátumu firmy, ale distribúciu tohto kontaktu
> Objem podľa intervalu za deň pochádza z distribúcie.

Skontrolujte prognózu

Ak si myslíte, že hodnoty predpovede nie sú v súlade s cieľom, môžete prognózu upraviť (pozrite si časť Úprava rozdelení a prognóz).

Vygenerujte prognózu

Pomocou stránky Žiadosti o prognózu môžete generovať výrobné, pomenované a strategické prognózy.

> **PREDPOKLAD** Pred generovaním prognózy musíte mať distribúciu pre každý vybraný servisný front.

Vygenerujte prognózu

1. Na stránke Prognóza kliknite na položku **Nová požiadavka**.
2. Na stránke Žiadosť o prognózu vyberte typ prognózy, ktorú chcete vygenerovať. Môžete vykonávať nasledovné činnosti:
   - Vygenerujte novú prognózu výroby
   - Vygenerujte novú pomenovanú prognózu
   - Vygenerovanie existujúcej pomenovanej prognózy
   - Vytvorte novú strategickú prognózu
3. Vyplňte časti na stránke Žiadosť o prognózu podľa nižšie uvedeného postupu.
4. Kliknite na tlačidlo **Odoslať**.

Popisy sekcií

POZNÁMKA: Nie každá sekcia je povinná pre každý typ prognózy.

Metóda prognózovania

Vyberte metódu prognózovania, ktorú chcete použiť, Rozšírené alebo Štandardné. Rozšírená metóda zohľadňuje týždenné, mesačné a ročné vzory v údajoch referenčného obdobia. Štandardná metóda nie je citlivá na takéto sezónne výkyvy a je vhodnejšia, ak máte v referenčnom období historické údaje kratšie ako jeden rok.

POZNÁMKA: Strategické prognózy používajú iba štandardnú metódu prognózovania.

Prognózované obdobie

Vyberte počiatočný a koncový dátum obdobia, na ktoré sa prognóza vzťahuje.

Typ servisného frontu

Vyberte typ interaktívneho alebo neinteraktívneho frontu služieb pre túto prognózu.

POZNÁMKA: Strategické prognózy je možné spustiť iba pre fronty interaktívnych služieb.

Servisný front / servisné fronty

Vyberte servisný front, pre ktorý je prognóza určená. Každý z dostupných frontov služieb je typu frontu služby, ktorý ste vybrali, a na stránke Fronty služieb nie je začiarknuté políčko Negenerovať prognózy ani plány pre tento servisný front (pozrite si tému Správa servisných frontov). Môžete vybrať viac ako jeden servisný front pre produkčnú alebo strategickú prognózu. Pre pomenované prognózy môžete vybrať iba jeden servisný front.

POZNÁMKA: Strategické prognózy je možné spustiť iba pre fronty interaktívnych služieb.

Keď vyberiete servisné fronty pre prognózu produkcie, každý servisný front zobrazí predvolený scenár zmenšenia, ktorý je k nemu priradený. V prípade potreby môžete vybrať iný scenár zmenšenia alebo pole Scenár zmenšenia vyprázdniť, aby sa na daný servisný front nepoužilo žiadne zmenšenie.

Scenár zmrštenia

Vyberte scenár zmrštenia, ktorý chcete použiť na pomenovanú prognózu. Scenár zmršťovania pozostáva až z 12 týždňov zmršťovania v určenom poradí (od aktuálneho týždňa do dvanástich týždňov), ktoré sa použijú na servisný front pri spustení prognózy.

Predvolený scenár zmenšenia sa zobrazí pre vybratý servisný front. Môžete vybrať iný scenár zmenšenia zo zoznamu scenárov, ktoré sú priradené k vybratému frontu služieb, alebo nastaviť pole prázdne, aby sa nepoužilo žiadne zmrštenie.

Posun týždňa zmrštenia

Zadajte posun týždňa zmrštenia, ktorý sa má použiť. Predvolený posun je 0, čo znamená, že plán sa spustí v tom istom týždni, keď je spustená táto prognóza. Ak máte v úmysle spustiť plán dva týždne po spustení prognózy, potom je posun týždňa zmršťovania 2. To WFM hovorí, aby ste začali počítať so zmenšením týždňa 0 o dva týždne, keď skutočne spustíte plán. V tom čase bude v rozvrhu viac výnimiek, takže vaše predpokladané zmrštenie bude mať nižšiu hodnotu, ako keby ste plán spustili teraz na obdobie dvoch týždňov v budúcnosti.

Názov prognózy

Ak generujete novú pomenovanú prognózu, zadajte jedinečný názov prognózy. Ak generujete existujúcu pomenovanú prognózu, vyberte túto pomenovanú prognózu z rozbaľovacieho zoznamu.

Rozdelenie

Vyberte distribúciu, ktorú chcete použiť. Ak ste vybrali viacero servisných frontov, musí ísť o distribúciu produkcie. Ak ste vybrali jeden servisný front, môže to byť distribúcia produkcie alebo pomenovaná distribúcia. Bez ohľadu na to, aký typ distribúcie vyberiete, musí byť spustená pre vybraté fronty služieb.

Možnosti trendov

Vyberte možnosť trendu, ktorú chcete použiť (pozrite si časť Použitie trendov v prognózach).

- Žiadny trend – túto možnosť použite, ak objem kontaktov zostáva v priebehu času konštantný.
- Historický trend – túto možnosť použite na určenie trendu z historických údajov v dvoch referenčných obdobiach.

- Očakávaný trend – túto možnosť použite, ak chcete predpovedať objem kontaktov pomocou ročnej miery rastu údajov vo vašom referenčnom období.

Referenčné obdobie

Uveďte referenčné obdobie, ktoré sa má použiť v prognóze. Referenčné obdobie závisí od toho, ktorú možnosť trendu si vyberiete.

Ak vyberiete...	Potom...
Žiadny trend	Zadajte počiatočný a koncový dátum referenčného obdobia. Pre metódu pokročilého prognózovania zvoľte čo najdlhšie referenčné obdobie, ktoré zodpovedá vašim aktuálnym obchodným podmienkam.
Historický trend	Zadajte dva referenčné rozsahy, ktoré sa použijú na výpočet trendu. Rozsah 1 by mal byť jeden týždeň alebo dlhšie. Toto je počiatočný bod, ktorý sa používa na výpočet zmeny objemu kontaktov v priebehu času. Pre rozsah 2 vyberte najdlhšie možné referenčné obdobie, ktoré odráža aktuálne podmienky vo vašom podnikaní. Predstavuje to sezónnosť alebo normálny rozdiel medzi mesiacmi pre vašu spoločnosť. Historický trendový model funguje optimálne, keď sú oba rozsahy rovnako dlhé.
Očakávaný trend	Zadajte jeden referenčný rozsah a percento ročnej miery rastu. Pre Metódou pokročilého prognózovania vyberte čo najdlhšie referenčné obdobie, ktoré zodpovedá vašim aktuálnym obchodným podmienkam.

Čas spracovania kontaktov

Vyberte zdroj, ktorý chcete použiť pre priemerný čas hovoru (ATT) a priemerný pracovný čas po kontakte (AWT) použitý na vytvorenie prognózy. Tieto hodnoty môžete vypočítať z vybratého rozdelenia alebo použiť ATT a AWT nakonfigurované pre servisný front na stránke Servisné fronty.

Faktor nastavenia kontaktov

(Voliteľné) Zadajte faktor nastavenia kontaktu na zvýšenie alebo zníženie predpokladaného objemu kontaktov. Predvolená hodnota je 1,0, čo znamená žiadnu zmenu.

Cieľ úrovne služieb

V prípade potreby nastavte cieľ úrovne služieb.

- Ak je prognóza pre interaktívne fronty služieb, začiarknite políčko Konfigurovať cieľ úrovne služieb. Po výbere sa zobrazí tabuľka, ktorá obsahuje cieľ štandardnej úrovne služieb

Nakonfigurované na stránke frontov služieb daného frontu služieb. Potom môžete podľa potreby upraviť percento úrovne služby podľa intervalu.

- Ak je prognóza pre neinteraktívne fronty služieb, zobrazí sa pole Prahová hodnota spracovania. Zadajte počet minút (od 0 do 4320), počas ktorých je potrebné spracovať kontakty, aby sa dosiahol cieľ úrovne služieb.

Naplánovať požiadavku

Naplánujte čas a dátum, kedy chcete spustiť túto požiadavku na prognózu. V predvolenom nastavení sa požiadavka spustí okamžite. Po úspešnom spustení požiadavky môžete zobraziť prognózu a podľa potreby ju upraviť.

Zobrazenie prognózy

Zobrazenie prognózy

1. Na stránke Plánovanie vyberte položku **Prognóza**.
2. Na ľavej strane stránky vyberte nasledujúce možnosti:
    - Typ prognózy – štandardná alebo strategická.
    - Servisný front
    - Produkcia alebo pomenovaná prognóza
    - Dátum prognózy
    - Časové pásmo, v ktorom sa majú zobraziť údaje prognózy. V predvolenom nastavení sa zobrazuje v časovom pásme frontu služieb.
3. Prognóza sa zobrazuje v tabuľkovej aj grafickej podobe. Môžete si vybrať, či ho chcete zobraziť na rôznych úrovniach priblíženia.
    - Zobrazenie Deň (D): Zobrazuje údaje pre vybraný deň v 30-minútových intervaloch
    - Zobrazenie týždňa (W): Zobrazuje denné údaje pre každý deň vo vybratom 7-dňovom týždni
    - Zobrazenie mesiaca (M): Zobrazuje denné údaje pre každý deň vo vybratom mesiaci

Práca s prognózami

Po spustení prognózy s ňou môžete okrem úpravy vykonať množstvo akcií. Tieto akcie sa ovládajú tlačidlami v pravom hornom rohu stránky Prognóza. Funkcie tlačidiel sú popísané v nasledujúcej tabuľke.

Nie všetky tlačidlá sú k dispozícii pre produkčné, pomenované a strategické prognózy.

Tlačidlo	Funkcia
Uložiť	Uloží upravenú prognózu.
Uložiť ako	Uloží produkčnú alebo pomenovanú prognózu s iným názvom. Zachová sa tým pôvodná prognóza a vytvorí sa nová pomenovaná prognóza, ktorá zahŕňa všetky úpravy, ktoré ste v prognóze vykonali.
Premen.	Premenuje pomenovanú prognózu. Táto funkcia nekopíruje prognózu ako funkcia Uložiť ako, ale skôr mení názov tejto prognózy. Po zmene sa starý názov nezobrazí v žiadnom zozname pomenovaných prognóz pre tento servisný front.
Odstrániť	Odstráni pomenovanú prognózu.
Kopírovať do produkcie	Skopíruje pomenovanú prognózu do produkcie. Táto funkcia prepíše údaje v existujúcej prognóze výroby s údajmi z tejto pomenovanej prognózy. Ak má napríklad pomenovaná prognóza údaje iba za pondelok a utorok, ale prognóza výroby má údaje za každý deň v týždni, po kópii bude prognóza výroby obsahovať aj údaje iba pre pondelok a utorok.
Exportovať	Exportuje údaje v prognóze ako súbor CSV s názvom export.csv. Pre výrobné prognózy a pomenované prognózy môžete vybrať počiatočný a koncový dátum údajov, ktoré sa majú exportovať až za jeden rok, ako aj úroveň priblíženia (interval, týždeň alebo mesiac). Predvolený export je rozsah dátumov, úroveň priblíženia a časové pásmo, ktoré zobrazíte po kliknutí na tlačidlo Exportovať. V prípade strategických prognóz vyberiete počiatočný a koncový dátum údajov, ktoré sa majú exportovať, od 1 do 60 mesiacov údajov. Predvolená dĺžka je 60 mesiacov. Predvolená úroveň priblíženia je podľa mesiacov bez možnosti zmeny na inú úroveň priblíženia. Tieto údaje je možné manipulovať v tabuľkovej aplikácii a potom skopírovať späť do prognózy.

Import prognózy

V niektorých situáciách môže byť potrebné importovať údaje prognózy. Ak napríklad nie sú k dispozícii žiadne historické údaje, prognóza sa nedá vypočítať za vás. Alebo možno konkrétny servisný front spracováva lístky problémov a počet agentov, ktorí sú na to potrební, je už známy a vy chcete len vygenerovať

Harmonogram pre týchto agentov. Import údajov to umožňuje.

Importované údaje sa použijú na vyplnenie tabuľky prognóz zobrazenej na stránke Prognóza. Je to efektívnejšie ako manuálne vypĺňanie tabuľky po jednej bunke. Importovaná prognóza môže byť prognóza výroby alebo pomenovaná prognóza.

POZNÁMKA: Pre každý interval (celkovo 48 riadkov za deň) musí byť riadok okrem dňa, keď časové pásmo prechádza na letný čas alebo z neho. V deň, keď ide letný čas
Do účinnosti bude 46 riadkov a v deň, keď skončí letný čas, bude 50 riadkov.

POZNÁMKA: Ak importujete prognózu na deň, ktorá už obsahuje prognózu, táto existujúca prognóza sa prepíšu.

Prognózy sa importujú ako CSV súbory.

- Predpoveď môže byť na jeden alebo viac dní.
- Prognóza musí byť naraz len pre jeden interaktívny alebo neinteraktívny servisný front.
- Predpokladá sa, že údaje prognózy sa nachádzajú v časovom pásme frontu služieb.
- Súbor CSV musí obsahovať riadok pre každý 30-minútový interval v každom dni (celkovo 48 riadkov) za deň a údaje v každom riadku musia byť vo formáte HH:MM.

  POZNÁMKA: Ak sa pokúsite znova importovať prognózu, ktorú ste exportovali na úrovni zväčšenia týždňa alebo mesiaca, zobrazí sa chybové hlásenie o tom, že chýba rozsah období. Je to preto, že a
  Predpoveď na úrovni týždňa zobrazuje údaje v trojhodinových intervaloch a predpoveď na úrovni mesiaca zobrazuje údaje podľa dní.

NAJVHODNEJŠÍ POSTUP Ak plánujete importovať prognózu, ktorá obsahuje polia bez hodnôt, pred importovaním súboru zadajte do týchto polí hodnotu 0 (nula).

Import prognózy

1. Na stránke Žiadosť o prognózu vyberte **možnosť Importovať prognózu** .
2. Vyberte typ prognózy, ktorú chcete importovať:
   - Ak importujete prognózu produkcie, vyberte servisný front, pre ktorý je určená.
   - Ak importujete existujúcu pomenovanú prognózu, vyberte servisný front, pre ktorý je určená, a pomenovanú prognózu.
   - Ak importujete novú pomenovanú prognózu, vyberte servisný front a zadajte názov novej pomenovanej prognózy.
3. Vyberte súbor, ktorý chcete importovať, a potom kliknutím na tlačidlo **Nahrať** importujte prognózu.

Po nahraní predpovede je možné ju zobraziť a upraviť ako každú inú predpoveď.

Import prognózy, keď už poznáte počet predpokladaných agentov

Súbor CSV obsahuje nasledujúce polia, ak už poznáte počet predpokladaných agentov.

Pole	Popis
Dátum	Dátum prognózy vo formáte RRRR-MM-DD. **POZNÁMKA:** Formát dátumu v súboroch CSV môže byť zmenený tabuľkovou aplikáciou, ako je napríklad Microsoft Excel, na formát, ktorý je v aplikácii nastavená ako predvolená. Uvedomte si túto možnosť a uistite sa, že stĺpce dátumu sú nakonfigurované tak, aby bol formát dátumu správny.
Interval	30-minútový interval vo formáte HH:MM. **POZNÁMKA** Pre každý interval musí byť riadok (celkom 48 riadkov za deň).
Predpoveď agentov	Počet agentov predpovedaných na interval. Zadajte hodnotu 0 (nula) v ľubovoľnom intervale, v ktorom je servisný front zatvorený.

V tomto príklade importovaného súboru je zadaná hodnota AgentsForecast. V takom prípade WFM použije poskytnuté hodnoty a nevypočíta svoje vlastné.

```
Dátum,Interval,AgentForecast
    2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Import prognózy, keď chcete vypočítať počet predpokladaných agentov

Súbor CSV obsahuje nasledujúce polia v ľubovoľnom poradí, ak chcete WFM vypočítať počet predpokladaných agentov na základe zadaných metrík.

Pole	Popis
Dátum	Dátum prognózy vo formáte RRRR-MM-DD. **POZNÁMKA:** Formát dátumu v súboroch CSV môže byť zmenený pomocou

Pole	Popis
	tabuľkovej aplikácie, ako napríklad Microsoft Excel, do formátu, ktorý je v aplikácii nastavený ako predvolený. Uvedomte si túto možnosť a uistite sa, že stĺpce dátumu sú nakonfigurované tak, aby bol formát dátumu správny.
Interval	30-minútový interval vo formáte HH:MM. **POZNÁMKA** Pre každý interval musí byť riadok (celkom 48 riadkov za deň).
KontaktyPredpoveď	Počet kontaktov predpokladaných na interval. Zadajte 0 (nula) do ľubovoľného interval, v ktorom je servisný front uzavretý. Ak je táto možnosť povolená na stránke WFM Globálne nastavenia (Povoliť predpokladané kontakty ako desatinné miesta), toto číslo môže mať najviac dve desatinné miesta (pozrite si časť Konfigurácia systémových WFM nastavení). Ak sa zadávajú viac ako dve desatinné miesta, číslo sa zaokrúhľuje na najbližšie dve desatinné miesta, pokiaľ to nevedie k číslu 0,00, pričom v takom prípade je zobrazené číslo 1.
Priemerná časová predpoveď rozhovorov	Priemerná doba hovoru na kontakt v sekundách predpovedaná pre daný interval.
Priemerná prognóza pracovného času	Priemerný čas práce po kontakte v sekundách predpovedaný pre interval.
Percentuálna predpoveď úrovne služieb	Predpokladaná percentuálna úroveň služby pre interval.
ServiceLevelTimeForecast	Predpokladaný čas v sekundách na prijatie kontaktu.

V tomto príklade sa hodnota AgentForecast vypočíta podľa WFM, pretože v súbore nie sú zadané žiadne hodnoty.

```
Dátum, Interval, KontaktyForecast, AverageTalkTimeForecast, AverageWorkTimeForecast's
    erviceLevelPercentForecast, ServiceLevelTimeForecast
    2016-01-01,00:00,100,120,30,80,20
    2016-01-01,00:30,102,110,35,80,20
    2016-01-01,01:00,103,90,40,80,20
    ...
```

Použitie trendov v prognózach

Keď sa rozhodnete generovať prognózu s trendmi, WFM vypočíta ročnú mieru rastu objemu kontaktov.

Výber referenčných období je umenie, ktoré by malo zohľadňovať akékoľvek sezónne výkyvy v historických údajoch. Ak sú historické údaje sezónne, na určenie trendu je najlepšie použiť rovnaké časti dvoch rôznych rokov.:

Webex WFO používa na prognózovanie lineárne trendy. Na vytvorenie prognózy môžete použiť dve rôzne možnosti trendu:

- Historický trend – WFM používa historické údaje z vami zvoleného referenčného obdobia na výpočet percentuálnej zmeny objemu kontaktov pre každý deň v týždni, ktoré sa potom použije na každý dátum v prognózovanom období.
- Očakávaný trend – WFM používa zadanú ročnú mieru rastu na výpočet zmeny objemu kontaktov pre každý dátum v prognózovanom období.

Historické trendy

Štandardná metóda prognózovania

Táto možnosť trendu používa dve referenčné obdobia. Pre každé z dvoch referenčných období trendov sa vypočíta priemerný objem kontaktov pre každý deň v týždni, ako aj medián dátumu pre každý deň v týždni. Ak je napríklad v referenčnom období päť výskytov stredy, medián stredy je treťou inštanciou daného dňa.

Okrem toho sa pre každé referenčné obdobie vypočíta celkový priemerný objem kontaktov a priemerný dátum. Potom sa výsledky z dvoch referenčných období spoja, aby sa vytvorila miera rastu a trvanie rastu. Z toho sa vypočíta ročná miera rastu.

V prognóze, ktorá používa historický trend, sa počiatočný bod prognózy vypočíta predĺžením trendovej čiary od polovice druhého referenčného obdobia po začiatok prognózy. V nasledujúcom grafe sú dve referenčné obdobia od seba vzdialené jeden rok a v priebehu roka došlo k 100-percentnému rastu (platí pre všetky dni v týždni). Tento rast sa predlžuje do januára nasledujúceho roka, keď sa prognóza začne.

Pokročilá metóda prognózovania

Táto možnosť trendu používa dve referenčné obdobia. Pre každé z dvoch referenčných období trendu sa vypočíta priemerný objem kontaktov za každý deň v týždni, ako aj medián dátumu referenčného obdobia. Ak je napríklad v referenčnom období päť výskytov stredy, medián stredy je treťou inštanciou daného dňa.

Po vypočítaní celkového priemerného objemu kontaktov a stredného dátumu za každé referenčné obdobie sa tieto hodnoty použijú na zistenie rozdielu v objeme kontaktov a rozdielu v čase. Z toho sa vypočíta ročná miera rastu.

V prognóze, v ktorej sa používa historický trend, sa počiatočný bod prognózy vypočíta predĺžením trendovej čiary od stredu druhého referenčného obdobia po začiatok prognózy. V nasledujúcom grafe sú dve referenčné obdobia od seba vzdialené jeden rok a v priebehu roka došlo k 100-percentnému rastu. Tento rast sa predlžuje do januára nasledujúceho roka, keď sa prognóza začne.

Očakávané trendy

Štandardná metóda prognózovania

V prognóze používajúcej očakávaný trend dodaný používateľmi zadáte jedno referenčné obdobie a percentuálnu mieru ročného rastu. Jednoduchým príkladom je ročná miera rastu 100 percent. Po jednom celom roku sa objem hovorov zdvojnásobí (zvýši sa o 100 percent). Tempo rastu je rovnaké pre všetky dni v týždni, ale sklon lineárneho trendu spojený s každým dňom v týždni môže byť odlišný (pozri efekt dňa v týždni).

Priemerný objem hovorov sa vypočíta na dennej báze v týždni a prenesie sa do prvého dňa prognózy. Nezáleží na tom, koľko času uplynie medzi referenčným obdobím a začiatkom prognózy (pozri graf nižšie). Ak predpoveď začína v rovnaký deň v týždni, počiatočné hodnoty budú medzi prognózami rovnaké. Ak sa začne v iný deň v týždni, bude existovať malá chybovosť, pretože trend sa uplatňuje na každý dátum prognózy.

Pokročilá metóda prognózovania

V prognóze používajúcej očakávaný trend dodaný používateľmi zadáte jedno referenčné obdobie a percentuálnu mieru ročného rastu. Jednoduchým príkladom je ročná miera rastu 100 percent. Po jednom celom roku sa priemerný denný objem hovorov zdvojnásobí (zvýši sa o 100 percent).

Priemerný denný objem hovorov sa počíta z celého referenčného obdobia a prenáša sa do prvého dňa prognózy. Nezáleží na tom, koľko času uplynie medzi referenčným obdobím a začiatkom prognózy (pozri graf nižšie). Keďže ide o sezónne faktory, počiatočná predpovedaná hodnota bude veľmi blízka hodnote počiatočného referenčného obdobia len vtedy, ak prognóza začína v rovnaký deň týždňa, mesiac roka a deň v mesiaci.

Efekt dňa v týždni

Keďže rôzne dni v týždni majú zvyčajne rôzne objemy hovorov, účinok jednotnej ročnej miery rastu sa líši podľa dňa v týždni. V nižšie uvedenom príklade je ročná miera rastu 100 percent. Počiatočný a koncový priemerný objem hovorov pre každý deň v týždni je zobrazený v nasledujúcej tabuľke:

Deň v týždni	Počiatočná hlasitosť hovoru	Hlasitosť hovorov po 1 roku
Nedeľa	50	100
Pondelok	50	100
Utorok	50	100
Streda	100	200
Štvrtok	100	200
Piatok	200	400
Sobota	100	200

Červené prerušované čiary zobrazujú trendovú čiaru, ktorá vyplýva z rýchlosti rastu.

Príklady: Jednoročná predpoveď pomocou štandardnej metódy prognózovania

Táto časť obsahuje príklady očakávaného správania celoročných prognóz vypracovaných so špecifickými mierami rastu. Ročná miera rastu je objem očakávaného rastu zaznamenaný jeden celý rok po začiatku prognózy.

POZNÁMKA Vzorec používa 365 dní v bežných rokoch a 366 dní v priestupných rokoch ako dĺžku roka. V normálnom roku výška rastu k 365. dňu prognózy ovplyvňujúca priemerný hovor Objem použitý na prognózu sa bude rovnať priemeru plus očakávanému rastu.

Príklad 1: Kladná miera rastu

V tomto príklade je ročná miera rastu 50 percent. Na konci jedného roka by sa mal objem hovorov pre každý deň v týždni zvýšiť na 1,5-násobok pôvodnej hodnoty.

Deň v týždni	Počiatočná hlasitosť hovoru	Hlasitosť hovorov po 1 roku
Nedeľa	50	75
Pondelok	50	75
Utorok	50	75
Streda	100	150
Štvrtok	100	150

Deň v týždni	Počiatočná hlasitosť hovoru	Hlasitosť hovorov po 1 roku
Piatok	200	300
Sobota	100	150

Príklad 2: Nulová miera rastu

V tomto príklade nedochádza k žiadnej zmene objemu hovorov podľa dní v týždni (ročná miera rastu nula percent). Predpoveď na každý deň v týždni je dokonale plochá.

Deň v týždni	Počiatočná hlasitosť hovoru	Hlasitosť hovorov po 1 roku
Nedeľa	50	50
Pondelok	50	50
Utorok	50	50
Streda	100	100
Štvrtok	100	100
Piatok	200	200
Sobota	100	100

Príklad 3: Záporná miera rastu

V tomto príklade hlasitosť hovorov klesá. V prvom grafe ročná miera rastu –50 percent znamená, že objemy hovorov za každý deň v týždni predstavujú polovicu ich počiatočnej hodnoty po jednom roku.

Deň v týždni	Počiatočná hlasitosť hovoru	Hlasitosť hovorov po 1 roku
Nedeľa	50	25
Pondelok	50	25
Utorok	50	25
Streda	100	50
Štvrtok	100	50
Piatok	200	100
Sobota	100	50

V druhom grafe je ročná miera rastu –200 percent. V tomto prípade objem hovorov dosiahne nulu v polovici roka. Akonáhle záporná miera rastu prinúti predpoveď priblížiť sa k nule, dosiahne dno a nikdy nemôže byť nižšia. Vzhľadom na efekt dňa v týždni (pozri efekt dňa v týždni) sa všetky dni v týždni zbiehajú k nule približne v rovnakom čase.

Príklady: Jednoročná prognóza pomocou pokročilej metódy prognózovania

Táto časť obsahuje príklady očakávaného správania celoročných prognóz vypracovaných so špecifickými mierami rastu. Ročná miera rastu je objem očakávaného rastu zaznamenaný jeden celý rok po začiatku prognózy.

POZNÁMKA Vzorec používa 365 dní v bežných rokoch a 366 v priestupných rokoch ako dĺžku roka. Výška rastu k 365. dňu prognózy sa nebude presne rovnať ročnej miere rastu,
Mala by však byť veľmi úzka a v prijateľnom rozpätí chyby.

Príklad 1: Kladná miera rastu

V tomto príklade je ročná miera rastu 50 percent. Priemerný objem hovorov sa zvýši tak, že na konci jedného roka sa priemerný objem hovorov zvýši na 1,5-násobok pôvodnej hodnoty. V tabuľke a grafe nižšie začína priemerný objem hovorov na hodnote 497,7 a po roku sa zvyšuje na 745,7. Priemerný objem hovorov za posledný deň každého mesiaca je uvedený v tabuľke.

Mesiac	Referenčné obdobie Priemerné denné Hlasitosť hovoru	Priemerná hlasitosť hovorov na konci mesiac
Január	497.7	518.1
Február	497.7	537.2
Marec	497.7	558.3
Apríl	497.7	578.8
Máj	497.7	599.9
Jún	497.7	620.3
Júl	497.7	641.5
August	497.7	662.6
September	497.7	683.0
Október	497.7	704.1

Mesiac	Referenčné obdobie Priemerné denné Hlasitosť hovoru	Priemerná hlasitosť hovorov na konci mesiac
November	497.7	724.6
December	497.7	745.7

Príklad 2: Záporná miera rastu

V tomto príklade hlasitosť hovorov klesá. V prvej tabuľke a grafe sa používa ročná miera rastu –50 percent, takže priemerný denný objem hovorov po jednom roku je polovičný oproti tomu, čo je na začiatku prognózovaného obdobia. V tabuľke nižšie je uvedený priemerný denný hovor za každý mesiac.

Mesiac	Referenčné obdobie Priemerné denné Hlasitosť hovoru	Priemerný voilume hovoru na konci mesiac
Január	497.7	477.3
Február	497.7	458.2
Marec	497.7	437.1
Apríl	497.7	416.6
Máj	497.7	395.5
Jún	497.7	375.1
Júl	497.7	353.9
August	497.7	332.8
September	497.7	312.4
Október	497.7	291.3
November	497.7	270.8
December	497.7	249.7

V druhom grafe je ročná miera rastu –200 percent. V tomto prípade objem hovorov dosiahne nulu v polovici roka. Akonáhle záporná miera rastu prinúti predpoveď priblížiť sa k nule, dosiahne dno a nikdy nemôže byť nižšia. Vzhľadom na vzorce príchodu dňa v týždni nemusia všetky dni dosiahnuť nulu v rovnakom čase, ako je vidieť na grafe.

Strategické prognózy

Strategické prognózy sú dlhé 5 rokov. Ročná miera rastu sa používa na výpočet očakávaného rastu v časovom bode jedného roka a na výpočet sklonu linky, ktorý opisuje pokračujúci rast objemu hovorov. Toto je znázornené v nasledujúcom grafe ako ročná miera rastu ako lineárny trend. Miera rastu sa neuplatňuje nezávisle na každý rok strategickej prognózy. Prerušovaná červená čiara znázorňuje, čo sa stane, keď sa miera rastu použije na každý nasledujúci rok prognózy.

Príklady strategických prognóz

Nižšie je uvedených niekoľko príkladov ročnej miery rastu ako lineárneho trendu (očakávaného trendu) v strategickej prognóze. Uvedené ročné miery rastu sú 100 percent, nula percent a –50 percent. Vo všetkých príkladoch je východiskový bod rovnaký. Všimnite si, že miera rastu –50 percent počas prvého roka dosiahne nulu na konci roka 2 a potom tam zostane po zvyšok prognózy. Za zmienku stojí aj nulová percentuálna miera rastu (v prognóze nedochádza k zmene objemu hovorov).

Správa priradení dátumu firmy

Asociácia pevného dátumu je spojenie medzi dvoma dátumami, ktoré z roka na rok pripadajú na rôzne dni v týždni. Asociácie dátumu firmy sú užitočné, pretože keď WFM generuje prognózu, používa historické údaje z rovnakého dňa v týždni.

Ak chcete zabezpečiť, aby WFM pre svoju prognózu používal dátum s podobnými údajmi, musíte vytvoriť pevné asociácie dátumov.

> **PRÍKLAD** Na generovanie predpovede na stredu 1. januára 2014 WFM používa údaje zo stredy 2. januára 2013. Dátum 2014 je však Nový rok a dátum 2013 je dátum
> Deň po Novom roku. Kontaktné údaje pre oba dátumy budú pravdepodobne výrazne odlišné kvôli sviatku. Vytvorením pevnej asociácie dátumu medzi 1. januárom 2014 a 1. januárom 2013 sa to opraví pri generovaní prognózy.

Ak v databáze WFM nemáte dostatočné historické údaje na používanie priradení pevných dátumov, môžete vygenerovať prognózu a potom upraviť údaje pre daný konkrétny dátum tak, aby odrážali správne informácie (pozrite si časť Úprava distribúcií a prognóz).

Kopírovanie asociácií dátumu firmy

Po uložení priradení pevných dátumov pre servisný front ich môžete skopírovať do iného servisného frontu.

Kopírovanie priradení dátumu firmy z jedného servisného frontu do druhého

1. Vyberte servisný front, ktorého priradenia dátumu firmy chcete kopírovať.
2. **V poli Kopírovať do frontu** služieb vyberte cieľový servisný front.
3. Kliknite na položku **Kopírovať**.

POZNÁMKA: Akcia Kopírovať prepíše všetky priradenia dátumu firmy, ktoré mohli byť nastavené pre cieľový servisný front.

Popisy polí

Pomocou stránky Priradenia dátumu firmy môžete vytvoriť, upraviť a odstrániť priradenia dátumu firmy pre jednotlivé fronty služieb.

Priradené dátumy už nemôžete upravovať, ale môžete upraviť ich popisy. Ak ste pri výbere dvoch dátumov urobili chybu, odstráňte priradenie dátumu a začnite odznova.

Polia na stránke Asociácie dátumu firmy sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Servisný front	Servisný front, pre ktorý chcete vytvoriť priradenia pevných dátumov.
Priradiť tento budúci cieľový dátum	Dátum v budúcnosti, ktorý chcete prepojiť s predchádzajúcim referenčným dátumom. Toto je dátum, pre ktorý budete vytvárať prognózy.
S týmto historickým referenčným dátumom	Dátum v minulosti, ktorý obsahuje historické údaje podobné tomu, ktorý očakávate v budúcnosti.
Popis	Popis súvisiacich dátumov na ich identifikáciu, napríklad "Nový rok" alebo "Výročná predajná udalosť". Toto je jediné pole, ktoré môžete upraviť, keď uložíte pevné priradenie dátumu.
Tlačidlo Pridať	Kliknutím na tlačidlo Pridať pridajte priradené dátumy do tabuľky.
Tlačidlo Odstrániť	Ak chcete odstrániť priradenie dátumu, začiarknite políčko vedľa neho v A kliknite na tlačidlo Odstrániť.
Kopírovať do servisného frontu	Cieľový servisný front, do ktorého chcete skopírovať zobrazenú službu Asociácie pevných dátumov fronty.

Zohľadnite dni s abnormálnym objemom kontaktov

Pomocou stránky Špeciálne udalosti môžete vytvárať a spravovať špeciálne udalosti a priraďovať ich k servisným frontom. Špeciálna udalosť je typ udalosti, ktorá spôsobuje, že objem kontaktov sa odchyľuje od normálu. Špeciálna udalosť môže spôsobiť zvýšenie alebo zníženie hlasitosti. Keď priradíte špeciálnu udalosť do servisného frontu, WFM vykoná úpravy účinku špeciálnej udalosti tak, že ju odstráni z distribúcií a normalizuje v prognózach.

Pri skúmaní historickej špeciálnej udalosti zvážte nasledovné:

- Ktorého servisného frontu sa špeciálna udalosť týka? Špeciálna udalosť vždy súvisí so servisným frontom.
- Aký typ podujatia je táto špeciálna udalosť? Môžete nakonfigurovať všeobecné typy špeciálnych udalostí s predvolenými hodnotami. Po vytvorení všeobecnej špeciálnej udalosti ju môžete kedykoľvek vybrať zo zoznamu dostupných typov špeciálnych udalostí.
- Kedy nastane špeciálna udalosť?
- Koľko dní po špeciálnej udalosti sa prejaví vplyv na objem kontaktov? Vplyv výpadku prúdu je okamžitý. Vplyv zmeny formátu faktúry nastáva po tom, čo poštová služba doručí účty a zákazníci otvoria poštu.
- Ako dlho trvá vplyv na objem kontaktov v dňoch? Výpadok prúdu môže trvať iba jeden deň, ak sa počas tohto obdobia obnoví servis. Vplyv zmeny formátu faktúry bude pravdepodobne trvať niekoľko dní, pretože zákazníci vybavujú účty v rôznych časoch.
- Aký bol pomer vplyvu? Toto je určené vydelením objemu kontaktov, ktorý sa vyskytol so špeciálnou udalosťou, objemom kontaktov, ktorý by s najväčšou pravdepodobnosťou nastal v neprítomnosti špeciálnej udalosti.

Vplyv na žiadosti o distribúciu

Ak referenčné obdobie, ktoré uvediete v žiadosti o distribúciu, zahŕňa špeciálnu udalosť, dátum osobitnej udalosti sa z referenčného obdobia vylúči. Tým sa zabezpečí, že abnormálne vzorce kontaktu (vrátane časov manipulácie s kontaktmi) v deň špeciálnej udalosti neovplyvnia distribučné vzorce kontaktov.

> **PRÍKLAD** Zvážte výpadok napájania, ktorý spôsobí zníženie denného objemu kontaktov na polovicu: ráno je to normálne, ale popoludní ide na nulu. Špeciálna udalosť s mierou dopadu 0,5 je Vytvorený. Dátum tejto osobitnej udalosti, ak je súčasťou referenčného obdobia, bude z tohto referenčného obdobia vylúčený.

Vplyv na žiadosti o prognózu

Ak referenčné obdobie, ktoré určíte v žiadosti o prognózu, zahŕňa špeciálnu udalosť, normalizovaný objem kontaktov sa vypočíta vydelením skutočného objemu kontaktov v deň osobitnej udalosti faktorom vplyvu. To je:

Normalizovaný objem kontaktov = skutočný objem kontaktov v deň špeciálnej udalosti ÷ faktor vplyvu

V príklade výpadku prúdu povedzme, že skutočný objem kontaktov v deň výpadku prúdu bol 5 000 kontaktov. Špeciálna udalosť výpadku prúdu má faktor vplyvu 0,5. Pomocou vyššie uvedenej rovnice:

Normalizovaný objem kontaktov = 5 000 ÷ 0,5 = 10 000

Objem kontaktov v referenčnom období bol normalizovaný na 10 000 kontaktov, aby sa kompenzoval účinok špeciálnej udalosti, čo robí predpoveď presnejšou.

Obmedzenia špeciálnych udalostí

Špeciálne udalosti sa používajú na negáciu účinkov náhlej a neopakujúcej sa zmeny objemu kontaktov v minulosti, aby sa zabezpečilo, že predpovede nezahŕňajú tieto anomálie.

Špeciálne udalosti nie je možné použiť na predpovedanie zmien v objeme kontaktov v dôsledku budúcich udalostí, ako je napríklad nadchádzajúca marketingová kampaň. Tieto typy udalostí je možné prispôsobiť buď automaticky alebo manuálne počas procesu prognózovania.

Popisy polí

Polia na stránke pri vytváraní, úprave alebo odstraňovaní špeciálnej udalosti sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Názov špeciálnej udalosti	Názov špeciálnej udalosti. Maximálny počet znakov = 50.
Oneskorenie vplyvu	Oneskorenie v celých dňoch medzi výskytom mimoriadnej udalosti a kedy V skutočnosti ovplyvňuje kontaktné centrum. Predvolená hodnota = 0.
Trvanie vplyvu	Počet celých dní, počas ktorých očakávate účinky špeciálnej udalosti minulý. Predvolená hodnota = 1.
Pomer vplyvu	Vplyv špeciálnej udalosti na normálny objem kontaktu. Predvolená hodnota = 1.

Polia na stránke pri priraďovaní špeciálnej udalosti do servisného frontu sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Servisný front	Vyberte servisný front, ku ktorému chcete priradiť špeciálnu udalosť.
Špeciálna udalosť	Vyberte špeciálnu udalosť, ku ktorej chcete priradiť servisný front.
Dátum udalosti	Vyberte dátum špeciálnej udalosti.
Oneskorenie vplyvu	Toto pole sa automaticky vyplní hodnotou nakonfigurovanou pre špeciálnu udalosť. V prípade potreby ho môžete zmeniť.
Trvanie vplyvu	Toto pole sa automaticky vyplní hodnotou nakonfigurovanou pre špeciálnu udalosť.

Pole	Popis
	V prípade potreby ho môžete zmeniť.
Pomer vplyvu	Toto pole sa automaticky vyplní hodnotou nakonfigurovanou pre špeciálnu udalosť. V prípade potreby ho môžete zmeniť.
Komentár	(Voliteľné) Komentujte špeciálnu udalosť.
Tlačidlo Priradiť	Kliknutím na toto tlačidlo priradíte udalosť do servisného frontu. Pridáva sa do Tabuľku Priradené udalosti.
Tlačidlo Odstrániť	Kliknutím na toto tlačidlo odstránite vybranú špeciálnu udalosť z poľa Priradené Tabuľka udalostí.

Údaje v súhrne prognózy

Údaje v riadku Súhrn prognózy sa vypočítajú podľa popisu v nasledujúcej tabuľke.

> **POZNÁMKA:** Súčty a priemery v riadku Súhrn prognózy sa počítajú za dvadsaťštyri hodín. Tieto výpočty nie sú obmedzené na otváracie a záverečné hodiny servisného frontu, ktorý máte Vybrali si.

Stĺpec	Súhrnná kalkulácia
Skutoční agenti	Vážený priemer hodnôt v stĺpci: SUM(Agenti Skutočné × Trvanie obdobia) ÷ SUM(Trvanie obdobia)
Predpoveď agentov	Vážený priemer hodnôt v stĺpci zaokrúhlený nahor na nasledujúce celé číslo: SUM(Predpoveď agentov × trvanie obdobia) ÷ SUM(trvanie obdobia)
Aplikované zmršťovanie predpovede agentov	Vážený priemer pre trvanie obdobia zaokrúhlený nahor na nexst celé číslo. Predpoveď agentov ÷ ([1 – percento zmrštenia] ÷ 100) **POZNÁMKA** V radoch služieb s malým objemom s malým zmrštením sa môže zdať, že zmrštenie nebolo použité, pretože obe V stĺpci Prognóza agentov a v tomto stĺpci sa zobrazuje rovnaká hodnota. Napríklad z dôvodu zaokrúhlenia nahor na nasledujúce celé číslo sa

Stĺpec	Súhrnná kalkulácia
	Skutočná predpoveď agentov 0,2 sa zobrazí ako 1. Ak sa použije zmrštenie o 5%, výsledok je stále menší ako 1. V dôsledku toho oba stĺpce zobrazujú hodnotu 1.
Naplánovaní agenti	Vážený priemer hodnôt v stĺpci: SUM(agenti naplánovaní × trvanie obdobia) ÷ SUM(trvanie obdobia)
Priemerná doba hovoru je skutočná	Vážený priemer hodnôt v stĺpci: SUM(priemerný čas hovoru; skutočný × kontakty skutočné) ÷ SUM(skutočné kontakty)
Predpoveď priemerného času hovoru	Vážený priemer nenulových hodnôt v stĺpci: SUM (Prognóza priemerného času hovoru × Prognóza kontaktov) ÷ SUM(Prognóza kontaktov).
Skutočný priemerný pracovný čas	Vážený priemer hodnôt v stĺpci: SUM(Skutočný priemerný pracovný čas × Skutočné kontakty) ÷ SUM(Skutočné kontakty)
Prognóza priemerného pracovného času	Vážený priemer nenulových hodnôt v stĺpci: SUM (prognóza priemerného pracovného času × prognóza kontaktov) ÷ SUM (prognóza kontaktov)
Kontakty aktuálne	Súčet hodnôt v stĺpci.
Prognóza kontaktov	Súčet hodnôt stĺpcov. Ak je to povolené na stránke Globálne nastavenia (Povoliť) Predpokladané kontakty ako desatinné miesta), táto hodnota môže mať najviac dve desatinné miesta. Ak dôjde k úprave, bunky v každom riadku stĺpca sa zmenia: (nová súhrnná hodnota ÷ stará súhrnná hodnota) × stará hodnota bunky Ak bola stará súhrnná hodnota nula, každá bunka sa nastaví na: Súhrnná hodnota ÷ počet buniek

Stĺpec	Súhrnná kalkulácia
Sieťoví agenti	Naplánovaní agenti – predpoveď agentov
Čistí agenti so zmršťovaním	Plánovaní agenti – predpovedaní agenti s úrovňou
služby zmršťovania % Skutočná	Vážený priemer hodnôt v stĺpci: SUM(intervalová úroveň služieb % × ponúkaných kontaktov) ÷ SUM (ponúkané intervalové kontakty)
Predpoveď % úrovne služieb	Vážený priemer hodnôt v stĺpci: SUM(Úroveň služieb v % predpovede × Prognóza kontaktov) ÷ SUM(Prognóza kontaktov) V predvolenom nastavení je to hodnota nakonfigurovaná ako cieľ úrovne služieb na stránke frontu služieb, ale v prípade potreby ju možno zmeniť na inú hodnotu. Upravovať je možné iba údaje interaktívneho frontu služieb.
Časová predpoveď úrovne služby	Vážený priemer hodnôt v stĺpci: SUM(Prognóza času úrovne služieb × Prognóza kontaktov) ÷ SUM(Prognóza kontaktov) V predvolenom nastavení je to hodnota nakonfigurovaná ako cieľ úrovne služieb na stránke frontu služieb, ale v prípade potreby ju možno zmeniť na inú hodnotu.
Celkové zmrštenie %	Priemer všetkých percent zmrštenia. **Poznámka Ak** je súhrnná hodnota 0% a upravíte ju na inú hodnotu väčšiu ako 0%, potom sa táto hodnota použije pre každý interval Rovnomerne vo všetkých intervaloch. Ak napríklad zmeníte súhrnnú hodnotu z 0 % na 10 %, na každý interval sa použije 10 %. Ak je však súhrnná hodnota väčšia alebo menšia ako 0 % a upravíte ju na inú hodnotu, ktorá je väčšia alebo menšia ako 0 %, hodnoty intervalu sa aktualizujú proporcionálne vo všetkých intervaloch tak, aby sa súhrnná hodnota rovnala alebo približovala zadanej hodnote.

Úprava distribúcií a prognóz

Distribúcie a prognózy je možné upravovať rôznymi spôsobmi, ako je opísané nižšie.

Presúvanie údajových bodov v grafe

Presunutím údajových bodov na čiarach v grafe prognózy a rozdelenia môžete zvýšiť alebo znížiť hodnotu, ktorú tieto údajové body predstavujú.

POZNÁMKA: Čiary v grafe, ktorý je zobrazený vodorovne, nemôžete presúvať.

Niektoré údaje nie je možné upraviť presunutím údajových bodov.

- V prognóze nemôžete upravovať žiadne skutočné údaje (napríklad skutočné kontakty) ani počet plánovaných agentov (Naplánovaní agenti).
- V distribúcii nemôžete upravovať údaje pomeru kontaktov (pomer kontaktov), ale môžete upraviť ostatné hodnoty v rozdelení.

Úprava údajov v tabuľke

Polia v tabuľke môžete upravovať. Zmeny, ktoré vykonáte, sa okamžite prejavia v grafe.

- Dvakrát kliknite na bunku tabuľky a upravte ju. Pomocou klávesu Tab mimo bunky alebo stlačením klávesu Enter nastavte novú hodnotu na podržanie.
- Stlačením klávesu Tab premiestnite bunku do bunky doprava.
- Stlačením kombinácie klávesov Shift + Tab premiestnite bunku do bunky doľava.
- Stlačením klávesu Enter sa môžete presunúť o jednu bunku nadol naraz.
- Stlačením kombinácie klávesov Shift + Enter sa môžete presúvať o jednu bunku vyššie.

Vyplnenie prázdnej tabuľky

Ak v konkrétny deň nie sú k dispozícii žiadne údaje o prognóze alebo distribúcii, môžete použiť funkciu importu alebo manuálne vyplniť predpoveď alebo distribučnú tabuľku pre daný deň pomocou tlačidla Inicializovať. Toto tlačidlo sa zobrazí v pravom hornom rohu stránky iba vtedy, keď nie sú k dispozícii žiadne údaje o prognóze alebo distribúcii pre vybratý servisný front a dátum.

POZNÁMKA: Tlačidlo Inicializovať sa zobrazuje na stránke Prognóza iba na úrovni denného priblíženia. Nikdy sa nezobrazuje pri strategických prognózach.

Keď kliknete na tlačidlo, tabuľka sa vyplní nulami v každom intervale dňa, ktorý si prezeráte. Potom môžete údaje skopírovať a prilepiť do tabuľky alebo ich zadať manuálne.

Úprava súčtov na distribučnej stránke

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené polia na stránke Distribúcia, ktorých súhrnnú hodnotu môžete upraviť, ako aj vplyv tejto úpravy na údaje v tabuľke.

Pole	Vplyv na údaje
Priemerný čas komunikácie	Nová súhrnná hodnota sa použije počas celého časového obdobia. Táto úprava spôsobí, že hodnota Predpoveď agentov sa prepočíta v každom intervale.
Priemerný pracovný čas	Nová súhrnná hodnota sa použije počas celého časového obdobia. Táto úprava spôsobí, že hodnota Predpoveď agentov sa prepočíta v každom intervale.

Úprava súčtov na stránke prognózy

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené polia na stránke Prognóza, ktorých súhrnnú hodnotu môžete upraviť a ako táto úprava ovplyvňuje údaje v tabuľke. Po úprave súhrnnej hodnoty sa hodnoty prognózy prerozdelia medzi jednotlivé intervaly. Tým sa spustí prepočítanie skutočnej súhrnnej hodnoty, ktorá nemusí byť totožná so zadanou hodnotou.

Pole	Vplyv na údaje
Predpoveď agentov	Nová súhrnná hodnota je rozložená proporcionálne počas celého času Bodka založená na hodnotách pred úpravami. Ak sú všetky hodnoty pred úpravami nulové, nová hodnota sa rovnomerne rozloží do všetkých intervalov daného obdobia. Táto úprava nespôsobí prepočítanie žiadnych ďalších metrík. Táto úprava je povolená iba na úrovni priblíženia intervalu.
Aplikované zmršťovanie predpovede agentov	Hodnoty v tomto stĺpci sa zmenia, ak sa zmení percento zmrštenia.
Predpoveď priemerného času hovoru	Nová súhrnná hodnota sa použije počas celého časového obdobia. Táto úprava spôsobí, že hodnota Predpoveď agentov sa prepočíta v každom intervale.
Prognóza priemerného pracovného času	Nová súhrnná hodnota sa použije počas celého časového obdobia. Táto úprava spôsobí, že hodnota Predpoveď agentov sa prepočíta v každom intervale.
Prognóza kontaktov	Nová súhrnná hodnota je rozložená proporcionálne počas celého času

Pole	Vplyv na údaje
	Bodka založená na hodnotách pred úpravami. Ak sú všetky hodnoty pred úpravami nulové, nová hodnota sa rovnomerne rozloží do všetkých intervalov daného obdobia. Táto úprava spôsobí, že hodnota Predpoveď agentov sa prepočíta v každom intervale.
Predpoveď % úrovne služieb	Nová súhrnná hodnota sa použije vo všetkých intervaloch počas celého obdobia perióda. Táto úprava spôsobí, že hodnota Predpoveď agentov sa prepočíta v každom intervale.
Časová predpoveď úrovne služby	Nová súhrnná hodnota sa použije počas celého časového obdobia. Táto úprava spôsobí, že hodnota Predpoveď agentov sa prepočíta v každom intervale.
Celkové zmrštenie %	Nová súhrnná hodnota sa použije vo všetkých intervaloch počas celého obdobia perióda. Ak sú všetky hodnoty v intervaloch rovnaké, výsledkom zmeny súhrnnej hodnoty bude rovnaká hodnota zobrazená v každom intervale.

POZNÁMKA: Čísla, ktoré vidíte po vykonaní úprav na úrovniach zväčšenia týždňa a mesiaca, ale pred uložením, sa môžu (a pravdepodobne budú) mierne zmeniť po uložení zmien a ich rozšírení do Základné intervalové údaje.

Úprava súčtov v strategickej prognóze

Môžete upraviť ľubovoľný stĺpec strategickej prognózy na úrovni priblíženia roka okrem stĺpca Prognóza agentov, ktorý je vypočítaný z hodnôt v iných stĺpcoch.

POZNÁMKA: Súhrnná hodnota Prognóza kontaktov predstavuje celkový počet kontaktov za daný rok. Ak sa táto hodnota zmení na hodnotu, ktorá predstavuje priemer menej ako 0,5 volania za deň, zaokrúhli sa nadol
Na nulu. Preto je možné vidieť nulu pre mesačnú hodnotu Prognóza kontaktov.

Kopírovanie a prilepovanie údajov do tabuľky

Údaje v tabuľke môžete kopírovať a prilepovať pomocou štandardných klávesových skratiek systému Windows.

- Kliknutím a presunutím myšou vyberte konkrétne riadky a stĺpce v tabuľke alebo tabuľkovom hárku alebo stlačením kombinácie klávesov Ctrl + A vyberte celú tabuľku alebo tabuľkový hárok.

- Pomocou kombinácie klávesov Ctrl + C skopírujte vybraté bunky do schránky vo formáte TSV (Tab Body Separated Value) alebo Comma Delete Value (CSV). Táto akcia skopíruje upraviteľné stĺpce aj stĺpce iba na čítanie, ak kopírujete údaje z tabuľky.
- Pomocou kombinácie klávesov Ctrl + V prilepte obsah schránky do buniek tabuľky. Môžete ich prilepiť do konkrétne vybratej skupiny buniek alebo jednoducho vybrať bunku, ktorá sa stane ľavým horným rohom prilepených údajov. Údaje sa prilepia do vybratých buniek, pokiaľ vybratý stĺpec nie je určený iba na čítanie. Skopírované údaje nie je možné prilepiť do stĺpcov iba na čítanie. Ak sú skopírované údaje príliš veľké na to, aby sa zmestili do vybratej oblasti prilepenia, funkcia Prilepiť rozšíri výber na veľkosť údajov v schránke. Ak napríklad vyberiete oblasť 2 × 2, ale údaje v schránke sú 3 × 3, prilepí sa 3 × 3. Prilepené údaje sú v tabuľke zvýraznené.

Použitie faktora nastavenia v stĺpci

Faktor úpravy môžete použiť na úpravu každej hodnoty v stĺpci distribučnej alebo prognózovanej tabuľky o rovnakú percentuálnu hodnotu. Ak chcete napríklad zvýšiť hodnoty v stĺpci o 20 percent, použite faktor úpravy 1,2.

Ak chcete použiť faktor nastavenia, dvakrát kliknite na hlavičku stĺpca a do výsledného dialógového okna zadajte požadovanú hodnotu. Dialógové okno je k dispozícii len pre stĺpce, ktoré môžete upravovať týmto spôsobom.

V prognóze môžete upraviť nasledujúce stĺpce:

- Prognóza kontaktov
- Priemerný čas komunikácie
- Prognóza priemerného pracovného času
- Celkové zmrštenie %
- Aplikované zmršťovanie predpovede agentov
- Predpoveď agentov
- Predpoveď % úrovne služieb
- Časová predpoveď úrovne služby

V distribúcii môžete upraviť nasledujúce stĺpce:

- Priemerný čas komunikácie
- Priemerný pracovný čas

Správa plánovaných aktivít

Stránky v sekcii Aktivity v časti Správa aplikácií vám umožňujú nastaviť a spravovať výnimky a projekty.

Správa výnimiek

Stránka Výnimky umožňuje vytvárať, upravovať, odstraňovať a priraďovať výnimky. Výnimkou sú činnosti, ktoré agentov odvádzajú od služby. Príkladmi výnimiek sú schôdze, školenia a voľno.

Výnimky môžu byť umiestnené do rozvrhu agenta niekoľkými spôsobmi:

- Vyžiadané agentmi prostredníctvom žiadosti o výnimku pre minulé a budúce dátumy (pozrite si časť Žiadosť o výnimku). Tento typ výnimky musí schváliť nadriadený agenta predtým, ako sa použije na plán.
- Priradené agentom pred spustením plánu supervízorom alebo plánovačom (pozrite si časť Priradenie výnimky). Pri generovaní rozvrhu WFM aplikuje výnimku na rozvrh agenta a presúva prestávky, aby sa mu prispôsobil. WFM sa tiež pokúsi naplánovať iného agenta, aby pracoval k danému dátumu, aby sa zabezpečilo, že požiadavky na servisný front budú pokryté.
- Priradené agentom po spustení plánu supervízorom alebo plánovačom pomocou stránky Plány agenta (pozrite si časť Vloženie aktivity). Priradenie výnimiek po spustení plánu zabezpečí, že plán presne odráža aktuálne podmienky a že sa uloží história výnimiek.
- Priradené agentom ako udalosť dynamického plánovania.
- Priradené agentom ako výnimka v rámci dňa dynamického plánovania, dovolenky alebo voľna.

Zoznam agentov, ktorým bola pridelená konkrétna výnimka, si môžete pozrieť v prehľade Priradené výnimky (pozrite).

Vo väčšine prípadov je umiestnenie výnimky zrejmé a presne zodpovedá tomu, čo bolo požadované. V niektorých prípadoch je však umiestnenie výnimky menej zrejmé, pretože umiestnenie sa musí riadiť určitými pravidlami založenými na žiadosti o výnimku alebo pridelenej výnimke a existujúcom harmonograme agenta, ako je opísané nižšie.

Pre plány spustené s priradenými výnimkami

Pri spustení plánu sa plánovač pozrie na priradené výnimky pre každého agenta a pokúsi sa umiestniť zodpovedajúce plánované výnimky do rozvrhu pre daného agenta. Plánované výnimky sa môžu, ale nemusia presne zhodovať s časmi začiatku a konca priradenej výnimky.

POZNÁMKA Je možné, že pri prideľovaní celodenných výnimiek a čiastočných denných výnimiek s premenlivými pracovnými zmenami môžu byť výnimky umiestnené na voliteľné dni, keď agenti nemajú zmeny.

Pre celodenné pridelené výnimky:

- Výnimka priradená na celý deň sa použije na celú zmenu, ak je pre daný deň vytvorená. Ak sa pre daný deň nevytvorí žiadna zmena, výnimka sa nezaradí do rozvrhu.
- Pri metóde vyváženého plánovania, ak existuje celodenná výnimka pre premenlivý deň pracovnej zmeny, plánovač vo všeobecnosti nepoužije tento deň, ak existujú iné dni, kedy je agent potrebný. Plánovač však uprednostňuje naplánovanie na tento deň, ak nie sú žiadne iné dni, kedy je agent potrebný.

Pre výnimky pridelené na čiastočný deň:

- Čiastočné výnimky sú umiestnené iba na tej časti rozvrhu, kde je možné umiestniť zmenu (to znamená, že agent je k dispozícii na prácu).
- Ak sa žiadna časť pridelenej výnimky neprekrýva tam, kde je možné umiestniť posun, výnimka sa nezaradí do plánu.

V prípade schválených žiadostí o výnimku, mentorstvo a voľno

Žiadosti o výnimky, mentorstvo a voľno vytvárajú priradené výnimky v čase schvaľovania pre manuálne aj automaticky schválené žiadosti. Výnimka môže, ale nemusí byť umiestnená do harmonogramu v čase schválenia, ako je opísané nižšie.

Ak neexistuje žiadny rozvrh:

- Ak pre agenta neexistuje žiadny rozvrh, výnimka sa nezaradí do harmonogramu v čase schválenia. Priradená výnimka je stále vytvorená tak, že ak alebo keď je spustená scehdule, plánovač sa pokúsi umiestniť výnimku do rozvrhu pre agenta na základe pravidiel pre spustenie plánu s priradenými výnimkami.

Ak existuje rozvrh:

- Pre celodenné žiadosti je v rozvrhu umiestnená výnimka pre všetky platené činnosti v zmenách, ktoré začínajú v daný deň. Všetky neplatené činnosti v týchto zmenách sa nahradia aktivitou, ktorá nie je k dispozícii. Ak agent nemá v ten deň zmenu, výnimka sa do rozvrhu agenta nezapočíta.
- V prípade žiadostí o čiastočný deň sa do rozvrhu na požadované časové obdobie umiestni výnimka nad akýmikoľvek existujúcimi platenými činnosťami počas tohto časového obdobia. Všetky prekrývajúce sa neplatené činnosti v týchto zmenách sa nahradia činnosťou, ktorá nie je k dispozícii. Ak agent nemá počas tohto časového obdobia žiadne existujúce platené aktivity, výnimka sa do rozvrhu agenta nepridá.

OSVEDČENÉ POSTUPY Neodstraňujte výnimky, ktoré sa už nepoužívajú, ak boli predtým priradené agentom. Ak sa odstránia, stratia sa historické údaje, ktoré sú s nimi spojené. Deaktivujte ikonu
Výnimky namiesto toho.

Vytváranie, úprava a odstraňovanie výnimiek

Polia na stránke pri úprave alebo odstránení existujúcej výnimky alebo pri vytváraní novej výnimky sú popísané nižšie.

POZNÁMKA: Výnimky, ktoré boli predtým použité v pláne a stále sú v histórii plánu, nie je možné odstrániť.

Pole	Popis
Informácie o výnimkách	Jedinečný názov výnimky. Maximálny počet znakov = 50.
Aktivácia výnimky	Začiarknutím tohto políčka aktivujete výnimku a sprístupníte ju pre použiť. Ak zrušíte začiarknutie políčka, výnimka už nebude k dispozícii na použitie (bude deaktivovaná).
Táto výnimka je platená činnosť	Začiarknite políčko, ak je aktivita výnimky platenou aktivitou. Toto nastavenie môže byť prepísané, keď je výnimka priradená agentovi.
Táto činnosť vyžaduje pracovnú stanicu	Začiarknite políčko, ak aktivita výnimky vyžaduje, aby agent, ktorému je priradená, obsadil pracovnú stanicu. Ak je vybraná, výnimka sa započítava pri výpočte celkového počtu agentov naplánovaných v rovnakom čase (maximálny počet zamestnancov). Ďalšie informácie nájdete v téme Obmedzenie počtu agentov na plánovanie .
URL adresa hypertextového prepojenia	Adresa URL webovej stránky, ktorú musí agent navštíviť, aby vykonal výnimku činnosť, ak je to potrebné. Podľa potreby musíte použiť úplnú adresu URL (vrátane "http", "https" a "www"). URL adresa sa zobrazí vo výnimke v časti Môj rozvrh.
Text na zobrazenie	Voliteľný text, ktorý sa vo výnimke zobrazí ako hypertextové prepojenie namiesto Adresu URL.
Metaúdaje o aktivite metaúdajov	(Voliteľné) Priradí predvolenú hodnotu metaúdajov alebo odstráni predvolenú hodnotu hodnota metaúdajov od, výnimka. Ďalšie informácie o konfigurácii hodnôt metaúdajov nájdete v téme Správa hodnôt metaúdajov aktivity.
Farebná	Farba, ktorá predstavuje túto výnimku v rozvrhu.

Priradenie výnimky

Polia na stránke, keď priradíte výnimku jednému alebo viacerým agentom, sú popísané nižšie.

> **POZNÁMKA:** Priradenú výnimku nie je možné upraviť. Priradenú výnimku môžete prekryť novou pridelenou výnimkou pre rovnakých agentov a dátum a čas. Prvá pridelená výnimka sa potom nahradí S novou pridelenou výnimkou pri ďalšom spustení plánu pre týchto agentov.

Pole	Popis
Výnimka	Výnimka, ktorú chcete priradiť agentom.
Táto výnimka je platená činnosť	V predvolenom nastavení toto začiarkavacie políčko zobrazuje platený stav priradený výnimke. Keď priradíte výnimku jednému alebo viacerým agentom na tejto stránke, môžete začiarknutím alebo zrušením začiarknutia políčka prepísať toto nastavenie.
Agenti	Agenti, ktorých môžete priradiť k výnimke. K výnimke môžete priradiť jedného, viacerých alebo všetkých agentov.
Dátumy	Počiatočný dátum a dátum ukončenia aktivity výnimky. Môžete tiež zadať dátum začatia a potom určiť počet výskytov pre opakovanú aktivitu. Ak zadáte počet výskytov, pole Dátum ukončenia sa zakáže.
Doba trvania	Čas začiatku a ukončenia aktivity výnimky. Ak vyberiete možnosť Celý deň, polia Počiatočný čas a Čas ukončenia sa zakážu. Pole Hodiny iba na čítanie vypočítava dĺžku trvania aktivity na základe času začiatku a konca. ▪ Ak je priradená výnimka celodennou výnimkou, daný deň sa nachádza v časovom pásme zobrazenia každého agenta. ▪ Ak je priradenou výnimkou čiastočný deň, časy v poliach počiatočný a koncový čas sa nachádzajú v časovom pásme zákazníka. Agenti však vidia výnimku vo svojom vlastnom časovom pásme zobrazenia.
Celý deň	Toto políčko začiarknite, ak aktivita trvá celý pracovný deň. Ak sú tieto polia vybraté, polia Počiatočný čas a Čas ukončenia sa vypnú.
Frekvencia	Frekvencia aktivity – deň, týždeň, mesiac alebo rok.
Výskyt	V závislosti od zvolenej frekvencie sa v tejto časti zobrazujú možnosti, ktoré môžete nastaviť na nastavenie denného, týždenného, mesačného alebo ročného výskytu.
Poznámka	(Voliteľné) Pridajte ďalšie informácie o výnimke, ktorá je špecifická pre priradených agentov. Zadané informácie sú pre nich viditeľné

Pole	Popis
	Agenti v časti Môj rozvrh, ak je naplánovaná výnimka. Poznámku môžete zobraziť, upraviť alebo vymazať v rozvrhoch agentov. Existujúcu poznámku tu nemôžete upravovať, ale priradenú výnimku môžete prekryť novou výnimkou pre rovnakých priradených agentov a rovnakým časom a dátumom, ktorý obsahuje inú poznámku. Nová výnimka potom nahradí pôvodnú výnimku pri ďalšom spustení plánu pre týchto agentov.

Príklady konfigurácie frekvencie a výskytu

Nasledujúce príklady ukazujú, ako môžete nastaviť frekvenciu a výskyt denných, týždenných, mesačných a ročných výnimiek.

Len raz

Ak chcete priradiť výnimku, ktorá sa vyskytne iba raz, použite tieto nastavenia.

Pole	Nastavenie
Počiatočný dátum, dátum ukončenia	Rovnaký dátum
Frekvencia	Deň
Denný výskyt	Každé 1 dni

Raz týždenne

Ak chcete priradiť výnimku, ktorá sa vyskytuje raz týždenne v pondelok počas 10 týždňov, použite tieto nastavenia.

Pole	Nastavenie
Počiatočný dátum	Dátum prvého pondelka v sérii
Počet výskytov	10
Frekvencia	Týždeň
Týždenný výskyt	Každé 1 týždne
V týchto dňoch	Pondelok **POZNÁMKA:** Vybrané dni sú modré, nevybraté dni sú biele.

Raz mesačne

Ak chcete priradiť výnimku, ktorá sa vyskytuje raz mesačne druhý pondelok počas 12 mesiacov, použite tieto nastavenia.

Pole	Nastavenie
Počiatočný dátum	Dátum prvého pondelka v sérii
Počet výskytov	12
Frekvencia	Mesiac
Mesačný výskyt	Vyberte možnosť a vyplňte vyhlásenie takto: "Druhý Pondelok každého 1 mesiaca."

Raz ročne

Ak chcete priradiť výnimku, ktorá sa vyskytuje raz ročne 15. januára na päť rokov, použite tieto nastavenia:

Pole	Nastavenie
Počiatočný dátum	Prvý 15. január v sérii
Počet výskytov	5
Frekvencia	Rok
Ročný výskyt	Vyberte prvú možnosť a vyplňte vyhlásenie takto: "Každý Januára v tento dátum: 15."

Správa typov výnimiek

Pomocou stránky Typy výnimiek môžete vytvárať, upravovať a odstraňovať typy výnimiek. Typ výnimky je všeobecná výnimka alebo výnimka vysokej úrovne, ktorú agenti vyberú pri žiadosti o výnimku.

Ak si myslíte, že vaši agenti pri žiadosti o voľno vyberú vhodný typ výnimky, môžete vytvoriť menej všeobecné typy výnimiek. Ak si myslíte, že vaši agenti nevyberú vhodný typ výnimky, môžete vytvoriť malý počet veľmi širokých typov výnimiek a požiadať agentov, aby zahrnuli popisný komentár, keď požiadajú o voľno.

> **PRÍKLAD** Agent má stretnutie s lekárom, takže keď žiada o voľno, vyberie typ výnimky pre práceneschopnosť a potom napíše komentár, v ktorom uvedie, že žiadosť je o lekára vymenovanie. Tento typ výnimky slúži ako zástupný symbol, kým nadriadený agenta žiadosť neschváli. Pri schvaľovaní žiadosti nadriadený zadá špecifickú výnimku "Vymenovanie lekára".

Poznámka Vytvorené typy výnimiek sa automaticky priradia k podnikovému zobrazeniu a k zobrazeniu, ktoré sa priradí vám.

Popisy polí

POZNÁMKA: Nemôžete upravovať ani odstraňovať typy výnimiek, ktoré nie sú vo vašom zobrazení. Ak má typ výnimky vo vašom zobrazení priradené výnimky, ktoré nie sú vo vašom zobrazení, nemôžete to upraviť
Typ výnimky. Tým sa zabezpečí, že nebudete môcť neúmyselne odstrániť výnimky, ktoré nemôžete zobraziť.

Polia na stránke sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Názov typu výnimky	Jedinečný názov typu výnimky. Maximálny počet znakov = 50.
Predvolená výnimka	Predvolená výnimka pracovného postupu použitá pre tento typ výnimky (pozrite si tému Automatizácia spracovania požiadaviek agentov).

Riadenie projektov

Použite stránku Projekty na vytváranie, úpravu a odstraňovanie projektov. Projekt je aktivita, ktorá zabraňuje agentom odpovedať na kontakty. Projekty sú vo všeobecnosti určené na optimalizáciu využitia doby nečinnosti agenta, keď je objem kontaktov nízky. Tieto aktivity sa vyskytujú pri každej pracovnej zmene a môžu byť priradené na jeden alebo viac dní v týždni.

WFM skúma pokrytie pre každý interval a naplánuje projekt na čas, keď má najmenší vplyv na pokrytie.

POZNÁMKA: Projekty sú naplánované ako posledné, po zohľadnení pracovných podmienok a výnimiek. Nie sú naplánované na obedy, prestávky alebo výnimky. Projekty by nemali byť Nakonfigurované tak, aby boli rovnako dlhé ako celá zmena, ale skôr by mali byť nakonfigurované v menších časových úsekoch, aby mohli brať do úvahy obedy, prestávky a výnimky.

Existujú dva typy projektov: požadované projekty a nepožadované projekty (predvolené nastavenie). Požadované projekty sú projekty, ktoré sa musia vykonať, a preto musia byť naplánované v najlepšom čase, aj keď neexistuje interval, v ktorom by to pokrytie normálne umožňovalo. Nepožadované projekty sa plánujú, ak je to možné, berúc do úvahy požiadavky na pokrytie, a plánujú sa na základe ich pridelenej priority.

Projekty sú naplánované v tomto poradí:

- Požadovaný projekt
- Nepožadovaný projekt, priorita 0

- Nepožadovaný projekt, priorita 1
- Nepožadovaný projekt, priorita 2
- A tak ďalej.

POZNÁMKA: Stav projektu môžete zmeniť z povinného na nepožadovaný alebo nepovinný na povinný. Táto zmena nadobudne účinnosť až po opätovnej repríze plánu. Nemá vplyv na už naplánované Projekty.

Popisy polí

OSVEDČENÉ POSTUPY Neodstraňujte projekty. Ak odstránite projekt, stratia sa všetky historické údaje, ktoré sú s ním spojené.

POZNÁMKA Projekt nemôžete odstrániť, ak je momentálne naplánovaný.

Polia na stránke sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Názov projektu	Jedinečný názov projektu.
Toto je požadovaný projekt	Toto políčko začiarknite, ak je projekt potrebný. Ak tak urobíte, projekt bude byť naplánované pred nepožadovanými projektmi na najlepšom možnom mieste na pokrytie. To by mohlo spôsobiť nedostatok personálu.
Priorita	(Len voliteľné projekty) Číslo od nuly do deviatich, ktoré popisuje prioritu projektu, pričom nula je najvyššou prioritou. Ak je projekt označený ako požadovaný projekt, v tomto poli sa zobrazí "–1" iba na čítanie.
URL adresa hypertextového prepojenia	Adresa URL webovej stránky, ktorú musí agent navštíviť, aby mohol vykonať projekt činnosť, ak je to potrebné. Musíte použiť úplnú adresu URL (vrátane "http", "https" a "www" podľa potreby). URL adresa sa zobrazí v aktivite projektu v časti Môj plán.
Text na zobrazenie	Zadajte voliteľný text, ktorý sa zobrazí ako hypertextové prepojenie v projektovej aktivite Namiesto adresy URL.
Tento projekt je platenou aktivitou	Začiarknite políčko, ak je tento projekt platenou aktivitou.
Aktivovať tento projekt	Toto políčko začiarknite, ak chcete projekt aktivovať. Projekt nemôže byť

Pole	Popis
	Naplánované, kým sa neaktivuje.
Počiatočný/koncový dátum	Počiatočný a koncový dátum obdobia, na ktorom majú agenti pracovať, je možné naplánovať projektu. **POZNÁMKA POZNÁMKA:** Plánovač považuje počiatočný a koncový dátum projektu za dátumy kalendára, nie za dátumy zmeny.
Počiatočný/koncový čas	Počiatočný a konečný čas obdobia, počas ktorého môžu byť agenti naplánovaní na prácu na projekte. **POZNÁMKA:** Plánovač zakladá čas začiatku a konca projektu na časovom pásme plánovania agenta.
Naplánovaný prírastok	Prírastok plánu, ktorý určuje intervaly, v ktorých projekt môže začať. Ak napríklad vyberiete prírastok 15 minút a čas začiatku je 08:00, agenti môžu začať pracovať na projekte o 08:00, 08:15, 08:30 atď.
Dni Agenti môžu pracovať na projekte	Dni, ktoré označujú, ktoré dni v týždni môžu agenti naplánovať na prácu na projekte. Vybrané dni sú modré. V predvolenom nastavení je vybratý každý deň v týždni.
Minimálne trvanie	(Len voliteľné projekty) Minimálna doba, počas ktorej môžu byť agenti naplánované na prácu na projekte. Táto hodnota nemôže byť menšia ako hodnota jednotky trvania a musí byť násobkom jednotky trvania.
Maximálne trvanie	(Len voliteľné projekty) Maximálna doba, počas ktorej môžu byť agenti naplánované na prácu na projekte. Táto hodnota musí byť násobkom jednotky trvania a musí byť aspoň rovnaká ako hodnota minimálneho trvania.
Jednotka trvania	(Len voliteľné projekty) Základný časový blok, ktorý majú agenti naplánovaní pracovať na projekte. Ak je napríklad jednotka trvania 30 minút a agent má naplánovanú prácu na projekte počas 60 minút počas pracovnej zmeny, tento čas môžu byť dve jednotky postupného trvania, ktoré spolu trvajú 60 minút, alebo jedna jednotka trvania 30 minút ráno a ďalšia 30-minútová jednotka trvania popoludní.

Pole	Popis
Doba trvania	(Iba požadované projekty) Doba, počas ktorej majú agenti naplánovanú prácu na požadovanom projekte. Predvolená hodnota = 30 minút.
Obmedzenie celkového počtu hodín strávených na tomto projekte za týždeň	Začiarknite políčko, ak chcete obmedziť celkový počet hodín strávených na projekte za týždeň. Po začiarknutí políčka sa zobrazí možnosť Maximálny počet hodín za týždeň.
Maximálny počet hodín týždenne	Maximálny počet hodín týždenne, na ktorých môže agent pracovať projekt. Vyberte jednu z dvoch možností a označte, či agent môže na projekte pracovať viac dní v týždni alebo len jeden deň v týždni.
Agenti	Agenti vybraní na prácu na projekte.
Poznámka	(Voliteľné) Pridajte ďalšie informácie o projekte. Informácie, ktoré zadáte, sú viditeľné pre agentov v časti Môj plán pri plánovaní projektu a pre analytikov na stránke Plány agentov. Poznámku môžete upraviť alebo vymazať tu alebo v rozvrhoch agentov. Ak poznámku upravíte tu, poznámka sa aktualizuje pri ďalšom spustení plánu.
Metaúdaje o aktivite metaúdajov	(Voliteľné) Priradí predvolenú hodnotu metaúdajov alebo odstráni predvolenú hodnotu hodnota metaúdajov z projektu. Ďalšie informácie o konfigurácii hodnôt metaúdajov nájdete v téme Správa hodnôt metaúdajov aktivity.
Farebná	Farba, ktorá predstavuje tento projekt v pláne.

Vytvorenie rozvrhu

Vytvorenie rozvrhu

1. Prejdite na stránku Žiadosť o plán.
2. Vyberte metódu plánovania, ktorú chcete použiť. V predvolenom nastavení je vybratá možnosť Vyvážené.
   - Vyvážená možnosť čo najlepšie vyrovnáva personálne obsadenie v denných intervaloch na základe konfigurácií používateľov a pracovných zmien, výsledkom čoho sú plány, ktoré rovnomernejšie rozložia dostupných agentov.

     POZNÁMKA: Ak sú povolené maximálne personálne limity, táto možnosť zohľadňuje limit pri vytváraní harmonogramu.

OSVEDČENÉ POSTUPY Použite nastavenie priority servisného frontu na jemné doladenie správania pri plánovaní. Ak výsledky plánovania viacerých servisných frontov nie sú uspokojivé (pre
Príklad, musíte minimalizovať nedostatok personálu dôležitého servisného frontu), uistite sa, že priorita priradená tomuto servisnému frontu je ďaleko od priorít priradených ostatným servisným frontom. Napríklad dôležitej fronte služieb je priradená priorita 4, zatiaľ čo ostatným frontom služieb sú priradené priority 90 a 100 (pozrite si tému Priorita frontu služieb).

- Možnosť Prioritizované (predtým nazývaná predvolená možnosť) sústreďuje dostupných zamestnancov skôr v týždni a v najskorších intervaloch ich možno naplánovať. Ak máte nedostatok zamestnancov, výsledkom sú rozvrhy, ktoré majú tendenciu spĺňať personálne požiadavky skôr v týždni a dni ako neskôr v týždni a dni.

POZNÁMKA: Aj keď sú povolené maximálne personálne limity, táto možnosť nezohľadňuje limit pri generovaní rozvrhu.

OSVEDČENÝ POSTUP Ak nie je k dispozícii dostatok agentov na úplné obsadenie všetkých frontov služieb, použitie možnosti Prioritizované vedie k úplnejšiemu počtu frontov služieb s vyššou prioritou
Obsadené ako servisné fronty s nižšou prioritou. Zvážte použitie vyváženej možnosti na rovnomernejšie vyváženie počtu zamestnancov v dňoch v týždni, v rámci jedného dňa a medzi radmi služieb.

3. Začiarknite políčko **Plánovanie** ad hoc, ak chcete naplánovať vybraných agentov bez zmeny rozvrhov agentov, ktorí sú už naplánovaní pre servisný front. Pozrite si tému Pridanie agenta k existujúcemu rozvrhu , kde nájdete ďalšie informácie o tom, ako vygenerovať ad hoc rozvrh.
4. Vyberte jednu alebo viac skupín viacerých zručností a/alebo servisných frontov, ktoré chcete naplánovať.

POZNÁMKA: Ak majú vybraté fronty služieb na stránke Service Queues (Správa servisných frontov) nakonfigurované minimálne trvanie blokovania plánovania (pozrite si časť Správa servisných frontov), predĺži sa
čas potrebný na spustenie plánov, najmä ak sú plány zložité (zahŕňajú napríklad veľa agentov, servisné fronty a pracovné podmienky a používajú premenlivé pracovné zmeny).

5. Zadajte počiatočný dátum a počet týždňov pre obdobie, ktoré chcete naplánovať. Použitý počiatočný dátum je nakonfigurovaný prvý deň týždňa v týždni, ktorý obsahuje zadaný dátum.
6. Začiarknite políčko **Striedať pracovné zmeny** , ak chcete WFM aby sa pracovné zmeny automaticky striedali podľa rotácií pracovných zmien nakonfigurovaných pre každého naplánovaného agenta. Ak políčko nie je začiarknuté, musíte nakonfigurovať pracovnú zmenu pre konkrétny týždeň na stránke Používatelia agenta alebo

Agenti musia dokončiť svoj dynamický výber pracovných zmien na tieto týždne.

OSVEDČENÝ POSTUP Vždy začiarknite políčko Striedať pracovné zmeny, aj keď nerotujete pracovné zmeny. Ak sa dátum pracovnej zmeny nakonfigurovanej pre agenta nezhoduje s
Dátumy pre tento plán, spustenie plánu zlyhá. Keď je políčko začiarknuté a neotáčate pracovné zmeny, WFM ignoruje dátum uvedený na pracovnej zmene nakonfigurovanej pre agenta a v skutočnosti otočí jednu pracovnú zmenu z týždňa na týždeň.

7. Naplánujte, kedy sa má žiadosť spustiť. V predvolenom nastavení sa požiadavka spustí okamžite.

POZNÁMKA Požiadavky na plán budú úspešné aj v prípade, že nie sú k dispozícii žiadne údaje prognózy pre žiadny z dní, pre ktoré máte spustený plán. WFM predpokladá, že predpoveď je nulová v dátumoch bez
údaje o prognóze. To môže ovplyvniť spôsob plánovania agentov.

8. Kliknite na tlačidlo **Odoslať**.

POZNÁMKA: Požiadavka na plán zlyhá, ak nie sú k dispozícii žiadne predpokladané údaje pre žiadny z dní, pre ktoré spúšťate plán. Tiež, ak je priradená niektorá zo skupín viacerých zručností alebo frontov služieb
U agentov, ktorých pracovné zmeny zahŕňajú posledný deň v týždni, by mali byť predpovedané údaje na prvé dva dni nasledujúceho týždňa. Ak nie sú k dispozícii žiadne údaje za tieto ďalšie dva dni, predpokladá sa, že predpoveď je nula (0), čo môže ovplyvniť spôsob plánovania agentov. Dni navyše môžu byť potrebné v prípade, že sa uplatňujú činnosti s neplatenými pracovnými podmienkami, ktoré posúvajú pracovnú zmenu z posledného dňa v týždni cez polnoc do prvých dvoch dní nasledujúceho týždňa (predĺžený deň pracovnej zmeny po uplatnení pracovnej podmienky môže byť maximálne 48 hodín, ak sa započítava neplatené trvanie).

Pridanie agenta do existujúceho rozvrhu

Ad-hoc plánovanie vám umožňuje integrovať konkrétnych agentov do existujúceho plánu servisného frontu bez opätovného spustenia plánu. Tým sa zabráni narušeniu rozvrhov existujúcich agentov.

Niektoré dôvody, prečo by ste mali použiť ad hoc plánovanie, zahŕňajú pridanie novoprijatých agentov do existujúceho rozvrhu alebo agenta, ktorý sa vracia z dovolenky.

Je dôležité poznamenať

- Ad-hoc plánovanie používa iba metódu vyváženého plánovania.
- Ad-hoc plány začínajú predvoleným prvým dňom týždňa.
- Ad-hoc plánovanie je možné použiť s pracovnými zmenami s pevnou, variabilnou a dynamickou dostupnosťou.

- Ad-hoc plánovanie sa vzťahuje na agentov, ktorí majú viac zručností, buď ako člen viacerých frontov služieb alebo skupiny s viacerými zručnosťami.

Generovanie ad hoc plánu

Vytvorenie ad hoc rozvrhu

1. Prejdite na stránku Žiadosť o plán.
2. V predvolenom nastavení je vybratá možnosť Vyvážené. Toto je jediná metóda plánovania povolená s ad hoc plánovaním.
3. Začiarknite políčko **Plánovanie** ad hoc.
4. Na table Dostupné vyberte jedného alebo viacerých agentov, ktorých chcete naplánovať, a presuňte ich na tablu Priradené.
5. Nakonfigurujte dátumy, na ktoré chcete naplánovať vybraných agentov. Zadajte počiatočný dátum a počet týždňov pre obdobie, ktoré chcete naplánovať. Použitý počiatočný dátum je nakonfigurovaný prvý deň týždňa v týždni, ktorý obsahuje zadaný dátum.

   POZNÁMKA: Ak má agent začať v polovici týždňa, môžete vložiť neplatené výnimky pre dni, keď tam nie je, a potom spustiť ad hoc plán pre daný týždeň.

6. Začiarknite políčko **Striedať pracovné zmeny** , ak chcete WFM aby sa pracovné zmeny automaticky striedali podľa rotácií pracovných zmien nakonfigurovaných pre každého naplánovaného agenta. Ak políčko nie je začiarknuté, musíte nakonfigurovať pracovnú zmenu pre konkrétny týždeň na stránke Používatelia agenta alebo agenti musia dokončiť výber dynamickej plánovacej pracovnej zmeny pre tieto týždne.

   OSVEDČENÝ POSTUP Vždy začiarknite políčko Striedať pracovné zmeny, aj keď nerotujete pracovné zmeny. Ak sa dátum pracovnej zmeny nakonfigurovanej pre agenta nezhoduje s
   Dátumy pre tento plán, spustenie plánu zlyhá. Keď je políčko začiarknuté a neotáčate pracovné zmeny, WFM ignoruje dátum uvedený na pracovnej zmene nakonfigurovanej pre agenta a v skutočnosti otočí jednu pracovnú zmenu z týždňa na týždeň.

7. Naplánujte, kedy sa má žiadosť spustiť. V predvolenom nastavení sa požiadavka spustí okamžite.

   POZNÁMKA: Požiadavky na plánovanie sa môžu spúšťať súbežne, pokiaľ nezahŕňajú rovnakých agentov alebo fronty služieb.

8. Kliknite na tlačidlo **Odoslať**.

Zobrazenie požiadaviek servera od používateľov WFM

Pomocou stránky Požiadavky používateľov môžete zobraziť alebo odstrániť požiadavky servera (napríklad plánovanie, plánovanie a žiadosti o údaje) odoslané používateľmi.

Keď sa odošle požiadavka používateľa, pridá sa do frontu. Žiadosti sa spracúvajú po jednom. V zozname sa zobrazuje typ žiadosti, čas a dátum odoslania žiadosti, meno používateľa, ktorý žiadosť podal, a aktuálny stav žiadosti.

Žiadosti je možné filtrovať a triediť podľa ľubovoľného stĺpca. Žiadosti zostanú v zozname, kým sa neodstránia.

Popisy polí

Pole	Popis
Kritériá výberu	
Zobraziť požiadavky používateľov	Zobrazí zodpovedajúce výsledky požiadaviek používateľa.
Vyberte typ požiadavky	Typ požiadavky používateľa na zobrazenie. Výsledky predvolene zahŕňajú všetky požiadavky Typy.
Vyberte žiadateľa	Meno používateľa, ktorý odoslal žiadosť. Predvolene výsledky Zahrňte všetky typy žiadostí.
Vybrať stav	Stav požiadaviek používateľa na zobrazenie. Výsledky predvolene zahŕňajú žiadosti Všetkých stavov.
Počiatočný/koncový dátum	(Voliteľné) Rozsah dátumov, pre ktoré sa zobrazujú výsledky. Ak tak urobíte Nezadávajte počiatočný/koncový dátum, zobrazia sa všetky zodpovedajúce výsledky.
Zoznam požiadaviek používateľov	
Odstrániť	Odstráni vybraté požiadavky používateľa. Vyberte požiadavku začiarknutím príslušného políčka v zozname. Začiarknite políčko v hornej časti tabuľky a vyberte všetky výsledky požiadaviek používateľa. **POZNÁMKA:** Nemôžete odstrániť žiadosti, ktoré sú označené ako Prebiehajúce. Žiadosti, ktoré sú označené ako úspešné, neúspešné a čakajúce, môžu byť Odstránené.
Podrobn.	Zobrazí ďalšie podrobnosti o každej požiadavke. Ak chcete zobraziť ďalšie podrobnosti o

Pole	Popis
	kliknite na Zobraziť podrobnosti. Podrobnosti sa zobrazujú pod tabuľkou Zoznam žiadostí používateľov.
Dátum a čas požiadavky	Dátum a čas odoslania žiadosti používateľa.
Typ požiadavky	Typ požiadavky používateľa.
Žiadateľa	Meno používateľa, ktorý odoslal žiadosť.
Stav	Stav dokončenia/spustenia požiadavky. Žiadosti, ktorých spustenie je naplánované na budúci dátum a čas, sa zobrazujú ako "Čakajúce". **POZNÁMKA:** Ak žiadosť o zachytenie čaká dlhšie, ako sa zdá primerané, pozrite si protokol pre možné dôvody, prečo žiadosť nie je Sa spracováva.

Správa času mimo domova

Služba Správy vám umožňuje spravovať požiadavky.

- Agenti môžu požiadať o voľno, výnimky, mentoring a naplánovať ponuky a obchody s ostatnými agentmi v tíme podľa ich názoru. Môžu tiež prijímať alebo odmietať plánovať obchody a ponuky a žiadosti o mentoring a upravovať svoje vlastné žiadosti.
- Nadriadení a plánovači používajú službu Správy na schválenie alebo zamietnutie žiadostí agentov.

Riadky požiadaviek je možné zoradiť vzostupne alebo zostupne kliknutím na hlavičku stĺpca.

Posielanie správ pre agentov

Správy pre agentov pozostávajú z ponuky na vytváranie nových požiadaviek a troch poštových schránok:

- Doručená pošta – obsahuje všetky prijaté požiadavky
- Pošta na odoslanie – obsahuje všetky požiadavky, ktoré zadáte
- Verejná schránka – obsahuje verejné rozvrhové obchody a žiadosti o mentoring

Predvolené zobrazenie je Pošta na odoslanie. Požiadavky sa môžu uchovávať až do maximálneho retenčného času, ktorý správca systému nakonfiguruje pre WFM prognózu, plán, požiadavku a historické údaje (pozrite si časť Definovanie WFM

doba uchovávania). Žiadosti môžete odstraňovať, kým iný používateľ nezmení stav žiadosti. Žiadosti zo žiadnych poštových schránok nemôžete vymazať sami po ich prijatí, schválení alebo zamietnutí. Požiadavky systém vymaže, keď prejdú nakonfigurovaným obdobím uchovávania.

Stavy požiadaviek sa menia podľa toho, ako požiadavka prechádza systémom. Je dôležité pravidelne obnovovať poštovú schránku, aby ste videli najnovšie stavy. Používajte štandardné metódy obnovovania stránok prehľadávača, napríklad stlačenie klávesu F5 alebo kliknutie na tlačidlo Obnoviť na paneli s nástrojmi prehliadača. (Priečinok Pošta na odoslanie sa zobrazí po obnovení, aj keď ste si prezerali priečinok doručenej pošty alebo verejnú schránku.)

Prístup k poštovým schránkam získate kliknutím na ikonu poštovej schránky na paneli s nástrojmi Správy. Zľava doprava sú ikony Pošta na odoslanie, Doručená pošta, Verejné pole a Nové požiadavky.

Vyhľadávacie požiadavky

Žiadosti môžete vyhľadávať v ľubovoľnom poli. Keď spustíte vyhľadávanie, filtre sa použijú na požiadavky na všetkých stránkach poľa, v ktorom vyhľadávate.

Vyhľadávacie požiadavky

1. Kliknutím na položku **Filter** otvorte panel filtra.
2. Vyberte kritériá, podľa ktorých chcete vyhľadávať.
3. Kliknite na položku **Hľadať**. Po spustení vyhľadávania sa panel filtra zatvorí.

Kritériá vyhľadávania sa zachovajú, kým neopustíte stránku. Ak chcete zmeniť kritériá vyhľadávania, kliknutím na položku **Filter** otvorte panel filtra a zmeňte kritériá.

Ako filtrovať dátumové polia

Existujú dva spôsoby filtrovania žiadostí podľa dátumu: rozsah dátumov a konkrétne dátumy. Dátumové polia sú predvolene nastavené na hodnotu Rozsah dátumov. Možnosť Rozsah dátumov filtruje požiadavky podľa rozbaľovacieho zoznamu nastavených rozsahov vzhľadom na dnešný dátum. Možnosť Konkrétne dátumy obsahuje dve dátumové polia, ktoré umožňujú filtrovať požiadavky vzhľadom na konkrétne dátumy. Pomocou polí Konkrétne dátumy zadajte počiatočný dátum, koncový dátum alebo oba dátumy na nastavenie parametrov rozsahu dátumov.

Ak chcete filtrovať podľa rozsahu dátumov, vyberte z rozbaľovacieho zoznamu možnosť rozsahu.

Ak chcete filtrovať podľa konkrétnych dátumov, zadajte dátum do jedného alebo oboch nasledujúcich polí:

- Do ľavého poľa zadajte dátum na filtrovanie podľa počiatočného dátumu, ktorý filtruje žiadosti podľa dátumov v zadanom dátume alebo po ňom
- Do správneho poľa zadajte dátum, ktorý chcete filtrovať podľa dátumu ukončenia, ktorý filtruje žiadosti podľa dátumov v zadanom dátume alebo pred ním
- Zadajte dátumy do oboch polí, aby ste vrátili žiadosti o vrátenie zadaných dátumov v zadaných dátumoch alebo medzi nimi

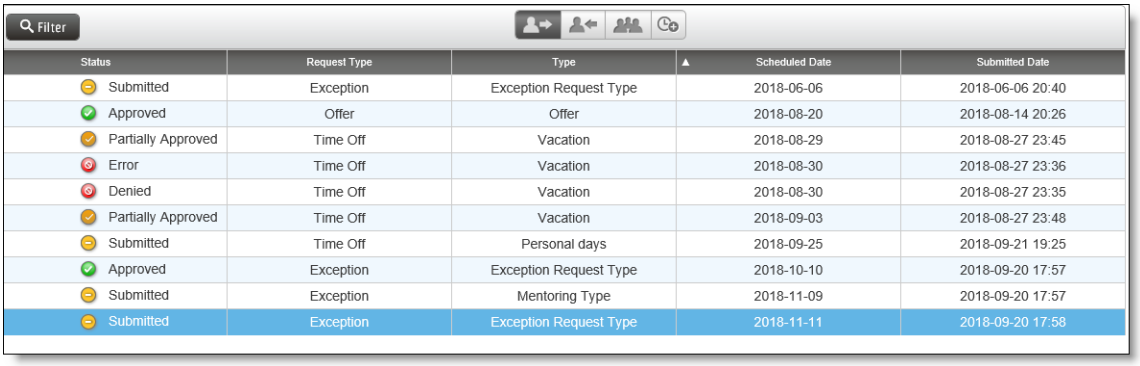
Kritériá vyhľadávania

Nasledujúca tabuľka popisuje všetky kritériá vyhľadávania, ktoré sú k dispozícii pre vyhľadávania.

Pole	Popis
Typ požiadavky	Typ požiadavky, ktorú agent vybral z roletového zoznamu Nová požiadavka Pri vytváraní žiadosti.
Podtyp	Pre typ výnimky alebo typ voľna. Možnosť, ktorú agent vybral z roletového zoznamu Typ pri vytváraní požiadavky.
Agent	Agent, ktorý odoslal žiadosť do vašej doručenej pošty, alebo agent, ktorý prijal žiadosť vo vašej pošte odchádzajúcich.
Stav	Aktuálny stav žiadosti.
Dátum odoslania	Dátum, kedy agent podal žiadosť.
Dátum plánu	Dátum, kedy agent vybral požadovanú akciu.

Odoslanie

Pošta na odoslanie obsahuje všetky požiadavky, ktoré ste odoslali vo vzostupnom plánovanom poradí dátumov. Môžete zobraziť podrobnosti žiadosti a upraviť alebo odstrániť žiadosť, ak ešte nebola schválená alebo zamietnutá.



Filter

Status	Request Type	Type	Scheduled Date	Submitted Date
Submitted	Exception	Exception Request Type	2018-06-06	2018-06-06 20:40
Approved	Offer	Offer	2018-08-20	2018-08-14 20:26
Partially Approved	Time Off	Vacation	2018-08-29	2018-08-27 23:45
Error	Time Off	Vacation	2018-08-30	2018-08-27 23:36
Denied	Time Off	Vacation	2018-08-30	2018-08-27 23:35
Partially Approved	Time Off	Vacation	2018-09-03	2018-08-27 23:48
Submitted	Time Off	Personal days	2018-09-25	2018-09-21 19:25
Approved	Exception	Exception Request Type	2018-10-10	2018-09-20 17:57
Submitted	Exception	Mentoring Type	2018-11-09	2018-09-20 17:57
Submitted	Exception	Exception Request Type	2018-11-11	2018-09-20 17:58

Nasledujúca tabuľka popisuje polia v priečinku Pošta na odoslanie.

Pole	Popis
Stav	Stav žiadosti. Možné stavy sú: ▪ Schválená – vašu žiadosť schválil váš nadriadený. Čiastočne schválené – časť vašej žiadosti o voľno schválil váš nadriadený. ▪ Čakajúce – Vaša žiadosť o obchod s plánom alebo ponuka plánu čaká na odpoveď od iného agenta. Dá sa upraviť alebo odstrániť. ▪ Čakanie – Ponuka plánu alebo žiadosť o naplánovanie obchodu čaká na vašu odpoveď. Môže byť prijatý alebo odmietnutý. ▪ Odoslaná – vaša žiadosť čaká na odpoveď od vášho nadriadeného. Dá sa upraviť alebo odstrániť. ▪ Zamietnuté – Vaša žiadosť bola zamietnutá vaším nadriadeným. ▪ Chyba – požiadavka obsahuje chybu. ▪ Odmietnuté – Iný agent odmietol vašu žiadosť o naplánovaný obchod. ▪ Odmietnuté – Odmietli ste žiadosť iného agenta o rozvrh obchodovania.
Typ požiadavky	Všeobecný typ žiadosti.
Typ	Konkrétny typ žiadosti. Ak je napríklad položka Typ žiadosti Voľno, typ môže byť Dovolenka.

Pole	Popis
Naplánovaný dátum odoslanie zoradený	Dátum, kedy požadovaná udalosť nastala. V predvolenom nastavení je priečinok Pošta na do tohto dátumu vo vzostupnom poradí. Kliknutím na hlavičku stĺpca môžete prepínať medzi vzostupným a zostupným poradím.
Dátum odoslania	Dátum a čas podania žiadosti. Upozorňujeme, že verejný obchod Ponuky nezobrazujú odoslaný dátum, kým ich niekto neprijme.

Práca s poštou na odoslanie

Dvojitým kliknutím na žiadosť v priečinku Pošta na odoslanie zobrazíte jej podrobnosti.

Úprava žiadosti, ktorá ešte nebola schválená alebo prijatá

1. Dvakrát kliknite na žiadosť.
2. Upravte podľa potreby.
3. Kliknite na tlačidlo **Odoslať**.

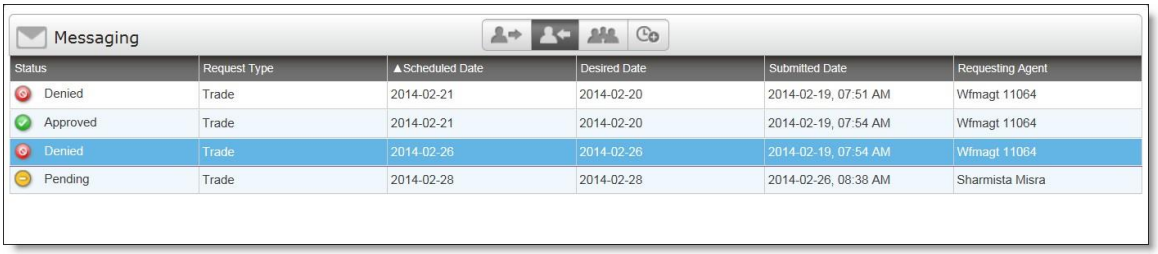
Odstránenie žiadosti, ktorá ešte nebola schválená alebo prijatá

1. Dvakrát kliknite na žiadosť.
2. Kliknite na položku **Odstrániť**.

Prij. správy

Priečinok doručenej pošty obsahuje všetky žiadosti, ktoré ste dostali v plánovanom poradí dátumov. Môžete zobraziť podrobnosti žiadosti a upraviť alebo odstrániť žiadosť, ak ešte nebola schválená alebo zamietnutá.

POZNÁMKA: Orgány dohľadu majú konečnú právomoc nad akýmikoľvek plánovanými obchodmi a žiadosťami o mentoring, takže žiadosť o obchod alebo mentoring, ktorú prijmete, môže tento používateľ odmietnuť.



Nasledujúca tabuľka popisuje polia v priečinku Doručená pošta.

Pole	Popis
Stav	Stav žiadosti. Možné stavy sú nasledujúce: ▪ Schválené: Vaša žiadosť bola schválená a váš plán bol zodpovedajúcim spôsobom aktualizovaný. ▪ Čakajúce – Prijatá požiadavka čaká na odpoveď od iného agenta. Dá sa upraviť alebo odstrániť. ▪ Odoslané – žiadosť čaká na odpoveď od vášho nadriadeného. Dá sa upraviť alebo odstrániť. ▪ Úloha – požiadavka čaká na vašu odpoveď. Môže byť prijatý alebo odmietnutý. ▪ Zamietnuté – Vaša žiadosť bola zamietnutá vaším nadriadeným. ▪ Chyba – v požiadavke sa vyskytla chyba. ▪ Odmietnuté – Odmietli ste žiadosť iného agenta o rozvrh obchodovania. ▪ Odmietnuté – Iný agent odmietol vašu žiadosť o rozvrh obchodu.
Typ požiadavky	Všeobecný typ žiadosti.
Naplánovaný dátum zoradený	Dátum, kedy požadovaná udalosť nastala. V predvolenom nastavení je priečinok doručenej pošty do tohto dátumu vo vzostupnom poradí. Kliknutím na hlavičku stĺpca môžete prepínať medzi vzostupným a zostupným poradím.
Požadovaný dátum	Dátum, ktorý chce žiadajúci agent dostať (plánovaný dátum v Naplánovať žiadosť o ponuku a naplánovať žiadosť o obchod).
Dátum odoslania	Dátum a čas podania žiadosti. Upozorňujeme, že verejný obchod Ponuky nezobrazujú odoslaný dátum, kým ich niekto neprijme.
Žiadajúci agent	Meno agenta požadujúceho harmonogram, obchod alebo ponuku alebo mentoring prosiť.

Práca s priečinkom doručenej pošty

Prijatie alebo odmietnutie žiadosti o naplánovanú výmenu

1. Dvojitým kliknutím otvorte žiadosť.
2. Kliknutím na položku **Analyzovať** porovnáte svoj rozvrh s rozvrhom žiadajúceho agenta na dva dni. To vám povie, či ste k dispozícii na prijatie obchodu.
3. Kliknite na položku **Prijať** alebo **Odmietnuť**.

Potvrdenie alebo odmietnutie prijatej žiadosti o rozvrh ponuky

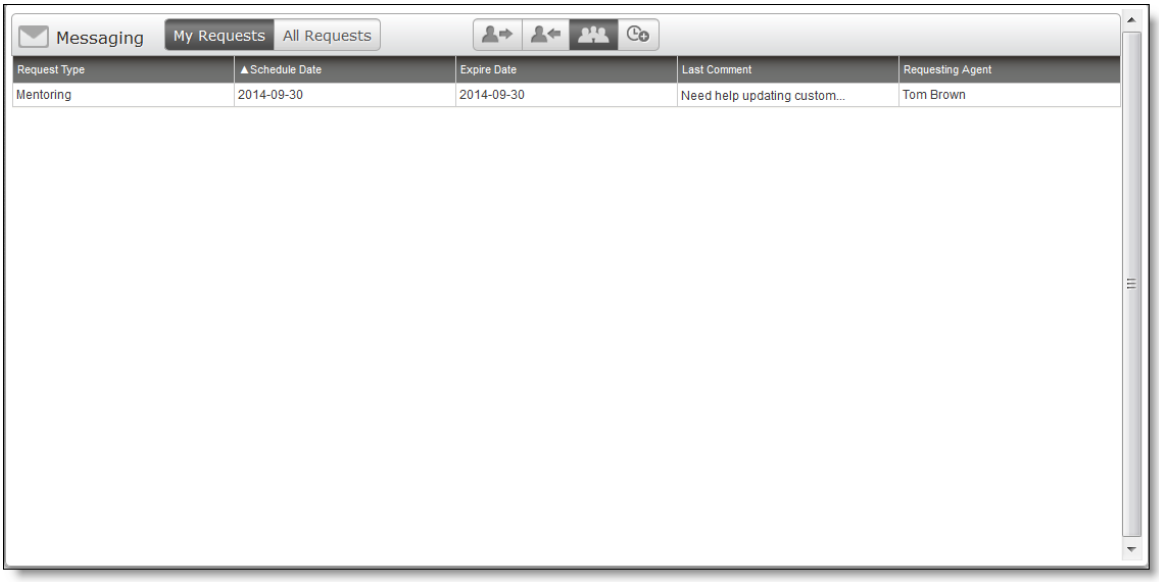
1. Dvojitým kliknutím otvorte žiadosť.
2. Kliknutím na položku **Analyzovať** porovnáte svoj rozvrh na určený deň s ponúkaným rozvrhom.
3. Kliknutím na tlačidlo Potvrdiť **prijmete žiadosť o ponuku alebo** kliknutím na **tlačidlo Odmietnuť** žiadosť o ponuku odmietnete.

Potvrdenie alebo odmietnutie prijatej žiadosti o mentoring

1. Dvojitým kliknutím otvorte žiadosť.
2. Skontrolujte prijatú žiadosť.
3. Kliknite na Potvrdiť **, ak chcete mentora prijať, alebo** na **položku Odmietnuť** , ak chcete mentora odmietnuť.

Verejná schránka

Verejné pole obsahuje všetky dostupné verejné ponuky plánov, obchody s plánmi a požiadavky na mentoring od agentov podľa vášho názoru, ktoré sú k dispozícii pre každého agenta. Môžete zobraziť podrobnosti žiadosti, vyhodnotiť žiadosť a prijať žiadosť (ak je to potrebné).



POZNÁMKA Používatelia s povolením spravovať správy majú konečnú právomoc nad akýmikoľvek obchodmi s plánmi, plánovanými ponukami a žiadosťami o mentorstvo, takže žiadosť, ktorú prijmete, môže byť odmietnutá
užívateľ.

Nasledujúca tabuľka popisuje polia vo verejnom poli.

Pole	Popis
Typ požiadavky	Všeobecný typ žiadosti.
Dátum plánu	Dátum, kedy sa chce žiadateľ vzdať alebo naplánovať mentoring relácia. V predvolenom nastavení je verejné pole zoradené podľa tohto dátumu vo vzostupnom poradí.
Dátum vypršania platnosti	Dátum uplynutia platnosti žiadosti. Platnosť žiadosti vyprší v tento deň o 23.59 hod. Po uplynutí platnosti žiadosti už žiadosť nemôžete prijať ani zrušiť.
Posledný komentár	Posledná poznámka k žiadosti.
Žiadajúci agent	Meno agenta požadujúceho plánovaný obchod, plánovaciu ponuku alebo žiadosť o mentoring.

Práca s verejnou schránkou

Prijmite žiadosť o naplánovanú výmenu

1. Dvojitým kliknutím otvorte žiadosť.
2. Vyberte dátum, s ktorým chcete obchodovať, za dátum v žiadosti.
3. Kliknutím na položku **Analyzovať** môžete porovnať tieto dva plány a uistiť sa, že navrhovaný dátum funguje.
4. Kliknite na položku **Prijať**.

Prijatie žiadosti o rozvrh ponuky

1. Dvojitým kliknutím otvorte žiadosť.
2. Kliknutím na položku **Analyzovať** porovnáte svoj rozvrh na určený deň s ponúkaným rozvrhom.
3. Kliknite na tlačidlo Prijať **, ak chcete ponuku prijať, alebo** na tlačidlo **Zrušiť** , ak chcete žiadosť zatvoriť bez jej prijatia.

Prijmite žiadosť o mentoring

1. Dvojitým kliknutím otvorte žiadosť.
2. Skontrolujte podrobnosti žiadosti o mentoring a porovnajte svoj rozvrh s rozvrhom žiadateľa, aby ste sa uistili, že časový úsek vám vyhovuje.
3. Kliknite na Prijať **, ak chcete prijať žiadosť o mentoring, alebo** na **Zrušiť** , ak chcete žiadosť uzavrieť bez jej prijatia.

Žiadosti

Ponuka Nová žiadosť vám umožňuje vytvoriť žiadosť o výnimky, voľno, naplánovať ponuky, naplánovať obchody a mentoring.

- Žiadosť o výnimku
- Požiadajte o voľno
- Vyžiadajte si ponuku harmonogramu
- Požiadajte o naplánovaný obchod
- Požiadajte o mentoring

Úprava alebo odstránenie požiadavky

V určitých situáciách je možné žiadosti upravovať alebo odstraňovať. Nasledujúca tabuľka popisuje, kedy môžete upraviť alebo odstrániť žiadosť.

Typ požiadavky	Stav	Akcia je povolená
Naplánovať ponuku (verejnú)	Nerozhodnutý	Upraviť, odstrániť
Naplánovať obchod (súkromný)	Nerozhodnutý	Upraviť
Plánovať obchod (verejný)	Nerozhodnutý	Upraviť, odstrániť
Mentoring	Nerozhodnutý	Upraviť, odstrániť
Výnimka	Predložené	Upraviť, odstrániť
Voľno	Predložené	Upraviť, odstrániť

Upraviť požiadavku

1. Dvojitým kliknutím otvorte žiadosť.
2. Upravte žiadosť podľa potreby.
3. Kliknite na tlačidlo **Odoslať**.

Odstránenie žiadosti

1. Dvojitým kliknutím otvorte žiadosť.
2. Kliknite na položku **Odstrániť**.

Žiadosť o výnimku

Žiadosť o výnimku použite na vyžiadanie zmeny v rozvrhu pre neplánované aktivity, ako sú schôdze, školenia, neplánované prestávky a absencie. Vaša žiadosť sa odošle vášmu nadriadenému na schválenie.

Výnimky je možné požadovať pre budúce aj minulé dátumy. Výnimky pre minulé dátumy sa používajú na opravu percenta dodržiavania. Napríklad, ak by ste včera museli ísť domov chorí, vaše štatistiky by vám ukázali nedodržiavanie, pretože ste nedodržali svoj rozvrh. Požiadaním o výnimku pre osobné voľno v čase, keď ste boli mimo kancelárie, sa opraví rozvrh a percento dodržiavania pre daný deň.

> **POZNÁMKA** Pre celodenné žiadosti je v rozvrhu umiestnená výnimka pre všetky platené aktivity v zmenách, ktoré začínajú v daný deň (bez ohľadu na to, či je výnimka zaplatená alebo nie). Akékoľvek nezaplatené
> činnosti v týchto zmenách sa v rozvrhu nahradia aktivitou Nedostupné. Ak v ten deň nemáte zmenu, výnimka sa do vášho rozvrhu nepridá.
> V prípade žiadostí na čiastočný deň sa do rozvrhu pre požadované časové obdobie zaradí výnimka pre všetky existujúce platené činnosti počas tohto časového obdobia (bez ohľadu na to, či je výnimka platená alebo nie). Akékoľvek prekrývajúce sa neplatené činnosti v týchto zmenách sa nahradia činnosťou Nedostupné v

harmonogram. Ak sa napríklad výnimka čiastočne vzťahuje na neplatený obed, časť, ktorá sa neprekrýva, zostáva obedom. Časť, ktorá sa prekrýva s výnimkou, sa nahradí textom Nie je k dispozícii. Ak počas tohto časového obdobia nemáte žiadne existujúce platené aktivity, výnimka sa do vášho rozvrhu nepridá.
Žiadosti o výnimku sa spracúvajú týmto spôsobom, aby sa zabezpečilo, že platený čas za daný deň zostane rovnaký pred a po uplatnení výnimky.

Nasledujúca tabuľka popisuje polia v dialógovom okne Žiadosť o výnimku.

Pole	Popis
Dátum výnimky	Dátum, kedy sa má výnimka vyskytovať. Aktuálny dátum je zobrazený predvolený.
Typ výnimky	Rozbaľovací zoznam dostupných typov výnimiek.
Celý deň	Začiarknutím políčka označte, že výnimka platí pre celý deň. Ak je táto voľba vybratá, polia Počiatočný čas a Čas ukončenia sú skryté.
Počiatočný čas	Čas, kedy začína plynúť výnimka.
Čas ukončenia	Čas, kedy končí výnimka.
Napísať komentár	(Voliteľné) Kliknutím zadáte komentár týkajúci sa žiadosti o výnimku. Max. Znakov = 140.

Vytvorenie novej žiadosti o výnimku

1. Kliknite na položku **Nová žiadosť** a z menu vyberte **možnosť Žiadosť o** výnimku.
2. Vyplňte polia.
3. Kliknite na tlačidlo **Odoslať**.

Systémom preteká žiadosť o výnimku, ako je uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Používateľ	Činnosť	Zobrazuje sa tu	Stav
Agent A	Vytvorí novú požiadavku	Pošta na odoslanie agenta A	Nerozhodnutý
Supervízor	Prijíma žiadosť	Škatuľka úloh supervízora	Úloh
Supervízor	Schvaľuje/zamieta výnimku	Pošta na odoslanie agenta A	Schválené/zamietnuté

Používateľ	Činnosť	Zobrazuje sa tu	Stav
		Všetka schránka supervízora	Schválené/zamietnuté

Ďalšie informácie o odosielaní žiadostí o výnimku nájdete v téme Informácie o automatických zmenách žiadostí.

Požiadajte o naplánovaný obchod

Použite žiadosť o rozvrh obchodu na obchodovanie s celým alebo čiastočne naplánovaným pracovným dňom s celým alebo čiastočne naplánovaným pracovným dňom niekoho iného. Tieto obchodné žiadosti môžu byť u konkrétneho agenta (súkromný obchod) alebo u akéhokoľvek agenta podľa vášho názoru (verejný obchod). Môžete požiadať o výmenu zmien v ten istý deň (napríklad možno budete chcieť vymeniť svoju zmenu o 7:00 AM–15:00 so zmenou niekoho iného o 10:00 AM–18:00) alebo o rôzne dni (napríklad môžete chcieť vymeniť svoj pondelok voľna za piatok voľna).

Ak chcete obchodovať s viacerými segmentmi svojho rozvrhu (napríklad ak chcete obchodovať s rozdelenou zmenou), musíte odoslať samostatné žiadosti pre každý segment zmeny.

POZNÁMKA: Hlavný servisný front musí byť nakonfigurovaný pre agentov na vykonávanie plánu, obchodu alebo ponuky.

Nasledujúca tabuľka popisuje polia v dialógovom okne Naplánovať žiadosť o obchod za celý deň.

Pole	Popis
Verejný obchod všetkých	Začiarknite toto políčko, ak chcete zaznamenať svoj plánovaný obchod vo verejnom poli agenti podľa vášho názoru. Zrušte začiarknutie tohto políčka, ak chcete obchodovať s konkrétnym agentom v súkromnom obchode.
Potvrdiť	(Len verejné živnosti) Pripomenutie, že budete požiadaní o potvrdenie alebo odmietnutie navrhovaného obchodu od odpovedajúceho agenta. Toto začiarkavacie políčko je určené iba na čítanie a nedá sa zrušiť.
Žiadajúci agent	(Iba na čítanie) Vaše meno.
Naplánovaný dátum	Dátum, s ktorým chcete obchodovať. V predvolenom nastavení
zobrazuje zajtrajší dátum. Celý deň	Začiarknite toto políčko, ak chcete obchodovať celý deň.
Odpovedajúci agent	(Iba súkromné živnosti) Agent, s ktorým chcete obchodovať, sa
mení. Naplánovaný dátum	(Iba súkromné živnosti) Dátum, s ktorým chcete obchodovať.
Dátum vypršania platnosti	(Len verejné živnosti) Dátum uplynutia platnosti žiadosti.

Pole	Popis
Napísať komentár	(Voliteľné) Kliknutím zadáte komentár týkajúci sa žiadosti o výnimku. Akýkoľvek Pridaný komentár sa uloží až po uložení samotnej žiadosti o výnimku. Maximálny počet znakov = 250.

Nasledujúca tabuľka popisuje polia v dialógovom okne Naplánovať žiadosť o obchod na čiastočný deň.

Pole	Popis
Verejný obchod všetkých	Začiarknite toto políčko, ak chcete zaznamenať svoj plánovaný obchod vo verejnom poli agenti podľa vášho názoru. Zrušte začiarknutie tohto políčka, ak chcete obchodovať s konkrétnym agentom v súkromnom obchode.
Potvrdiť	(Len verejné živnosti) Pripomenutie, že budete požiadaní o potvrdenie alebo odmietnutie navrhovaného obchodu od odpovedajúceho agenta. Toto začiarkavacie políčko je určené iba na čítanie a nedá sa zrušiť.
Žiadajúci agent	(Iba na čítanie) Vaše meno.
Naplánovaný dátum	Dátum, s ktorým chcete obchodovať. V predvolenom nastavení
zobrazuje zajtrajší dátum. Celý deň	Zrušte začiarknutie tohto políčka, ak chcete obchodovať
čiastočný deň.	
Čas	Zadajte čas začiatku a konca hodín, s ktorými chcete obchodovať.
Odpovedajúci agent	(Iba súkromné živnosti) Agent, s ktorým chcete obchodovať, sa
mení. Naplánovaný dátum	(Iba súkromné živnosti) Dátum, s ktorým chcete obchodovať.
Čas	(Iba súkromné živnosti) Zadajte čas začiatku a konca hodín, s ktorými chcete obchodovať.
Dátum vypršania platnosti	(Len verejné živnosti) Dátum uplynutia platnosti žiadosti.
Napísať komentár	(Voliteľné) Kliknutím zadáte komentár týkajúci sa žiadosti o obchod. Akýkoľvek Poznámka, ktorú pridáte, sa uloží až po uložení samotnej žiadosti o obchod. Maximálny počet znakov = 250.

Vytvorte novú žiadosť o naplánovanie obchodu

1. Kliknite na položku **Nová žiadosť** a potom z ponuky vyberte **Naplánovať žiadosť o obchod** .
2. Vyplňte polia.

3. Ak ide o súkromný obchod, kliknite na položku **Analyzovať** a porovnajte svoj rozvrh navrhovaného dátumu obchodu s harmonogramom osoby, s ktorou chcete obchodovať, aby ste sa uistili, že obchod je možný.
4. Ak chcete, kliknite na Napísať **komentár** a zadajte komentár.
5. Kliknite na tlačidlo **Odoslať**.

Systémom preteká súkromná obchodná požiadavka podľa plánu, ako je uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Používateľ	Činnosť	Zobrazuje sa tu	Stav
Agent A	Vytvorí novú požiadavku	Pošta na odoslanie agenta A	Nerozhodnutý
Agent B	Prijíma obchodnú žiadosť	Doručená pošta agenta B	Úloh
Agent B	Prijme/odmietne žiadosť o obchod	Pošta na odoslanie agenta B	Predložené/zamietnuté
Agent A	Dostane odpoveď agenta B	Doručená pošta agenta A	Predložené/zamietnuté
Supervízor	Prijíma prijatú obchodnú žiadosť o schválenie	Škatuľka úloh supervízora	Úloh
Supervízor	Schvaľuje/zamieta obchod	Pošta na odoslanie agenta A	Schválené/zamietnuté
		Doručená pošta agenta B	Schválené/zamietnuté
		Všetka schránka supervízora	Schválené/zamietnuté

Systémom prechádza verejná plánovaná obchodná požiadavka, ako je uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Používateľ	Činnosť	Zobrazuje sa tu	Stav
Agent A	Vytvorí novú požiadavku	Pošta na odoslanie agenta A	Nerozhodnutý
Všetci agenti	Pozri obchod vo verejnej schránke	Verejná schránka agentov	Nie je k dispozícii
Agent B	Prijíma žiadosť o obchod	Doručená pošta agenta B	Nerozhodnutý
Agent A	Dostane odpoveď agenta B	Pošta na odoslanie agenta A	Úloh
Agent A	Potvrdzuje alebo zamieta	Pošta na odoslanie agenta A	Predložené/zamietnuté

Pou	Činno	Zobrazuje sa tu	Stav
	Prijatie zástupcom B		(Po zamietnutí žiadosti sa vytvorí kópia žiadosti, na ktorej sa zobrazuje Zamietnuté, a pôvodná žiadosť sa vráti späť do stavu Čakajúce.)
	Zástupca B dostane potvrdenie/odmietnutie agenta A	Doručená pošta agenta B	Predložené/zamietnuté
Supervízor	Prijíma prijatú a potvrdenú obchodnú žiadosť o schválenie	Škatuľka úloh supervízora	Úloh
Supervízor	Schvaľuje/zamieta obchod	Pošta na odoslanie agenta A	Schválené/zamietnuté
		Doručená pošta agenta B	
		nutá schránka všetkých položiek orgánu dohľadu	Schválená/zamietnutá
		nuté	Schválené/zamietnuté

Požiadajte o voľno

Použite žiadosť o voľno na naplánovanie rôznych typov pracovného voľna. V jednej žiadosti môžete požiadať o viacero dní a typov voľna. Napríklad, ak chcete týždeň voľna, ale nemáte dostatok dní dovolenky na pokrytie piatich dní, môžete tiež využiť voľno z jednej z ďalších kategórií, aby ste rozdiel vyrovnali.

POZNÁMKA: Nemôžete odoslať žiadosti o voľno pre dátumy v minulosti.

Môžete odoslať viacero možností týkajúcich sa voľna v poradí podľa preferencií (prvá, druhá alebo tretia voľba). Môžete si napríklad vziať týždeň voľna v júni ako svoju prvú voľbu na dovolenku, ale tiež uvediete, že týždeň voľna v júli je vašou druhou voľbou a týždeň voľna v auguste je vašou treťou voľbou. Váš nadriadený schváli jednu z vašich troch možností.

Po odoslaní môžete svoju žiadosť upraviť alebo odstrániť, ak ešte nebola schválená.

Váš nadriadený sa môže rozhodnúť, že schváli iba niekoľko dní žiadosti o viacdňové voľno. Môžete si napríklad vziať voľno v pondelok, utorok a stredu. Váš nadriadený vás však potrebuje v pondelok v práci, a preto vašu žiadosť schváli iba na utorok a stredu.

POZNÁMKA: Váš nadriadený nemôže zmeniť počet hodín požadovaného voľna v jeden deň.

Po schválení žiadosti máte tiež možnosť stiahnuť žiadosť o voľno. Napríklad udalosť, ktorej ste sa chceli zúčastniť a na ktorú ste požiadali o voľno, sa zruší. Stiahnutím žiadosti o voľno sa vrátite späť do rozvrhu a váš časový zostatok dovolenky sa aktualizuje, aby vám tieto hodiny vrátil.

Dialógové okno Žiadosť o voľno obsahuje tabuľku, ktorá zobrazuje, koľko voľna máte k dispozícii, koľko ste využili a koľko zostáva v jednotlivých kategóriách voľna. Tieto informácie sa zostavujú zo žiadostí o voľno, ktoré ste odoslali.

> **POZNÁMKA:** Keď požiadate o voľno, požadované hodiny sú uvedené v stĺpci Čakajúce hodiny. Po schválení sa presunú do stĺpca Schválené hodiny. Deň po tom, čo ste skutočne Použili voľno, hodiny sa presunú do stĺpca Použité hodiny a už nie sú uvedené v stĺpci Schválené hodiny.
>
> **POZNÁMKA:** Ak požadujete celý deň voľna, počet hodín pridaných do stĺpcov Čakajúce hodiny a Schválené hodiny vychádza z množstva platených aktivít zmien v daný deň. Ak máte iba Aktivity nie sú k dispozícii alebo sú k dispozícii v daný deň, hodnota pridaná k čakajúcim hodinám a schváleným hodinám je nula. Ak nemáte žiadne aktivity (čo nie je to isté ako aktivita Nie je k dispozícii), pridanou hodnotou je denný FTE hodín.

Tlačidlá Zoznam dní a Voľno vám môžu pomôcť pri žiadaní o voľno.

- Tlačidlo Zoznam dní – zobrazuje súhrn žiadostí o voľno
- Tlačidlo Prideľovanie voľna – umožňuje skontrolovať, či sú v deň, kedy chcete odletieť, k dispozícii voľné hodiny

Systémom preteká žiadosť o voľno, ako je uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Používateľ	Činnosť	Zobrazuje sa tu	Stav
Agent A	Vytvorí novú požiadavku	Pošta na odoslanie agenta A	Nerozhodnutý
Supervízor	Prijíma žiadosť	Škatuľka úloh supervízora	Úloh
Supervízor	Schvaľuje/čiastočne schvaľuje/zamieta voľno	Doručená pošta agenta A	Schválené/čiastočne schválené/zamietnuté
		Pošta odosielateľa supervízora	Schválené/čiastočne schválené/zamietnuté
Agent A	Predchádzajúce výbery	Pošta agenta A' Výstupná schránka	Žiadosť o výber

	Schválená žiadosť		
Supervízor	Prijíma žiadosť o výber	Škatuľka úloh supervízora	Žiadosť o výber
Supervízor	Potvrdzuje odstúpenie	Doručená pošta agenta A	Stiahnutá
		schránka odosielateľa nadriadeného	Stiahnuté

Vytvorenie novej žiadosti o voľno

1. Kliknite na položku **Nová žiadosť** a z ponuky vyberte **položku Žiadosť o** voľno.
2. Z rozbaľovacieho zoznamu Typ vyberte požadovaný typ voľna.
3. Z rozbaľovacieho zoznamu Výber vyberte preferenciu voľna (prvá, druhá alebo tretia voľba).
4. V **poli Dátum** kliknite na ikonu kalendára a vyberte deň. Dátumy so sivým pozadím v kalendári nie sú k dispozícii na voľno. Do tej istej žiadosti nemôžete pridať ten istý deň dvakrát (napríklad v prvej aj druhej voľbe).
5. Kliknite na tlačidlo **Pridať**.
6. Zopakujte pridanie dátumov do žiadosti. Podľa potreby použite možnosť Prvá, Druhá a Tretia voľba.
7. (Voliteľné) Pridajte komentár kliknutím na **Napísať komentár** . Komentár môže pomôcť vášmu nadriadenému pri rozhodovaní o schválení.
8. Kliknite na tlačidlo **Odoslať**.

POZNÁMKA: Ak nemáte dostatok dostupných hodín pre požadovaný typ voľna, žiadosť zlyhá.

Ďalšie informácie o odosielaní žiadostí o voľno nájdete v téme Automatické zmeny žiadostí.

Úprava odoslanej, ale ešte neschválenej žiadosti o voľno

1. V priečinku Pošta na odoslanie dvakrát kliknite na žiadosť o voľno, ktorú chcete upraviť. Žiadosti, ktoré môžete upraviť, majú stav Odoslané.
2. V dialógovom okne Žiadosť o voľno kliknite na položku **Upraviť**. Dialógové okno sa rozbalí, aby ste mohli pridať nový deň, a pridá tlačidlo Odstrániť (an X) vedľa existujúcich požadovaných dní voľna. Môžete tiež pridať komentár s vysvetlením, prečo ste zmenili žiadosť o voľno. Komentár môže pomôcť vášmu nadriadenému pri rozhodovaní o schválení.

3. Upravte svoju žiadosť podľa potreby pridaním nových dní voľna alebo odstránením existujúcich dní voľna.

Pou	Činno	Zobrazuje sa tu	Stav

> **POZNÁMKA:** Ak chcete zmeniť časy požadovaného dňa, musíte odstrániť pôvodný deň a znova ho pridať k novým časom. Ak ste napríklad pôvodne požadovali AM od 8:00 do 11:00 Vypnuté v pondelok, ale musíte to zmeniť na 13:00–15:00, vymazať záznam pre pondelok a pridať ho znova, tentoraz s novým časom začiatku a konca.

4. Po dokončení úprav požiadavky kliknite na tlačidlo **Aktualizovať**.

Odstránenie odoslanej, ale ešte neschválenej žiadosti o voľno

1. V priečinku Pošta na odoslanie dvakrát kliknite na žiadosť o voľno, ktorú chcete upraviť. Žiadosti, ktoré môžete upraviť, majú stav Odoslané.
2. v dialógovom okne Žiadosť o voľno kliknite na položku **Odstrániť**.

Stiahnutie schválenej žiadosti o voľno

1. V priečinku Pošta na odoslanie dvakrát kliknite na žiadosť o voľno, ktorú chcete vybrať. Žiadosť bude mať stav Schválené alebo Čiastočne schválené.
2. V dialógovom okne Žiadosť o voľno zadajte v prípade potreby komentár s vysvetlením dôvodu stiahnutia.
3. Kliknite na položku **Stiahnuť žiadosť**.

   Stiahnutá žiadosť zostane vo vašej schránke Odoslanie so stavom Schválené alebo Čiastočne schválené, kým váš nadriadený nepotvrdí stiahnutie. V tom čase sa stav žiadosti zmení na Stiahnuté.

   > **POZNÁMKA:** Ak váš nadriadený neuzná vašu žiadosť o výber, stále budete mať toto voľno a nebudete v pláne.

Popisy polí

Nasledujúca tabuľka popisuje polia v dialógovom okne Žiadosť o voľno.

Pole	Popis
Zobraziť dostupné otváracie hodiny pre	Rozsahy dátumov plánov dovoleniek, ku ktorým ste priradení.
Typ	Typ voľna: plávajúce sviatky, dni voľna, osobné dni a dovolenka.

Pole	Popis
	POZNÁMKA: Niektoré typy voľna nemusia byť k dispozícii. Typy času určuje správca a plán dovolenky Vypnuté, ktoré sú k dispozícii. Spôsob definovania každého z týchto typov voľna určuje vaše kontaktné centrum.
Celkový počet hodín	Celkový počet hodín, ktoré máte k dispozícii pre daný typ voľna.
Využité hodiny	Počet hodín, ktoré ste využili pre typ voľna.
Schválené hodiny	Počet hodín, ktoré boli schválené pre typ voľna, ale Zatiaľ neprijaté.
Čakajúce hodiny	Počet hodín, o ktoré ste požiadali pre voľno, zadajte, že Ešte neboli schválené vaším nadriadeným. **POZNÁMKA:** Aj keď môžete požiadať o viacero možností voľna, pri výpočte čakajúcich hodín sa zohľadňuje iba prvá voľba.
Zostávajúce hodiny	Počet hodín zostávajúceho voľna. Táto hodnota Sa vypočíta takto: Zostávajúce hodiny = celkový počet hodín – (využité hodiny + schválené hodiny + čakajúce hodiny)
Prvá, druhá a tretia karta	Karty, na ktorých sa v tejto žiadosti zobrazujú predvoľby žiadosti o voľno.
Typ	Vyberte typ voľna, o ktoré žiadate.
Výber	V rozbaľovacom zozname vyberte preferenciu voľna.
Dátum	Vyberte deň, ktorý chcete mať z kalendára voľno. Musíte vybrať každý deň zvlášť. Kliknutím na položku Pridať pridajte dátum na kartu Prvá, Druhá alebo Tretia voľba.
Celý deň	Toto políčko začiarknite, ak chcete vzlietnuť celý deň. Ak sú tieto polia vybraté, polia Počiatočný čas a Čas ukončenia sa vypnú.
Počiatočný čas	Ak si beriete čiastočný deň voľna, zadajte čas začiatku voľna.

Pole	Popis
Čas ukončenia	Ak si beriete čiastočný deň voľna, zadajte čas ukončenia voľna.
Tlačidlo Prideľovanie voľna	Zobrazuje dostupné pridelené voľno pre vybratý servisný front a kalendárny mesiac. To vám umožní skontrolovať, či sú v deň, keď chcete vzlietnuť, k dispozícii voľné hodiny. Ďalšie informácie nájdete v časti Zobrazenie pridelených časových limitov.
Tlačidlo Zoznam dní	Zobrazí súhrn vášho voľna. Toto kontextové okno obsahuje zoznam všetkých schválených a čakajúcich žiadostí o voľno v poradí dátumov.

Prezeranie voľna pridelených

POZNÁMKA: Táto funkcia je dostupná len v prípade, že správca nakonfiguroval WFM na zobrazovanie tlačidla Prideľovanie voľna (pozrite si časť Konfigurácia nastavení WFM v celom systéme).

Vyskakovacie okno Prideľovanie voľna sa zobrazí, keď kliknete na tlačidlo Prideľovanie voľna v žiadosti o voľno. Zobrazuje aktuálne dostupné voľno, ktoré je pridelené servisnému frontu v konkrétny deň.

POZNÁMKA: Deň, ktorý ukazuje dostupné prídely a pozitívnu medzeru v prognóze, je vo všeobecnosti lepšou voľbou pre čerpanie voľna.

Pole	Popis
Dátum	Dátum pridelenia.
Dostupný prídel	Aktuálny počet pridelených voľna dostupných v daný deň vo FTE Alebo hodín v závislosti od toho, ako správca nakonfiguroval váš systém.
Medzera v prognóze na daný deň.	Priemerný rozdiel medzi plánovanými a predpokladanými ekvivalentmi plného pracovného času Táto hodnota sa vždy zobrazuje vo ekvivalentoch plného pracovného času. Záporné číslo znamená nedostatok zamestnancov a kladné číslo znamená nadmerné personálne obsadenie.

Vyžiadajte si ponuku harmonogramu

Použite žiadosť o ponuku plánu na sprístupnenie celého alebo časti dňa, na ktorý máte naplánovanú prácu, pre prácu iného agenta. Napríklad, ak máte povinnosť mimo práce v stredu, ponúknete svoju zmenu komukoľvek inému, kto môže v ten deň pracovať. Ponuka harmonogramu je podľa vášho názoru zverejnená vo verejnej schránke všetkých agentov.

Nasledujúca tabuľka popisuje polia v dialógovom okne Naplánovať žiadosť o ponuku.

Pole	Popis
Žiadajúci agent	(Iba na čítanie) Vaše meno.
Naplánovaný dátum	Dátum, ktorý chcete ponúknuť iným agentom do práce. V predvolenom nastavení sa zobrazuje Zajtrajší dátum. Nemôžete si vybrať dátum v minulosti.
Celý deň	Toto políčko začiarknite, ak chcete ponúknuť celý deň.
Dátum vypršania platnosti	Dátum, kedy vyprší platnosť vašej žiadosti. V tom čase sa už nezobrazuje vo vašom Pošta na odoslanie alebo do verejnej schránky. Dátum vypršania platnosti musí byť pred plánovaným dátumom.
Potvrdiť	Toto políčko začiarknite, ak chcete potvrdiť, že agent prijal ponuku pred jej odoslaním nadriadenému na schválenie.
Napísať komentár	(Voliteľné) Kliknutím zadáte komentár týkajúci sa žiadosti o ponuku plánu. Komentár, ktorý pridáte, sa uloží až po uložení samotnej požiadavky ponuky plánu. Maximálny počet znakov = 250.

Nasledujúca tabuľka popisuje polia v dialógovom okne Plánovanie žiadosti o ponuku pre čiastočný deň.

Pole	Popis
Žiadajúci agent	(Iba na čítanie) Vaše meno.
Naplánovaný dátum	Dátum, ktorý chcete ponúknuť iným agentom do práce. V predvolenom nastavení sa zobrazuje Zajtrajší dátum. Nemôžete si vybrať dátum v minulosti.
Celý deň	Zrušením začiarknutia tohto políčka ponúknete čiastočný deň.
Čas	Zadajte čas začiatku a konca hodín, ktoré chcete ponúknuť inému agentovi.
Dátum vypršania platnosti	Dátum, kedy vyprší platnosť vašej žiadosti. V tom čase sa už nezobrazuje vo vašom Pošta na odoslanie alebo do verejnej schránky. Dátum vypršania platnosti musí byť pred plánovaným dátumom.
Potvrdiť	Toto políčko začiarknite, ak chcete potvrdiť, že agent prijal ponuku pred jej odoslaním nadriadenému na schválenie.
Napísať komentár	(Voliteľné) Kliknutím zadáte komentár týkajúci sa žiadosti o ponuku plánu.

Pole	Popis
	Komentár, ktorý pridáte, sa uloží až po uložení samotnej požiadavky ponuky plánu. Maximálny počet znakov = 250.

Vytvorenie novej žiadosti o ponuku rozvrhu

1. Kliknite na položku **Nová žiadosť** a potom z ponuky vyberte **položku Naplánovať žiadosť o** ponuku.
2. Vyplňte polia.
3. Kliknite na tlačidlo **Odoslať**.

Systém prechádza žiadosťou o ponuku harmonogramu bez potvrdenia, ako je uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Používateľ	Činnosť	Zobrazuje sa tu	Stav
Agent A	Vytvorí novú požiadavku	Pošta na odoslanie agenta A	Nerozhodnutý
Všetci agenti	Získať ponuku	Verejná schránka agentov	Nie je k dispozícii
Agent B	Prijíma ponuku	Doručená pošta agenta B	Predložené
		Pošta na odoslanie agenta A	Predložené
Supervízor	Prijíma prijatú ponuku	Škatuľka úloh supervízora	Úloh
Supervízor	Schvaľuje/zamieta ponuku	Všetka schránka supervízora	Schválené/zamietnuté
		Pošta na odoslanie agenta A	Schválené/zamietnuté
		Doručená pošta agenta B	Schválené/zamietnuté

Systém prechádza žiadosťou o ponuku plánu s potvrdením, ako je uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Používateľ	Činnosť	Zobrazuje sa tu	Stav
Agent A	Vytvorí novú požiadavku	Pošta na odoslanie agenta A	Nerozhodnutý
Všetci agenti	Získať ponuku	Verejná schránka agentov	Nie je k dispozícii
Agent B	Prijíma ponuku	Doručená pošta agenta B	Nerozhodnutý

Používateľ	Činnosť	Zobrazuje sa tu	Stav
Agent A	Prijíma prijatú ponuku	Pošta na odoslanie agenta A	Úloh
		Doručená pošta agenta B	Nerozhodnutý
Agent A	Potvrdí/odmietne ponuku	Pošta na odoslanie agenta A	Odoslaná/zamietnutá (Zamietnutím žiadosti sa vytvorí kópia žiadosti, ktorá sa zobrazuje ako Zamietnuté, a pôvodná žiadosť sa vráti späť do stavu Čakajúce)
		Doručená pošta agenta B	Predložené/zamietnuté
Supervízor	Prijíma prijatú ponuku	Škatuľka úloh supervízora	Úloh
		Všetka schránka supervízora	Schválené/zamietnuté
		Pošta na odoslanie agenta A	Schválené/zamietnuté
		Doručená pošta agenta B	Schválené/zamietnuté

Požiadajte o mentoring

Použite žiadosť o mentoring a požiadajte o individuálny koučing od kolegu agenta. Všetky žiadosti o mentoring sú zverejnené vo verejnej schránke a každý agent môže odpovedať. Supervízor alebo správca musí schváliť žiadosť o mentoring. Keď je žiadosť schválená, výnimka sa pridá do vášho rozvrhu a do rozvrhu vášho mentora.

Nasledujúca tabuľka popisuje polia v dialógovom okne Žiadosť o mentoring.

Pole	Popis
Dátum mentoringu	Dátum, kedy chcete naplánovať mentorské stretnutie. Typ
výnimky	Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte príslušnú výnimku.
Počiatočný čas	Čas začiatku mentorského stretnutia.
Čas ukončenia	Čas ukončenia mentorského stretnutia.
Popis	Opis účelu mentorského stretnutia. Maximálny počet znakov =

Pole	Popis
	251.

Vytvorenie novej žiadosti o mentoring

1. Kliknite na položku **Nová žiadosť** a potom z ponuky vyberte **položku Žiadosť o** mentoring.
2. Vyplňte polia.
3. Kliknite na tlačidlo **Odoslať**.

Systémom prechádza žiadosť o mentoring, ako je uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Používateľ	Činnosť	Zobrazuje sa tu	Stav
Agent A	Vytvorí novú požiadavku	Pošta na odoslanie agenta A	Nerozhodnutý
Všetci agenti	Zobraziť žiadosť vo verejnom Krabica	Verejná schránka agentov	Nie je k dispozícii
Agent B	Akceptuje mentoring prosiť	Doručená pošta agenta B	Nerozhodnutý
Agent A	Prijíma agenta B odpoveď	Pošta na odoslanie agenta A	Úloh
Agent A	Potvrdí/odmietne agenta Prijatie zo strany B	Pošta na odoslanie agenta A	Predložené/zamietnuté (Zamietnutie žiadosti vytvorí kópiu požiadavka, ktorá zobrazuje Poprel to a Pôvodná požiadavka pokračuje späť na Čakajúce)
	Agent B dostane agenta potvrdenie A alebo odmietnutie	Doručená pošta agenta B	Predložené/zamietnuté
Supervízor	Prijíma prijaté a potvrdený mentoring Žiadosť o schválenie	Škatuľka úloh supervízora	Úloh

Používateľ	Činnosť	Zobrazuje sa tu	Stav
Supervízor	Schvaľuje/zamieta žiadosť o mentoring	Pošta na odoslanie agenta A	Schválené/zamietnuté
		Doručená pošta agenta B	
		nutá schránka všetkých položiek orgánu dohľadu	Schválená/zamietnutá
		nuté	Schválené/zamietnuté

Ďalšie informácie o odosielaní žiadostí o mentoring nájdete v téme Automatické zmeny žiadostí.

Automatické zmeny žiadostí

Vo väčšine prípadov, ak je žiadosť schválená, Webex WFO aktualizuje rozvrh agenta presne podľa požiadaviek. V niektorých prípadoch, keď je predložená platená žiadosť, však Webex WFO môže žiadosť zmeniť, aby sa ubezpečila, že agent nie je naplánovaný na dlhší platený čas, ako by mal agent pracovať. Nasledujú príklady takýchto prípadov.

Prípad 1: Obchodný zástupca predloží platenú žiadosť, ktorá sa prekrýva s neplatenou činnosťou

Agent predloží čiastočnú alebo celodennú platenú žiadosť o mentoring, voľno alebo výnimku. Žiadosť sa prekrýva s neplatenou aktivitou v existujúcom rozvrhu. Žiadosť sa schvaľuje. V tomto prípade Webex WFO nahradí neplatenú aktivitu (napríklad neplatený obed) v rozvrhu agenta aktivitou Nedostupné.

PRÍKLAD

Požiadate o platené voľno od 7:00 AM do 15:00. Existujúci harmonogram je:

- V prevádzke, 7:00–11:00 AM
- Neplatený obed, 11:00 – 11:30 AM
- V prevádzke, 23:30 AM–15:00

Po schválení žiadosti je harmonogram:

- Platené voľno, 7:00–11:00 AM
- Nie je k dispozícii, 11:00–11:30 AM
- Platené voľno, 11:30 AM–15:00

Prípad 2: Agent má naplánovanú prácu počas požadovaného času

Agent predloží čiastočnú alebo celodennú platenú žiadosť o mentoring, voľno alebo výnimku. Žiadosť sa týka prípadov, keď agent nemá naplánovanú prácu. Žiadosť sa schvaľuje. V tomto prípade Webex WFO

nevloží schválenú požiadavku do harmonogramu agenta.

PRÍKLAD

Agent požaduje platené voľno, 17:00–19:00. Existujúci harmonogram je:

- V prevádzke, 9:00 AM–17:00

Po schválení žiadosti zostáva harmonogram agenta rovnaký.

Prípad 3: Agent má naplánovanú prácu iba počas časti žiadosti

Agent predloží čiastočnú alebo celodennú platenú žiadosť o mentoring, voľno alebo výnimku. Požiadavka sa týka existujúceho rozvrhu a agent má naplánovanú prácu počas časti žiadosti. Žiadosť sa schvaľuje. V tomto prípade Webex WFO vloží časť schválenej požiadavky do harmonogramu agenta.

PRÍKLAD

Agent požiada o platené voľno, 16:00–18:00. Existujúci harmonogram je:

- V prevádzke, 9:00 AM–17:00

Po schválení žiadosti je harmonogram agenta:

- V prevádzke, 9:00 AM–16:00
- Platené voľno, 16:00–17:00

OSVEDČENÉ POSTUPY Ak chcú agenti predložiť platenú žiadosť o čas v existujúcom rozvrhu, ktorý nepracujú, mali by kontaktovať svojho nadriadeného.

NOTA

(Iba ručná manipulácia) Ak chcú vedúci pracovníci schváliť platenú žiadosť na čas, počas ktorého agent, ktorý podal žiadosť, nemá naplánovanú prácu podľa existujúceho harmonogramu, musia urobiť nasledovné:

1. V časti Plány agenta prejdite na dátum, ktorý agent požadoval.
2. Vložte platenú aktivitu (v službe alebo nadčas) za čas, ktorý agent požadoval.
3. Schváľte žiadosť.

Odosielanie správ pre schvaľovateľov žiadostí

Odosielanie správ používateľom s povolením na správu správ pozostáva z dvoch poštových schránok:

- Pole s úlohami – zobrazuje všetky požiadavky, ktoré od vás vyžadujú akciu (predvolené zobrazenie)
- Všetky schránky – obsahuje všetky žiadosti, ktoré vám boli odoslané

Požiadavky je možné uchovávať až do maximálneho času uchovávania, ktorý správca systému nakonfiguroval pre WFM prognózu, plán, požiadavku a historické údaje (pozrite si časť Definovanie retenčného obdobia WFM).

Prístup k poštovým schránkam získate kliknutím na ikonu poštovej schránky na paneli s nástrojmi Správy. Zľava doprava sú ikonami pole úloh a pole Všetko.

POZNÁMKA: Nadriadení, ktorí sú zároveň agentmi, majú dvojitú poštovú schránku, jednu s pohľadom agenta a druhú s pohľadom nadriadeného. Medzi týmito dvoma zobrazeniami môžete prepínať pomocou položiek Moje žiadosti a Všetko
Tlačidlá Žiadosti. Kliknutím na položku Moje žiadosti zobrazíte poštovú schránku agenta a kliknutím na položku Všetky žiadosti zobrazíte poštovú schránku nadriadeného.

Vyhľadávacie požiadavky

Používatelia s povolením na správu správ môžu spúšťať dva typy vyhľadávania. Rovnako ako ostatní používatelia, aj vy môžete spustiť základné vyhľadávanie so štandardnými kritériami vyhľadávania. Ak máte okrem základného vyhľadávania povolenie na správu správ, môžete spustiť vlastné vyhľadávanie, v ktorom vyberiete, ktoré kritériá chcete zahrnúť do vyhľadávania. Vyhľadávanie žiadostí môžete spustiť v ľubovoľnej poštovej schránke. Keď spustíte vyhľadávanie, filtre sa použijú na požiadavky na všetkých stránkach poštovej schránky, v ktorej vyhľadávate.

Spustenie základného vyhľadávania

1. Kliknutím na položku **Filter** otvorte panel filtra.
2. Vyberte kritériá, podľa ktorých chcete vyhľadávať.
3. Kliknite na položku **Hľadať**. Po spustení vyhľadávania sa panel filtra zatvorí.

Spustenie vlastného vyhľadávania

1. Kliknutím na položku **Filter** otvorte panel filtra.
2. Kliknite na položku **Vlastné vyhľadávanie**.
3. Pomocou rozbaľovacieho zoznamu Vyberte filter vyberte filter.
4. Kliknutím na tlačidlo **Pridať** pridáte filter do vlastného vyhľadávania.
5. Zadajte príslušné kritériá vyhľadávania pre každý filter.
6. Kliknite na položku **Hľadať**. Po spustení vyhľadávania sa panel filtra zatvorí.

Kritériá vyhľadávania sa zachovajú, kým neopustíte stránku. Ak chcete zmeniť kritériá vyhľadávania, kliknutím na položku **Filter** otvorte panel filtra a zmeňte kritériá.

Ako konfigurovať dátumové polia

Existujú dva spôsoby filtrovania žiadostí podľa dátumu: rozsah dátumov a konkrétne dátumy. Dátumové polia sú predvolene nastavené na hodnotu Rozsah dátumov. Možnosť Rozsah dátumov filtruje požiadavky podľa rozbaľovacieho zoznamu nastavených rozsahov vzhľadom na dnešný dátum. Možnosť Konkrétne dátumy obsahuje dve dátumové polia, ktoré umožňujú filtrovať požiadavky vzhľadom na konkrétne dátumy. Pomocou polí Konkrétne dátumy zadajte počiatočný dátum, koncový dátum alebo oba dátumy na nastavenie parametrov rozsahu dátumov.

Ak chcete filtrovať podľa rozsahu dátumov, vyberte z rozbaľovacieho zoznamu možnosť rozsahu.

Ak chcete filtrovať podľa konkrétnych dátumov, zadajte dátum do jedného alebo oboch nasledujúcich polí:

- Do ľavého poľa zadajte dátum na filtrovanie podľa počiatočného dátumu, ktorý filtruje žiadosti podľa dátumov v zadanom dátume alebo po ňom
- Do správneho poľa zadajte dátum, ktorý chcete filtrovať podľa dátumu ukončenia, ktorý filtruje žiadosti podľa dátumov v zadanom dátume alebo pred ním
- Zadajte dátumy do oboch polí, aby ste vrátili žiadosti o vrátenie zadaných dátumov v zadaných dátumoch alebo medzi nimi

Kritériá vyhľadávania

Nasledujúca tabuľka popisuje všetky kritériá vyhľadávania, ktoré sú k dispozícii pre základné a rozšírené vyhľadávanie.

Pole	Popis
Typ požiadavky	Typ požiadavky, ktorú agent vybral z roletového zoznamu Nová požiadavka Pri vytváraní žiadosti.
Podtyp	Pre typ výnimky alebo typ voľna. Možnosť, ktorú agent vybral z roletového zoznamu Typ pri vytváraní požiadavky.
Tím	Tím, do ktorého patrí agent, ktorý žiadosť vytvoril.
Servisný front	Servisný front, do ktorého patrí agent, ktorý požiadavku vytvoril.
Mapovanie zručností	Mapa zručností, do ktorej patrí agent, ktorý žiadosť vytvoril.
Agent	Agent, ktorý odoslal žiadosť do vašej doručenej pošty, alebo agent, ktorý prijal žiadosť vo vašej pošte odchádzajúcich.
Poradie agenta	Hodnosť agenta, ktorý žiadosť vytvoril.
Dátum začatia agenta	Dátum, kedy agent začal.

Pole	Popis
Stav	Aktuálny stav žiadosti.
Dátum odoslania	Dátum, kedy agent podal žiadosť.
Dátum plánu	Dátum, kedy agent vybral požadovanú akciu.

Schválenie alebo zamietnutie žiadostí

Žiadosti, ktoré vyžadujú vaše schválenie, sa zobrazia v poli úloh. Po schválení alebo zamietnutí sa žiadosť odstráni z vášho poľa úloh. Všetky žiadosti, ktoré ste dostali, sa archivujú vo vašom All Boxe.

Ďalšie informácie o schvaľovaní žiadostí nájdete v téme Informácie o automatických zmenách žiadostí.

Žiadosti o výnimku

Dialógové okno Schváliť žiadosť o výnimku vám umožňuje schváliť alebo zamietnuť žiadosť agenta o výnimku.

Schválenie alebo zamietnutie žiadosti o výnimku

1. Dvojitým kliknutím otvorte žiadosť.
2. Ak žiadosť schvaľujete, vyberte z rozbaľovacieho zoznamu príslušnú výnimku plánu. To je to, čo sa zobrazí v pláne. Kliknutím na položku **Čítať komentár** zobrazíte všetky poznámky, ktoré sú priložené k žiadosti o výnimku. V prípade potreby môžete tiež napísať komentár.

   > **POZNÁMKA:** Ikona Prečítať komentár je červená, ak je k žiadosti pripojená aspoň jedna poznámka.

3. Kliknite na položku **Schváliť** alebo **Zakázať**.

> **POZNÁMKA** Pre celodenné žiadosti je v rozvrhu umiestnená výnimka pre všetky platené aktivity v zmenách, ktoré začínajú v daný deň (bez ohľadu na to, či je výnimka zaplatená alebo nie). Akékoľvek nezaplatené
> činnosti v týchto zmenách sa v rozvrhu nahradia aktivitou Nedostupné. Ak agent nemá v ten deň zmenu, výnimka sa do rozvrhu agenta nezapočíta.
> V prípade žiadostí na čiastočný deň sa do rozvrhu pre požadované časové obdobie zaradí výnimka pre všetky existujúce platené činnosti počas tohto časového obdobia (bez ohľadu na to, či je výnimka platená alebo nie). Všetky prekrývajúce sa neplatené činnosti v týchto zmenách sa v rozvrhu nahradia aktivitou, ktorá nie je k dispozícii. Ak sa napríklad výnimka čiastočne vzťahuje na neplatený obed, časť, ktorá sa neprekrýva, zostáva obedom. Časť, ktorá sa prekrýva s výnimkou, sa nahradí textom Nie je k dispozícii. Ak obchodný zástupca nemá počas tohto obdobia žiadne existujúce platené činnosti, potom

Výnimka sa do rozvrhu agenta nepridá.
Žiadosti o výnimku sa spracúvajú týmto spôsobom, aby sa zabezpečilo, že platený čas za daný deň zostane rovnaký pred a po uplatnení výnimky.

Nasledujúca tabuľka popisuje polia v dialógovom okne Schválenie žiadosti o výnimku.

Pole	Popis
Od	Meno agenta žiadajúceho o výnimku.
Prosiť	Typ žiadosti.
Dátum prijatia	Čas a dátum, kedy ste žiadosť prijali.
Typ	Typ výnimky podľa výberu agenta.
Dátum plánu	Dátum výnimky.
Doba trvania	Trvanie výnimky.
Naplánovať výnimku	Vyberte popis výnimky, ktorý sa zobrazí v rozvrhu, ak Výnimka je schválená.

Žiadosti o voľno

Dialógové okno Schváliť žiadosť o voľno vám umožňuje schváliť, čiastočne schváliť alebo zamietnuť žiadosť agenta o voľno. Môžete tiež potvrdiť, že agent stiahol predtým schválenú žiadosť o voľno.

POZNÁMKA: Ak sa žiadosť o voľno prekrýva s predtým schválenou žiadosťou o voľno, žiadosť nie je možné schváliť.

Schválenie, čiastočné schválenie alebo zamietnutie žiadosti o voľno

1. Dvojitým kliknutím otvorte žiadosť.
2. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte príslušný servisný front.
3. Kliknutím na kartu Prvá, Druhá a Tretia karta zobrazíte hodnotené žiadosti agenta o voľno. Požadované voľno môžete schváliť iba na jednej z týchto kariet. Táto karta musí byť vybratá pri schvaľovaní alebo čiastočnom schvaľovaní žiadosti.
4. Ak chcete, kliknutím na položku **Otváracie hodiny** zobrazíte súhrn celkových, použitých, schválených, čakajúcich a zostávajúcich voľných hodín agenta. Kliknutím na položku **Prečítať komentár** zobrazíte všetky poznámky, ktoré sú priložené k žiadosti. Kliknite na Napísať **komentár** a pridajte komentár.

5. V predvolenom nastavení je každý deň v žiadosti vybratý v stĺpci Schváliť. Ak chcete odmietnuť časť viacdňovej žiadosti, zrušte začiarknutie políčka vedľa dní, ktoré chcete zamietnuť.
6. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte príslušnú výnimku rozvrhu. To je to, čo sa zobrazí v pláne.
7. Kliknutím na položku **Schváliť vybraté** žiadosť schválite alebo čiastočne schválite, alebo kliknutím na položku **Zamietnuť** žiadosť zamietnete.

Potvrdí stiahnutie schválenej žiadosti o voľno agentom

1. Dvakrát kliknite na žiadosť so stavom Žiadosť o výber.
2. Kliknite na položku **Potvrdiť výber**.

> **POZNÁMKA:** Ak nepotvrdíte žiadosť o výber, agent bude mať stále schválené voľno a nebude v pláne pre daný čas. Keď potvrdíte
> Výber, aktualizuje sa dovolenkový zostatok agenta (ale voľno v servisnom fronte nie je) a agent je zaradený späť do rozvrhu, ale bez priradených aktivít.
> Musíte buď spustiť ad hoc rozvrh, alebo manuálne pridať aktivity do rozvrhu agenta na stránke Plány agenta.

> **OSVEDČENÉ POSTUPY** Použite históriu rozvrhu a obnovenie na zobrazenie rozvrhu agenta pred schválením žiadosti o voľno (pozrite si časť Vrátenie zmeny plánu). Môžete ho použiť ako
> Odkaz na manuálne pridanie aktivít do rozvrhu agenta alebo obnovenie rozvrhu, ak je to vhodné, z predchádzajúcej verzie.

Nasledujúca tabuľka popisuje polia v dialógovom okne Schválenie žiadosti o voľno.

Pole	Popis
Od	Meno agenta žiadajúceho o voľno.
Prosiť	Typ žiadosti.
Dátum odoslania	Čas a dátum, kedy zástupca predložil žiadosť. Toto je rovnaký čas A dátum, kedy ste žiadosť prijali.
Servisný front	Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte príslušný servisný front. Táto služba Front sa používa na určenie medzery prognózy.
Prvá, druhá, tretia karta	Karty, na ktorých sa zobrazuje prvá, druhá a tretia voľba požadovaného voľna agentom.

Pole	Popis
Typ	Typ žiadosti o voľno.
Dátum	Dátum požadovaného voľna.
Deň	Deň v týždni požadovaného voľna.
Počiatočný čas	Čas začiatku požadovaného voľna.
Čas ukončenia	Čas ukončenia požadovaného voľna.
Medzera v prognózach (FTE)	O rozdiele v ekvivalentoch plného pracovného času medzi počtom plánovaných zamestnancov a Počet predpokladaných agentov v aktuálnej prognóze produkcie pre vybraný servisný front. Toto číslo môžete použiť ako pomôcku na určenie, či je v daný deň dostatočné pokrytie na udelenie žiadosti o voľno. **POZNÁMKA:** V tomto poli je hodnota iba vtedy, ak bola vytvorená prognóza výroby.
Rozdiel v prideľovaní (ekvivalenty plného pracovného času alebo hodiny)	Voľno, ktoré je k dispozícii na požadovaný deň, zobrazené buď v ekvivalentoch plného pracovného času (ekvivalenty plného pracovného času), alebo v hodinách. Formát, ktorý sa zobrazuje, závisí od toho, či správca nakonfiguroval WFM na zobrazovanie ekvivalentov plného pracovného času alebo otváracích hodín (pozrite si časť Konfigurácia nastavení WFM v celom systéme).
Schváliť	V predvolenom nastavení sú začiarknuté všetky políčka. Zrušte začiarknutie políčka vedľa ktoréhokoľvek dňa viacdňovej žiadosti o zamietnutie voľna pre daný deň.
Naplánovať výnimku	Vyberte popis výnimky, ktorý sa zobrazí v rozvrhu, ak Výnimka je schválená.

Schváliť žiadosť o obchod alebo ponuku

Dialógové okno Schváliť žiadosť o obchod vám umožňuje analyzovať a potom schváliť alebo zamietnuť žiadosť o obchod alebo ponuku. Rovnaké dialógové okno sa používa pre obchody aj ponuky.

POZNÁMKA: Existujúce prestávky a obedy v každom rozvrhu zahrnutom do čiastočného denného obchodu sa nahradia v rámci služby do hlavného servisného radu agenta. Plán sa porovnáva s rozsahom,
Všeobecné pracovné podmienky, ktoré boli stanovené s cieľom určiť, či je pridelený obed alebo prestávka. Ak obchod rozdeľuje harmonogram, každý segment rozdeleného rozvrhu sa porovnáva individuálne s existujúcimi pracovnými podmienkami. Je dôležité, aby agenti, ktorí predkladajú ponuky alebo obchody s čiastočným denným plánom, boli priradení k profilu pracovných podmienok, ktorý obsahuje podmienku pre akúkoľvek možnú dĺžku zmeny, ktorú môžu mať po

ponuka alebo obchod je prijatý. Ak sa žiadne pracovné podmienky založené na rozsahu nezhodujú s dĺžkou obchodovaného rozvrhu, nie je priradená žiadna prestávka ani obed.
Akékoľvek výnimky sa pridelia prijímajúcemu zástupcovi a tieto výnimky sa nepresúvajú tak, aby vyhovovali prestávke alebo obedu.
Projekty sa preradia prijímajúcemu agentovi, aj keď to porušuje minimálny alebo maximálny počet minút, ktoré môže agent stráviť na projekte za deň. Čas projektu môže byť rozdelený alebo skrátený, ale nie presunutý, aby vyhovoval obedu alebo prestávke.

Schválenie alebo zamietnutie plánu, žiadosti o obchod alebo ponuku

1. Dvojitým kliknutím otvorte žiadosť.
2. Použite sekciu Rozvrhy agentov na analýzu týchto dvoch plánov, aby ste sa uistili, že je možné s nimi obchodovať. Kliknúť **Prečítajte si komentár** , ak sú k žiadosti o obchod alebo ponuku pripojené nejaké pripomienky.
3. Kliknite na položku **Schváliť** alebo **Zakázať**.

Nasledujúca tabuľka popisuje polia v dialógovom okne Schválenie žiadosti o obchod.

Pole	Popis
Od	Meno agenta, ktorý požiadal o obchod.
Prosiť	Typ žiadosti na vysokej úrovni Obchodovať.
Typ	Typ žiadosti o obchod.
Dátum odoslania	Čas a dátum, kedy zástupca predložil žiadosť. Toto je rovnaký čas A dátum, kedy ste žiadosť prijali.
Do	Meno iného obchodného zástupcu.
Dátum začiatku	Prvý plánovaný dátum zahrnutý do obchodu.
K dnešnému dňu	Druhý plánovaný dátum zahrnutý do obchodu. Toto pole sa zobrazí iba vtedy, keď žiadosť o obchod zahŕňa rôzne dni.
Z rozvrhu agenta	Harmonogram pre agenta žiadajúceho o obchod. Zobrazenie posúvača Celý rozvrh agenta.
Názov	Meno agenta.
Dátum	Dátum uvedený v žiadosti o obchod.

Pole	Popis
K plánu agenta	Harmonogram pre agenta prijímajúceho obchod.
Dostupnosť	Označuje, či rozvrh agenta Od zapadá do rozvrhu agenta Do. Servisný
front	Označuje, či títo dvaja agenti podporujú rovnaké alebo odlišné fronty
služieb. Tímy	Označuje, či títo dvaja agenti patria do rovnakého alebo odlišného tímu.
Prekrývajúce sa zmeny	Označuje, či sa títo dvaja agenti prekrývajú.
Časové pásmo	Označuje, či sa títo dvaja agenti nachádzajú v rovnakom alebo odlišnom časovom pásme.
Mapovanie zručností	Označuje, či títo dvaja agenti patria do rovnakého alebo odlišného
mapovania zručností. Výnimka	Označuje, či rozvrh jedného z agentov obsahuje výnimku.

Schváliť žiadosť o mentoring

Dialógové okno Schváliť žiadosť o mentoring vám umožňuje analyzovať a potom schváliť alebo zamietnuť žiadosť o mentoring.

Schválenie alebo zamietnutie žiadosti o mentoring

1. Dvojitým kliknutím otvorte žiadosť.
2. Prečítajte si podrobnosti žiadosti o mentoring. Kliknite na položku **Čítať komentáre** , ak sú k žiadosti o mentoring priložené nejaké komentáre.
3. Kliknite na položku **Schváliť** alebo **Zakázať**.

   Ak žiadosť schválite, rozvrhy oboch agentov sa okamžite aktualizujú, aby sa zobrazilo mentorské stretnutie.

Nasledujúca tabuľka popisuje polia v dialógovom okne Schválenie žiadosti o mentoring.

Pole	Popis
Od	Meno agenta, ktorý požiadal o mentoring. Typ výnimky
	Typ výnimky zvolený agentom, ktorý podáva žiadosť. Do
	Meno agenta, ktorý prijal žiadosť o mentoring.

Pole	Popis
Dátum mentoringu	Dátum mentorského stretnutia.
Prosiť	Typ žiadosti.
Počiatočný čas	Čas začiatku mentorského stretnutia.
Dátum odoslania	Čas a dátum, kedy zástupca predložil žiadosť. Toto je rovnaký čas A dátum, kedy ste žiadosť prijali.
Čas ukončenia	Čas ukončenia mentorského stretnutia.
Naplánovať výnimku	Výnimka, ktorá sa objaví v rozvrhoch agentov.
Obaja agenti v službe	Áno alebo nie. Označuje, či sa žiadajúci aj prijímajúci agent nachádzajú v Služby počas navrhovaného časového úseku mentorstva.

Automatizácia spracovania požiadaviek agentov

Pracovné postupy poskytujú spôsob automatizácie spracovania požiadaviek agentov. Pracovné postupy môžete nakonfigurovať tak, aby automaticky schvaľovali alebo zamietali žiadosti alebo vynucovali manuálne spracovanie zmien plánu. Pracovné postupy sa spúšťajú rôznymi typmi požiadaviek agentov (nazývanými "udalosti"). Môžete vytvoriť samostatné pracovné postupy pre každý typ udalosti.

Pracovné postupy sa vytvárajú z predvoleného pravidla a pravidiel, ktoré zadáte. Každý pracovný postup má množinu pravidiel a každé pravidlo obsahuje zoznam podmienok. Ak sú splnené podmienky pravidla, vykoná sa akcia nakonfigurovaná pre dané pravidlo a následné pravidlá sa nevyhodnotia. Pravidlá sa vyhodnocujú v poradí, v akom sú uvedené v tabuľke Pravidlá. Ak udalosť nespĺňa žiadne z nakonfigurovaných pravidiel, použije sa predvolené pravidlo.

V predvolenom nastavení sa pracovné postupy používajú globálne. Môžete však pridať podmienky, ktoré zabránia globálnemu použitiu pravidla.

> **PRÍKLAD** Pravidlo automatického schvaľovania žiadosti o mentoring má podmienku, ktorá ho obmedzuje na jeden servisný front namiesto celého kontaktného centra.

Na prístup na túto stránku musíte mať povolenie spravovať pracovné postupy WFM. Keďže pracovné postupy sú globálne, povolenie Správa pracovných postupov WFM vám udeľuje podnikové zobrazenie len pre túto stránku.

Ak ešte nemáte priradené podnikové zobrazenie, povolenie Správa WFM pracovných postupov vám udelí podnikové zobrazenie len pre túto stránku.

Vytvorenie pracovného postupu

1. V rozbaľovacom zozname Udalosť **vyberte typ žiadosti, ktorú chcete automatizovať** .
2. (Naplánovať iba žiadosti o úpravu) Priraďte používateľov, na ktorých sa pracovný postup vzťahuje, výberom ich mien zo stĺpca Dostupné a ich premiestnením do stĺpca Priradené.
3. Kliknite na položku **Pridať** v tabuľke Pravidlá.
4. Zadajte názov pravidla do poľa Názov pravidla.
5. (Voliteľné) Ak nechcete, aby bolo pravidlo aktivované okamžite, zrušte začiarknutie políčka **Aktivovať** . V opačnom prípade nechajte políčko začiarknuté.
6. Nastavte podmienky pravidla v časti Podmienky. Ďalšie informácie o podmienkach nájdete v téme Podmienky stavebného pravidla.
7. V rozbaľovacom zozname Akcia vyberte akciu, ktorá sa vykoná, keď sú splnené všetky podmienky.
8. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Príklad pracovného postupu

Chcete nastaviť pracovný postup pre žiadosti o výnimku. Chcete, aby existovali dve pravidlá: jedno na schválenie žiadosti a druhé na zamietnutie žiadosti.

Schváliť pravidlo

V tomto príklade, aby bola žiadosť o výnimku automaticky schválená, žiadosť musí spĺňať dve podmienky: žiadateľ musí podporovať front e-mailových služieb a musí pracovať pre spoločnosť najmenej 90 dní.

Podmienky pre pravidlo Schváliť vyzerajú ako v nasledujúcej tabuľke. Splňte všetky podmienky.

Premenná	Operátor	Hodnota
Servisný front	Rovná sa	E-mail
Dni od dátumu založenia sprostredkovateľskej spoločnosti	Väčšie ako alebo rovné	90

Vyberte možnosť **Schváliť** z rozbaľovacieho zoznamu Akcia pre toto pravidlo.

Pravidlo zamietnutia

Aby bola žiadosť o výnimku automaticky zamietnutá, žiadateľ musí splniť jednu z dvoch podmienok: agent nie je naplánovaný a spôsobilý na činnosti, alebo agent bol zamestnaný v spoločnosti menej ako 90 dní.

Podmienky pravidla zamietnutia vyzerajú ako v nasledujúcej tabuľke. Splňte ktorúkoľvek z podmienok.

Premenná	Operátor	Hodnota
Agent je naplánovaný a spôsobilý pre aktivity	Rovná sa	Nepravda
Dni od dátumu založenia sprostredkovateľskej spoločnosti	Menšie ako	90

Vyberte možnosť **Zakázať** v rozbaľovacej ponuke Akcia pre toto pravidlo.

Predvolené pravidlo

Predvolené pravidlo sa vykoná, ak nie sú splnené všetky ostatné pravidlá. V dôsledku toho s ním nie sú spojené žiadne podmienky. Predvolené pravidlo sa nachádza v každej udalosti pracovného postupu a je vždy posledné v tabuľke Pravidlá. V tomto príklade je **akcia vykonaná v prípade, že nie je splnené žiadne z ostatných pravidiel, ručná manipulácia**.

Automatické odmietnutie a manuálna manipulácia

Automatické odmietnutie a manuálna manipulácia sa vyskytnú, ak sú splnené nasledujúce spúšťacie podmienky bez ohľadu na to, či sú nakonfigurované niektoré pravidlá pracovného postupu.

Automatické odmietnutie

Nasledujúce podmienky spúšťajú automatické zamietnutie žiadosti.

Typ požiadavky	Spúšťacie podmienky
Výnimka	▪ Agent nie je aktívny. ▪ Zástupca nie je zamestnaný v termínoch podania žiadosti.
Mentoring	▪ Ani jeden agent nie je aktívny. ▪ Ani jeden z agentov nie je zamestnaný. ▪ Žiadosť sa týka dátumu plánu v minulom alebo aktuálnom dátume.
Naplánovať upraviť	▪ Agent nie je aktívny.

Typ požiadavky	Spúšťacie podmienky
	▪ Agent nie je zamestnaný počas dátumov, ktoré boli upravené.
Plánovať ponuku	▪ Ani jeden agent nie je aktívny. ▪ Ani jeden z agentov nie je zamestnaný v deň podania žiadosti. ▪ Žiadosť sa týka dátumu plánu v minulom alebo aktuálnom dátume. ▪ Dátum vypršania platnosti žiadosti je v minulom alebo aktuálnom dátume. ▪ Požadovaný dátum žiadosti je v minulom alebo aktuálnom dátume. ▪ Prijímajúci zástupca už má naplánované aktivity iné ako Dostupné/Nedostupné v čase, kedy budú umiestnené skopírované naplánované aktivity. ▪ Ponúkajúci agent nemá v plánovanom termíne žiadne plánované aktivity.
Naplánovať obchod	▪ Ani jeden agent nie je aktívny. ▪ Ani jeden z agentov nie je zamestnaný v deň podania žiadosti. ▪ Žiadosť sa týka dátumu plánu v minulom alebo aktuálnom dátume. ▪ Dátum vypršania platnosti žiadosti je v minulom alebo aktuálnom dátume. ▪ Požadovaný dátum žiadosti je v minulom alebo aktuálnom dátume. ▪ Agent má naplánované aktivity iné ako Dostupné/Nedostupné v čase, kedy budú umiestnené skopírované naplánované aktivity, ak sa s nimi neobchoduje. ▪ Ponúkajúci agent nemá v plánovanom dátume žiadne plánované aktivity alebo prijímajúci agent nemá žiadne naplánované aktivity v požadovaný deň.
Voľno	▪ Agent nie je aktívny. ▪ Zástupca nie je zamestnaný v termínoch podania žiadosti. ▪ Agent nemá priradený hlavný servisný front. ▪ Zostávajúce voľno pridelené pre hlavný servisný front agenta nepostačuje na požadované voľno.

Typ požiadavky	Spúšťacie podmienky
	▪ Predvolený FTE za deň nakonfigurovaný v globálnych nastaveniach nie je kladný. ▪ Agent nemá priradený FTE profil. ▪ Dátum žiadosti je minulosťou, a to aj v prípade, že dátum žiadosti je aktuálny dátum, ale čas je minulosťou. ▪ Dátum a časový rozsah žiadosti sa prekrývajú. ▪ Žiadosť má rovnaký čas začiatku a konca.

Automatická ručná manipulácia

Nasledujúce podmienky spúšťajú automatické manuálne spracovanie požiadavky.

Typ požiadavky	Spúšťacie podmienky
Výnimka	▪ Žiadosť by bola schválená, ale výnimka pracovného postupu pre typ výnimky žiadosti je neaktívna. ▪ Požiadavka by bola schválená, ale pre typ výnimky žiadosti nebola zadaná žiadna výnimka pracovného postupu. ▪ Žiadosť by bola schválená, ale agent nemá k dispozícii obdobia pracovných zmien v rozsahu dátumu/času žiadosti.
Mentoring	▪ Žiadosť by bola schválená, ale výnimka pracovného postupu pre typ výnimky žiadosti je neaktívna. ▪ Požiadavka by bola schválená, ale pre typ výnimky žiadosti nebola zadaná žiadna výnimka pracovného postupu. ▪ Žiadosť by bola schválená, ale v rozsahu dátumu/času žiadosti neexistujú žiadne obdobia, počas ktorých by obaja agenti mali k dispozícii obdobia pracovných zmien.
Naplánovať upraviť	Žiadosť by bola schválená, ale agent nemá Dostupné obdobia pracovných zmien k dátumu úpravy rozvrhu.
Plánovať ponuku	Žiadne

Typ požiadavky	Spúšťacie podmienky
Naplánovať obchod	Žiadne
Voľno	▪ Žiadosť by bola schválená, ale výnimka pracovného postupu pre zadaný typ dovolenky je neaktívna, už nie je priradená k zadanému typu dovolenky alebo žiadna výnimka priradená k zadanému typu dovolenky nepredstavuje výnimku pracovného postupu. ▪ Žiadosť by bola schválená, ale agent nemá k dispozícii obdobia pracovných zmien v rozsahu dátumu/času žiadosti.

Popisy polí

Polia na stránke Pracovné postupy sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Udalosť	Udalosť, ktorej pracovný postup chcete upraviť.
Priradiť používateľov (iba naplánovať žiadosti o úpravu)	Používatelia, na ktorých sa vzťahuje pracovný postup Plánovať úpravy. Naplánovať Upraviť pracovné postupy umožňujú správcom alebo analytikom WFM zabrániť supervízorom alebo mladším plánovačom upravovať plány agentov.
Tabuľka pravidiel	V tabuľke Pravidlá sú uvedené všetky pravidlá nakonfigurované pre vybratú udalosť. Pomocou šípok nahor a nadol môžete zmeniť poradie pravidiel v zozname. Predvolené pravidlo je vždy posledné v zozname a nedá sa presunúť ani odstrániť. Pravidlá môžete pridávať, kopírovať alebo odstraňovať pomocou tlačidiel pod tabuľkou.
Názov pravidla	Jedinečný názov pravidla. Tento názov sa pridá do sekcie komentárov žiadosti, keď pracovný postup úspešne spracuje požiadavku.
Aktivovať toto pravidlo	Toto začiarkavacie políčko aktivuje pravidlo. V predvolenom nastavení je pravidlo aktivované. Bude Sa nevyhodnocuje, ak sa zruší začiarknutie tohto políčka.
Podmienky	Táto časť vytvára zoznam podmienok pre pravidlo. Podmienky môžu byť vnorené až do hĺbky piatich úrovní. Kliknite na položku **Pridať podmienku** a pridajte ďalší riadok. Kliknutím na tlačidlo x (x) odstránite riadok aktuálnej podmienky. Kliknite na položku **Pridať závislú množinu** a pridajte skupinu podmienok.

Pole	Popis
	Ďalšie informácie o vytváraní podmienok nájdete v téme Podmienky pravidielvytvárania.
Činnosť	Kroky, ktoré sa majú vykonať, ak sú splnené podmienky pravidla. ▪ Schváliť – žiadosť je schválená. ▪ Zamietnuť – žiadosť bola zamietnutá. ▪ Ručná rukoväť – žiadosť musí schváliť alebo zamietnuť nadriadený. ▪ Čakacia listina – žiadosť nie je schválená ani zamietnutá, ale je pozastavená. WFM pokračuje v každodennom vyhodnocovaní žiadosti, kým žiadosť neovplyvní iné pravidlo alebo kým sa žiadosť nevybaví manuálne.

Podmienky stavebného pravidla

Časť Podmienky vám umožňuje vytvoriť podmienky pravidla, ktoré musí udalosť spĺňať, aby sa pravidlo vyhodnotilo ako pravdivé. Podmienky sú množiny príkazov AND a príkazov OR.

> **POZNÁMKA:** Je možné vytvoriť pravidlá a podmienky, ktoré nemôžu fungovať alebo kde neskoršie pravidlá nebudú nikdy vyhodnotené. Webex WFO neoveruje pravidlá a podmienky, ktoré vytvoríte. Pozorne si prečítajte
> Logiku vašich pravidiel a podmienok, aby ste sa uistili, že robia to, čo od nich chcete.

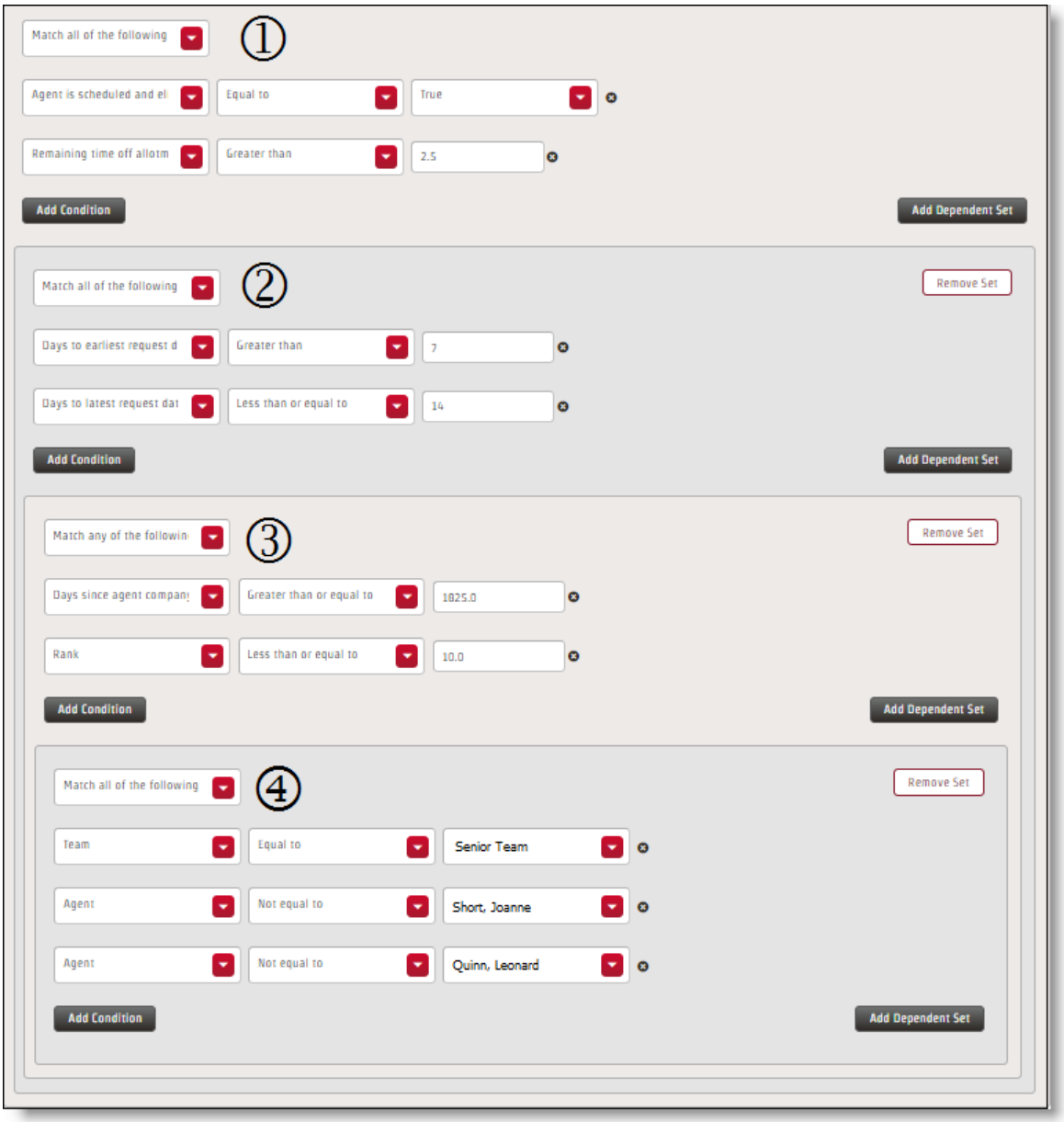
Každá úroveň množiny podmienok je príkaz AND ("spĺňať **všetky** nasledujúce podmienky") alebo Vyhlásenie OR ("zodpovedá **ktorejkoľvek** z nasledujúcich podmienok"). Vo všeobecnosti pri hniezdnych podmienkach striedate príkazy AND a OR. Ak je primárnym príkazom pre množinu podmienok príkaz AND, vnorenie ďalšieho príkazu AND bezprostredne pod ním nezáleží, aj keď to možno budete chcieť urobiť, aby ste vizuálne zoskupili niektoré vyhlásenia o podmienke, ktoré spolu nejakým spôsobom súvisia.

Každý riadok podmienky má tri zložky: premennú, operátor a hodnotu (niekoľko premenných má štvrtú zložku: percento). Operátory a typy hodnôt závisia od vybratej premennej. Podmienky používajú tieto ovládacie prvky:

- Nová podmienka – pridá nový riadok podmienky na rovnakej úrovni ako aktuálny riadok
- X – odstráni riadok
- Pridať závislú množinu – pridá nový príkaz AND alebo OR
- Odstrániť množinu – odstráni závislú množinu z podmienky

> **POZNÁMKA Prvý** riadok podmienky sa nedá odstrániť. Pravidlo musí obsahovať aspoň jeden riadok podmienok.

Nasleduje príklad množiny podmienok. Čísla bublín sú vysvetlené nižšie.



Bublinu	Popis
1	Táto skupina podmienok AND je zastrešujúcou skupinou podmienok. Každý výrok o podmienkach na tejto úrovni musí byť splnený, aby bolo pravidlo pravdivé.

Bublinu	Popis
2	Táto skupina podmienok AND definuje časové obdobie, v rámci ktorého sa vyskytujú požadované dátumy. Žiadosť sa musí týkať obdobia od 7 do 14 dní od aktuálneho dátumu. Podmienky v tomto vyhlásení A mohli byť umiestnené na prvej úrovni. Sú zoskupené, aby poskytli vizuálnu pomôcku, že súvisia.
3	Táto skupina podmienok OR definuje agentov, ktorých žiadosť sa bude posudzovať. ▪ Agent musí byť zamestnaný najmenej 1 825 dní. ▪ Agent musí mať hodnosť menšiu alebo rovnú 10. ▪ Skupina podmienok v bubline štyri musí byť vyhodnotená ako pravdivá.
4	Táto skupina podmienok AND je podpodmienkou skupiny v tretej bubline. Definuje agentov, ktorých žiadosť bude automaticky schválená. Agent musí patriť do seniorského tímu, ale Joanne Short a Leonard Quinn sú z nejakého administratívneho dôvodu vylúčení.

Premenné

Nasledujúca tabuľka definuje premenné, ktoré sú k dispozícii na použitie vo vyhlásení o podmienke. Nie každá premenná je k dispozícii pre každú udalosť.

Premenná	Popis
Agent	ID agenta (zobrazí sa meno agenta). Ak sú do žiadosti zapojení dvaja agenti, žiadosť sa skontroluje voči obom agentom. Ak je hodnota operátora rovná sa, podmienka sa vyhodnotí ako pravdivá, ak sa jedno z ID agenta rovná hodnote. Ak je hodnota operátora Nerovná sa, podmienka sa vyhodnotí ako true, ak sa obe ID agentov nerovnajú hodnote.
Agent je naplánovaný a spôsobilý pre aktivity	Či má agent naplánované aktivity pre dátumy a časové rozsahy v žiadosti. Predpokladá sa, že agent má naplánované aktivity na dátum (a časový rozsah, ak je to relevantné), ak je agent naplánovaný na čokoľvek okrem toho, že nie je k dispozícii pre daný dátum (a v časovom rozsahu, ak je to relevantné). Ak má agent naplánovaný len časť časového rozsahu žiadosti, stále sa to považuje za pravdivé.

Premen	Popis
	Ak sú do žiadosti zapojení dvaja agenti, premenná sa skontroluje voči obom agentom. Premenná je pravdivá, ak obaja agenti majú plány pre všetky dátumy v žiadosti. Pre nasledujúce špecifické typy žiadostí je premenná pravdivá, ak sú splnené uvedené kritériá. ▪ Žiadosti o voľno – agent je naplánovaný na všetky dátumy alebo časové rozsahy vo výbere voľna. ▪ Naplánovať ponuku/Naplánovať obchodné požiadavky – obaja agenti sú naplánovaní na všetky aktivity okrem aktivít Dostupné / Nedostupné. ▪ Naplánovať požiadavky na ponuku – Skontrolujte dátum plánovania pre žiadajúceho agenta. Táto kontrola sa nevykonáva pre odpovedajúceho agenta. ▪ Naplánovať obchodné požiadavky – kontrola pre žiadajúceho agenta je pre dátum plánovania a kontrola pre odpovedajúceho agenta je pre požadovaný dátum. ▪ Žiadosti o mentoring – obaja agenti musia mať naplánované aktivity na rovnaké obdobia v časovom rozsahu.
Nižšie ako minimálne dni v týždni	Pracovná zmena agenta je nižšia ako minimálne dni v týždni stanovené podmienkou min/max hodín.
Menej ako minimálny počet hodín denne	Pracovná zmena agenta je nižšia ako minimálny počet hodín denne stanovený stavom min/max hodín.
Menej ako minimálny počet hodín týždenne	Pracovná zmena agenta je nižšia ako minimálny počet hodín týždenne stanovený stavom min/max hodín.
Dni od dátumu založenia sprostredkovateľskej spoločnosti	Počet dní medzi dátumom začiatku spoločnosti agenta a dátumom hodnotenia žiadosti. Ak sú do žiadosti zapojení dvaja agenti, skontroluje sa voči obom agentom. Obaja agenti musia vyhodnotiť ako pravdivé, aby sa podmienka vyhodnotila ako pravdivá. Formát: maximálne päť číslic (nemôže byť záporný).
Dni od oddelenia agentov	Počet dní medzi dátumom začiatku oddelenia agenta a

Premen	Popis
Počiatočný dátum	Dátum hodnotenia žiadosti. Ak sú do žiadosti zapojení dvaja agenti, skontroluje sa voči obom agentom. Obaja agenti musia vyhodnotiť ako pravdivé, aby sa podmienka vyhodnotila ako pravdivá. Formát: maximálne päť číslic (nemôže byť záporný).
Počet dní do najskoršieho dátumu požiadavky	Počet dní od aktuálneho dátumu po najskorší dátum v prosiť. Aktuálny dátum je dátum, kedy bola požiadavka vyhodnotená pracovným postupom. Formát: číslo maximálne päť číslic, kladné alebo záporné.
Počet dní do dátumu poslednej požiadavky	Počet dní od aktuálneho dátumu do posledného dátumu v žiadosti. Aktuálny dátum je dátum, kedy bola požiadavka vyhodnotená pracovným postupom. Formát: číslo maximálne päť číslic, kladné alebo záporné.
Počet dní na vyžiadanie dátumu	Počet dní od aktuálneho dátumu do dátumu žiadosti. Aktuálny Dátum je dátum, kedy bola požiadavka vyhodnotená pracovným postupom. Formát: číslo maximálne päť číslic, kladné alebo záporné.
Prekračuje maximálny počet dní v týždni	Pracovná zmena agenta prekračuje maximálny počet dní v týždni stanovený stavom min/max hodín.
Prekračuje maximálny počet hodín za deň	Pracovná zmena agenta prekračuje maximálny počet hodín denne stanovený stavom min/max hodín.
Prekračuje maximálny počet hodín týždenne	Pracovná zmena agenta prekračuje maximálny počet hodín týždenne stanovený podmienkou min/max hodín.
Výnimka (naplánovaná)	Vybraná výnimka je v rozvrhu agenta. Toto kritérium sa vzťahuje na: Plánované aj priradené výnimky, ktoré sa prekrývajú s požadovaným dňom alebo časom voľna (ak je čiastočný deň). **POZNÁMKA:** Pracovný postup voľna s použitím výnimky, pretože kritériá nebudú fungovať pre pracovnú zmenu medzi polnocou a priradené Výnimky (zatiaľ žiadny plán). V takýchto situáciách použite manuál

Premen	Popis
	manipulácia.
Typ výnimky	Typ výnimky zvolený v požiadavke agenta.
Rozdiel medzi dostupnými a požadovanými hodinami	Dostupné hodiny vychádzajú z poľa Zostávajúce hodiny v žiadosti o voľno. Hodnota môže byť desatinná čiarka. Ak integrácia HRMS nie je povolená, počet dostupných hodín sa vypočíta v čase spracovania požiadavky pracovným postupom pre prázdninový rok, do ktorého spadá dátum žiadosti. Ak je povolená integrácia HRMS, počet dostupných hodín je založený na posledných importovaných údajoch z HRMS a nie je viazaný na žiadny rok dovolenky. Táto hodnota nie je upravená o iné žiadosti o voľno zadané od posledného importu alebo exportu HRMS. **POZNÁMKA:** Ak je ako dátum voľna určený celý deň, využité voľno sa rovná minimálnemu počtu hodín týždenne pre FTE profil priradený k agentovi delený piatimi. Ak agent nemá priradený profil FTE, podmienka (a pravidlo pracovného postupu) sa neuplatňuje. Upozorňujeme, že ak je minimálny počet hodín týždenne v profile FTE nula, hodiny voľna pre celý dátum voľna sú tiež nulové. Formát: číslo do 10 číslic s jedným desatinným miestom, kladným alebo záporným.
Rozdiel medzi plánovanými agentmi a prognostickými agentmi	Počet plánovaných agentov mínus predpokladaný počet agentov (najhorší prípad pre všetky servisné fronty spojené s agentmi) pre všetky dátumy a časové rozsahy v požiadavke. Pre každú frontu služieb priradenú k agentovi prostredníctvom mapovania zručností a pre každú frontu služieb členov skupín s viacerými zručnosťami priradených k agentovi, pracovný postup kontroluje každé päťminútové obdobie v dátumoch požiadaviek a časovom rozsahu, aby získal rozdiel medzi plánovanými a prognózovanými agentmi. Ak je v žiadosti skontrolovaný celý deň, skontrolujú sa všetky dostupné obdobia agenta v daný deň. Neupraví plánovaných agentov na zmenšenie. Ak aspoň zadané percento období spĺňa podmienku, podmienka sa vyhodnotí ako pravdivá.

Premen	Popis
	Ak sú do žiadosti zapojení dvaja agenti, obaja agenti musia vyhodnotiť ako pravdivú, aby sa podmienka vyhodnotila ako pravdivá. V prípade žiadostí o voľno musia byť všetky dátumy v určenom výbere vyhodnotené ako pravdivé. Všetky servisné fronty agentov musia mať predpoveď dátumov a agenti musia mať naplánované aktivity pre všetky dátumy a časové rozsahy v žiadosti. Táto premenná má dve hodnotové polia, jedno, ktoré akceptuje desatinné miesto, a druhé, ktoré akceptuje percento. Desatinné pole obsahuje hodnotu medzery. Pole percento obsahuje percento päťminútových intervalov v rozsahu dátumov a časov v požiadavke, ktoré musia spĺňať podmienku. Formát: číslo do 10 číslic s jedným desatinným miestom, kladným alebo záporným.
Medzera medzi plánovanými agentmi so zmršťovaním a prognostickými agentmi	Počet plánovaných agentov mínus predpokladaný počet agentov (najhorší prípad pre všetky servisné fronty spojené s agentmi) upravený o zmenšenie pre všetky dátumy a časové rozsahy v žiadosti. Zmrštenie použité na predpokladaný počet agentov sa vypočíta na základe kategórií zmrštenia a scenárov vybraných v požiadavke prognózy pre servisný front. Pre každú frontu služieb priradenú k agentovi prostredníctvom mapovania zručností a pre každú frontu služieb členov skupín s viacerými zručnosťami priradených k agentovi, pracovný postup kontroluje každé päťminútové obdobie v dátumoch požiadaviek a časovom rozsahu, aby získal rozdiel medzi plánovanými a prognózovanými agentmi. Ak je v žiadosti skontrolovaný celý deň, skontrolujú sa všetky dostupné obdobia agenta v daný deň. Neupraví plánovaných agentov na zmenšenie. Ak aspoň zadané percento období spĺňa podmienku, podmienka sa vyhodnotí ako pravdivá. Ak sú do žiadosti zapojení dvaja agenti, obaja agenti musia vyhodnotiť ako pravdivú, aby sa podmienka vyhodnotila ako pravdivá. V prípade žiadostí o voľno musia byť vyhodnotené všetky dátumy v určenom výbere

Premen	Popis
	Až po pravdivosť. Všetky servisné fronty agentov musia mať predpoveď dátumov a agenti musia mať naplánované aktivity pre všetky dátumy a časové rozsahy v žiadosti. Táto premenná má dve hodnotové polia, jedno, ktoré akceptuje desatinné miesto, a druhé, ktoré akceptuje percento. Desatinné pole obsahuje hodnotu medzery. Pole percento obsahuje percento päťminútových intervalov v rozsahu dátumov a časov v požiadavke, ktoré musia spĺňať podmienku. Formát: číslo do 10 číslic s jedným desatinným miestom, kladným alebo záporným.
Platené hodiny denne	Počet platených hodín za deň pre oboch agentov po plánovanom obchodovaní alebo plánovacej ponuke pre príslušné dni. Táto podmienka platí len vtedy, ak platí pre obe látky. Formát: číslo maximálne dvoch číslic s jedným desatinným miestom.
Platené hodiny týždenne	Počet platených hodín týždenne pre oboch agentov podľa harmonogramu Obchodná ponuka alebo ponuka plánu pre ovplyvnené týždne plánu. **POZNÁMKA:** Táto podmienka berie do úvahy iba pracovné zmeny začínajúce v aktuálnom týždni plánu. Čas patriaci k posunu z Predchádzajúci plánovaný týždeň sa neprenáša do aktuálneho týždňa. Akýkoľvek čas, ktorý zasiahne do aktuálneho týždňa ako súčasť zmeny z predchádzajúceho týždňa, sa považuje za súčasť predchádzajúceho plánovaného týždňa. Táto podmienka platí len vtedy, ak platí pre obe látky. Formát: číslovanie najviac dvoch číslic s jedným desatinným miestom (povolené hodnoty: — 168 až 168).
Žiadosť o čiastočný deň	Označuje, že ide o žiadosť o čiastočný deň.
Projekt	Jeden alebo viac vybraných projektov je v harmonograme agenta. Projekt sa prekrýva s požadovaným voľným dňom alebo časom (ak je čiastkový deň).

Premen	Popis
Rad	Hodnosť agenta. Ak hodnosť agenta nie je špecifikovaná, považuje sa za 99999. Ak sú do žiadosti zapojení dvaja agenti, obaja agenti musia vyhodnotiť ako pravdivú, aby sa podmienka vyhodnotila ako pravdivá. Prípustné hodnoty: 0 až 99999.
Zostávajúce voľno pridelené	Pridelené voľno zostávajúce pre hlavnú servisnú frontu agenta, ktorá Je priradený k agentovi prostredníctvom mapovania zručností alebo skupiny viacerých zručností. Pridelenia voľna sa konfigurujú v predvolenom časovom pásme. Agent musí byť priradený k platnému profilu FTE. Ak je žiadosť na celý deň: ▪ Pridelenie sa uskutočňuje od dátumu začiatku polnoci dátumu žiadosti v časovom pásme zobrazenia agenta prevedenom na predvolené časové pásmo. ▪ Pridelenie voľna = (FTE profilových týždenných hodín ÷ 5) ÷ (predvolené FTE za deň) Ak je žiadosť na čiastočný deň: ▪ Časové rozpätie požiadaviek je časové pásmo zobrazenia agenta, ktoré sa skonvertuje na predvolené časové pásmo. ▪ Prepočítané časové rozpätie sa delí o polnoci. Každý čiastkový časový rozsah sa vydelí predvoleným FTE za deň zostávajúceho času, aby sa získala hodnota odobratá pre každý dátum. Ak niektorý z týchto dátumov nemá nakonfigurované pridelenie voľna, pravidlo podmienky a pracovného postupu sa ignoruje.
Rovnaký týždeň rozvrhu	Označuje, či sú oba dátumy pre rovnaký týždeň plánu.
Rovnaké servisné fronty	Agenti podporujú rovnakú skupinu frontov služieb. Napríklad agent kto podporuje SQ1 a SQ2 prostredníctvom mapovania zručností, sa považuje za podporujúceho rovnakú sadu frontov služieb ako iný agent, ktorý patrí do skupiny viacerých zručností, ktorá pozostáva z SQ1 a SQ2. Ak skupina viacerých zručností obsahuje viac servisných frontov, nepočíta sa rovnako.

Premen	Popis
	Agent, ktorý podporuje SQ1 prostredníctvom mapovania zručností, sa považuje za agenta s inou sadou frontov služieb ako iný agent, ktorý podporuje SQ1 a SQ2 prostredníctvom mapovania zručností. Ak jeden agent v požiadavke nemá priradený servisný front, predpokladá sa, že agenti podporujú rovnaké servisné fronty iba vtedy, ak druhý agent tiež nemá priradený servisný front.
Rovnaký tím	Agenti majú spoločný tím.
Servisný front	Fronty služieb priradené k agentovi prostredníctvom mapovania zručností alebo Skupina viacerých zručností. Ak sú do žiadosti zapojení dvaja agenti, táto podmienka sa kontroluje voči obom agentom. Ak je hodnota operátora rovná sa, podmienka sa vyhodnotí ako true, ak má ktorýkoľvek agent servisný front, ktorého ID sa rovná hodnote. Ak je hodnota operátora Nerovná sa, podmienka sa vyhodnotí ako pravdivá, ak obaja agenti nemajú žiadne fronty služieb, ktorých ID sa rovná hodnote. Ak k agentom zapojeným do požiadavky nie sú priradené žiadne fronty služieb, podmienka (a pravidlo pracovného postupu) sa považuje za nepoužiteľnú a ignoruje sa.
Predpoveď servisných frontov	Ak existuje predpoveď pre všetky dátumy v požiadavke pre každý servisný front Priradené k agentovi prostredníctvom mapovania zručností a každého frontu služieb členov skupiny viacerých zručností priradenej k agentovi. Ak sú do žiadosti zapojení dvaja agenti, táto podmienka sa skontroluje voči všetkým servisným radom oboch agentov. V prípade žiadosti o voľno sa táto podmienka porovná so všetkými dátumami v určenom výbere. Ak nie sú k agentom zapojeným do požiadavky priradené žiadne servisné fronty, podmienka (a pravidlo) sa považuje za neuplatniteľnú a ignoruje sa.

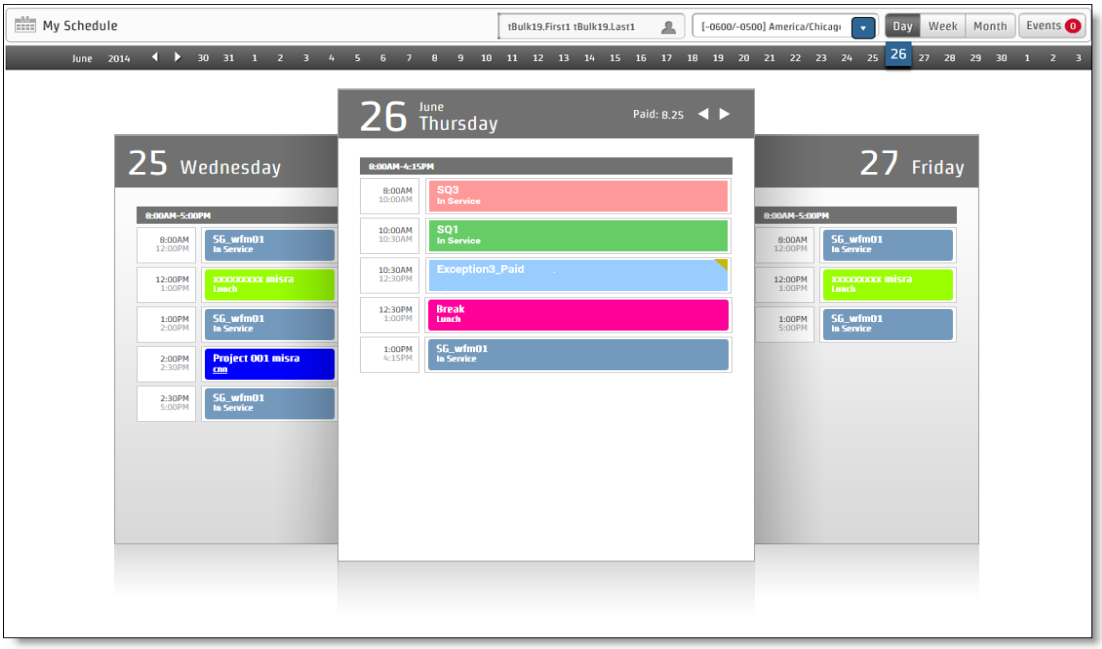
Premenná	Popis
Tím	Názov tímu, do ktorého agent patrí. Ak sú do žiadosti zapojení dvaja agenti, táto podmienka sa kontroluje voči obom agentom. Ak je hodnota operátora rovná sa, podmienka sa vyhodnotí ako pravdivá, ak má ktorýkoľvek agent tím, ktorého ID sa rovná hodnote. Ak je hodnota operátora Nerovná sa, podmienka sa vyhodnotí ako true, ak obaja agenti nemajú žiadny tím, ktorého ID sa rovná hodnote.

Zobrazenie a úprava rozvrhov

Môžete zobraziť svoj rozvrh alebo spravovať rozvrhy agentov.

Zobrazenie rozvrhu

Aplikácia Môj rozvrh vám umožňuje zobraziť rozvrh podľa dňa, týždňa alebo mesiaca.



V predvolenom nastavení aplikácia Môj rozvrh zobrazuje dnešný rozvrh v zobrazení Deň v časovom pásme, ktoré pre vás nakonfiguroval správca. Rozvrh môžete zobraziť aj v zobrazení Týždeň a Mesiac pre ľubovoľný dátum, kedy bol plán vytvorený.

> **Poznámka** Ak je k aktivite projektu alebo výnimky priradená poznámka, v pravom hornom rohu sa zobrazí tieňovaný trojuholník. Umiestnením kurzora myši na aktivitu zobrazíte poznámku.

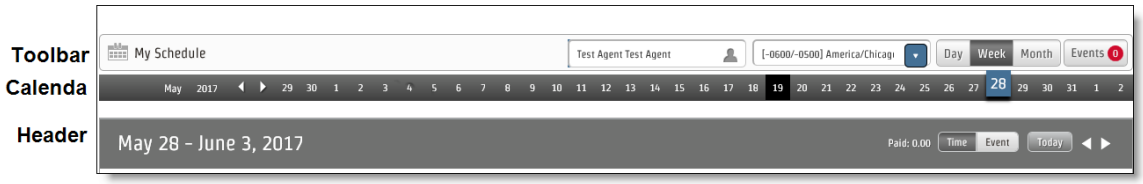
Ak máte povolenie na úpravu rozvrhov, môžete zobraziť svoj vlastný rozvrh a plány pre agentov vo svojich tímoch a môžete zmeniť časové pásmo, v ktorom sa plán zobrazuje.

Aktivity sú farebne odlíšené podľa ich typov. Farby konfiguruje správca. Prestávky sa napríklad môžu zobrazovať fialovou farbou a schôdze modrou farbou. Farebné kódovanie je viditeľné v ľubovoľnom zobrazení plánu, ktoré vyberiete, buď ako pozadie pre zoznam aktivít, alebo ako pruh alebo štvorec vedľa aktivity.

Prispôsobenie zobrazenia rozvrhu

Panel s nástrojmi Môj rozvrh umožňuje zobraziť rozvrh podľa dňa, týždňa alebo mesiaca.

Obrázok nižšie zobrazuje panel s nástrojmi, panel kalendára a hlavičku zobrazenú používateľmi, ktorí majú povolenie na úpravu plánov. Zobrazenie agenta je identické s tým rozdielom, že polia Vybrať agenta a Vybrať časové pásmo sa nenachádzajú na paneli nástrojov.



Nasledujúce tabuľky popisujú funkcie dostupné na paneli s nástrojmi Môj rozvrh, na paneli kalendára a v hlavičke.

Funkcie panela s nástrojmi

Pole	Popis
Mobilný kalendár	(Iba SAML overenie) Kliknutím získate prístup k použitej adrese URL alebo ju obnovíte synchronizujte svoj pracovný rozvrh Webex WFO s kalendárovou aplikáciou tretej strany, ako je napríklad Microsoft Outlook alebo Apple Calendar. Pozrite si tému Zobrazenie rozvrhu v inej aplikácii kalendára.
Vybrať agenta	(Iba používatelia s povolením na úpravy rozvrhu) Vyberte agenta z ponuky Rozbaľovací zoznam, ktorého rozvrh chcete zobraziť.
Vybrať časové pásmo	(Iba používatelia s povolením na úpravy rozvrhu) Vyberte časové pásmo v Ktoré chcete zobraziť rozvrh agenta. V predvolenom nastavení sa plán zobrazuje

Funkcie panela s nástrojmi (pokračovanie)

Pole	Popis
	V časovom pásme zobrazenia. Pozrite si tému Informácie o časových pásmach, kde nájdete podrobné vysvetlenie časových pásiem a ich vzťahu k plánom.
Deň/Týždeň/Mesiac	Kliknutím vyberte požadované zobrazenie rozvrhu. Predvolené zobrazenie je zobrazenie Deň Pre aktuálny dátum. Kliknutím na šípku doľava a doprava zobrazíte plány v minulosti alebo budúcnosti, alebo na paneli kalendára vyberiete konkrétny deň alebo mesiac.

Funkcie panela kalendára

Pole	Popis
Mesiac a rok	Zobrazený mesiac a rok sa zobrazuje na ľavom konci panela kalendára. Môžete rýchlo prejsť na iný dátum kliknutím na mesiac a rok a výberom požadovaného obdobia z rozbaľovacej ponuky.
Zobrazenie dňa/týždňa	Kliknite na ľubovoľný konkrétny dátum z dátumov piatich týždňov zobrazených v Panel kalendára na zobrazenie plánu pre daný dátum alebo týždeň, ktorý zahŕňa daný dátum. Každý dátum má popis, ktorý pomenúva deň v týždni. Kliknutím na šípku doľava a doprava zmeňte zobrazený mesiac. Zobrazený dátum je zvýraznený červenou farbou. Dnešný dátum je zvýraznený čiernou farbou. V týždennom zobrazení sa podrobnosti o každej aktivite zobrazia v popise, keď umiestnite kurzor myši na aktivitu. Zobrazenia Deň a Týždeň môžu obsahovať aj hypertextové prepojenie súvisiace s aktivitou plánu. Napríklad, ak máte naplánované e-learning, kliknutím na hypertextový odkaz v rozvrhu zobrazíte webovú stránku e-learningového školenia.
Zobrazenie mesiaca	Kliknutím na ľubovoľný mesiac zo zobrazených dvanástich mesiacov zobrazíte plán Za ten mesiac. V mesačnom zobrazení sa zobrazí šesť týždňov, počnúc týždňom, v ktorom sa nachádza prvý deň vybratého mesiaca. Kliknutím na šípku doľava a doprava zmeňte zobrazený rok. Zobrazený mesiac je zvýraznený červenou farbou. Aktuálny mesiac je zvýraznený čiernou farbou. Aktivity pre rozvrh každého dňa sú obmedzené na štyri uvedené podujatia. "Viac" sa zobrazí v dolnej časti štvorca dátumov, ak sú v daný deň viac ako štyri aktivity. Celý plán je zhrnutý v popise, keď umiestnite kurzor myši na panel v hornej časti každého štvorca kalendára.

Funkcie hlavičky

Pole	Popis
Platený	Celkový počet platených hodín naplánovaných na zobrazený deň, týždeň alebo mesiac.
Čas	(Iba týždenné zobrazenie) Zobrazuje denný rozvrh a zobrazuje dĺžku každej aktivity v hodinovej mriežke. Ak rozvrh prekročí polnoc, všetky aktivity po polnoci sa zobrazia nasledujúci deň.
Udalosť	(Iba týždenné zobrazenie) Zobrazí rozvrh každého dňa ako zoznam aktivít. Všetky aktivity pre zmenu sa zobrazujú v deň začiatku zmeny, aj keď zmena prechádza polnocou do nasledujúceho dňa. Toto zobrazenie sa odporúča na tlač plánu.
Dnes	(Iba zobrazenie týždňa a mesiaca) Kliknutím zobrazíte týždeň alebo mesiac, ktorý obsahuje dnešný plán.
Šípky doľava/doprava	Kliknutím presuniete jeden deň, týždeň alebo mesiac tam a späť v Naplánovať v závislosti od používaného zobrazenia.

Tlač rozvrhu

Na tlač rozvrhu použite funkciu tlače v prehliadači. Odporúčané zobrazenie na tlač je zobrazenie Týždeň nastavené tak, aby zobrazovalo denné plány podľa udalostí, nie podľa času.

Na dosiahnutie optimálneho výsledku môže byť potrebné zmeniť predvolené nastavenia tlače (úprava orientácie strany, okrajov atď.). Informácie o práci s nastaveniami tlače nájdete v dokumentácii prehliadača.

Informácie o časových pásmach

Všetkým WFM používateľom správca priradí časové pásmo zobrazenia. Predvoleným nastavením je časové pásmo nastavené pre vašu organizáciu (predvolené časové pásmo). Pre kontaktné centrum so všetkými umiestneniami v rovnakom časovom pásme sa predvolené časové pásmo pravdepodobne použije pre všetkých používateľov WFM. Ak má však kontaktné centrum miesta vo viacerých časových pásmach, používateľom nachádzajúcim sa v iných časových pásmach, než je predvolené časové pásmo, možno priradiť časové pásmo zobrazenia špecifické pre používateľa, aby videli svoje plány v miestnom čase.

PRÍKLAD Predvolené časové pásmo vašej organizácie je nastavené ako centrálne časové pásmo, ktoré zahŕňa aj Chicago. Agent A sa nachádza v Chicagu, takže jeho časové pásmo zobrazenia je predvoleným časovým pásmom. Avšak zástupca B
Je v Los Angeles, takže jej časové pásmo zobrazenia je nastavené na tichomorské časové pásmo a agent C je v New Yorku, takže jeho časové pásmo zobrazenia je nastavené na východné časové pásmo. Všetci traja agenti vidia svoje plány vo svojom miestnom časovom pásme.

Používatelia môžu vidieť svoje plány v inom časovom pásme, ako je časové pásmo, v ktorom sa skutočne nachádzajú. Zobrazenie závisí od toho, ako správca nakonfiguroval časové pásma zobrazenia? V dôsledku toho sa časy zobrazené v aplikácii Môj rozvrh a miniaplikácii nemusia nevyhnutne zhodovať s miestnym časom zobrazeným na ich počítačoch.

Používatelia s povolením na úpravu rozvrhov tiež vidia svoje rozvrhy a rozvrhy agentov vo svojich tímoch v časovom pásme zobrazenia priradenom k ich používateľskému účtu. Ak napríklad supervízor nachádzajúci sa v centrálnom časovom pásme zobrazí rozvrh agenta nachádzajúceho sa v tichomorskom časovom pásme, rozvrh tohto agenta sa zobrazí v centrálnom čase, pretože ide o časové pásmo zobrazenia supervízora.

Používatelia s povolením na úpravu rozvrhov môžu ovládať, ktoré časové pásmo sa zobrazí v položke Môj rozvrh tak, že ho zmenia v rozbaľovacom zozname časového pásma. Napríklad nadriadený môže chcieť vidieť rozvrh agenta tak, ako ho vidí agent, najmä ak sa tento agent nachádza ďaleko od nadriadeného a časový rozdiel je viac ako niekoľko hodín. V takom prípade supervízor vyberie miestne časové pásmo agenta z rozbaľovacieho zoznamu časového pásma.

> **POZNÁMKA** Časové pásmo zobrazené v rozbaľovacom zozname Vybrať časové pásmo nie je časové pásmo zobrazenia priradené používateľovi, ktorého plán je zobrazený v časti Môj rozvrh. Odráža iba časové pásmo
> Vybraté používateľmi s povolením na úpravu rozvrhov na zobrazenie rozvrhu agenta. Jediný spôsob, ako zistiť, čo je časové pásmo zobrazenia používateľa, je vyhľadať časové pásmo zobrazenia nastavené v zázname používateľa používateľa.

Zobrazenie rozvrhu v inej aplikácii kalendára

Agenti si môžu prezerať svoje rozvrhy mimo práce prostredníctvom kalendárovej aplikácie tretej strany na mobilnom zariadení alebo počítači prihlásením sa na odber informačného kanála iCal z Webex WFO. Webex WFO podporuje všetky zariadenia, ktoré majú kalendárovú aplikáciu, ktorá dokáže spracovať súbory ICS vrátane tých, ktoré sú uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Zariadenie	Aplikácia
iPhone/iPad	Aplikácia Kalendár, Microsoft Outlook
Osobný počítač	Microsoft Outlook
Telefóny/tablety s Androidom	Microsoft Outlook, Kalendár Google, aplikácie tretích strán, ktoré môžu čítanie súborov iCal

Keď sa agenti prihlásia na odber informačného kanála iCal, aktualizuje ich kalendárovú aplikáciu počtom týždňov plánu, ktoré sú nakonfigurované v poli "Počet týždňov plánu viditeľných pre agentov" na stránke WFM Globálne nastavenia (pozrite si časť Konfigurácia nastavení WFM v celom systéme).

Niektoré aplikácie kalendára umožňujú používateľom nakonfigurovať, ako často ich odbery kalendárov požadujú aktualizácie. Webex WFO však obmedzuje aplikácie kalendára na 5 žiadostí každých 10 minút. Žiadosti, ktoré prekročia tento limit, vrátia stavový kód HTTP 403 ("Zakázané").

Iba agenti (nie supervízori, plánovači ani správcovia) sa môžu prihlásiť na odber informačného kanála iCal z Webex WFO. Agenti si môžu zobraziť iba svoj vlastný rozvrh. Farebné kódovanie, ktoré sa zobrazí v rozhraní WFM, sa nezobrazí pri zobrazení WFM rozvrhu na mobilnom zariadení alebo osobnom počítači.

> **POZNÁMKA:** Váš rozvrh sa zobrazí v nakonfigurovanom časovom pásme zobrazenia. Ak sa pozriete na svoj rozvrh v zariadení, keď sa nachádzate v inom časovom pásme, plán sa skonvertuje na zobrazenie v danom čase
> pásmo. Označenia času aktivity sa však nebudú zhodovať s daným časom, ale budú odrážať nakonfigurované časové pásmo zobrazenia.

Prihlásenie na odber informačného kanála iCal

Pokyny na prihlásenie na odber informačného kanála iCal nájdete v dokumentácii k aplikácii kalendára na zariadeniach, ktoré používajú vaši agenti. Vo všeobecnosti sa vaši agenti prihlásia na odber skopírovaním adresy URL informačného kanála iCal z Webex WFO a vložením do poľa predplatného vo svojej kalendárovej aplikácii.

To, ktorú URL adresa agenti skopírujú a prilepia, závisí od metódy overenia, ktorú váš nájomník implementoval.

Overenie Active Directory (AD) alebo Webex WFO

Prihlásenie na odber informačného kanála iCal v prostredí overovania AD alebo Webex WFO

1. Zistite, ako sa prihlásiť na odber informačného kanála iCal z Webex WFO v dokumentácii k aplikácii kalendára vo svojom zariadení.
2. Skopírujte a prilepte nasledujúcu adresu URL do poľa prihlásenia na odber v aplikácii kalendára:
3. Po zobrazení výzvy sa prihláste do Webex WFO.

SAML overenie

Ak váš nájomník používa SAML overenie, pred prihlásením sa na odber informačného kanála iCal musí byť začiarknuté políčko iCal Sync with SSO na stránke WFM Global Settings. (Pozri Nakonfigurujte WFM nastavenia pre celý systém.) Keď je toto políčko začiarknuté, Webex WFO sprístupní agentom tlačidlo Mobilný kalendár na paneli s nástrojmi Môj plán, ktoré im poskytuje adresu URL, ktorú môžu použiť na prihlásenie na odber svojho pracovného plánu.

Táto adresa URL je jedinečná a náhodne generovaná pre každého agenta. Nie je však chránený heslom. Ak je narušená adresa URL agenta, agent by mal adresu URL obnoviť. Keď agent obnoví adresu URL, Webex WFO vygeneruje novú adresu URL a deaktivuje starú adresu URL. Ak chcete pokračovať v prijímaní aktualizácií rozvrhu z Webex WFO, agent musí prekonfigurovať existujúce odbery kalendárov tak, aby používali novú adresu URL.

Prihlásenie na odber informačného kanála iCal v prostredí overovania SAML

1. Zistite, ako sa prihlásiť na odber informačného kanála iCal z Webex WFO v dokumentácii k aplikácii kalendára vo svojom zariadení.
2. V Webex WFO prejdite na položku Môj rozvrh.
3. Na paneli s nástrojmi Môj plán kliknite na položku Mobilný kalendár.
4. Skopírujte a prilepte jedinečnú adresu URL z mobilného kalendára do poľa prihlásenia na odber v aplikácii kalendára.

Obnovenie adresy URL v prostredí overovania SAML

1. V Webex WFO prejdite na položku Môj rozvrh.
2. Na paneli s nástrojmi Môj plán kliknite na položku Mobilný kalendár.
3. Kliknite na položku Resetovať webovú adresu. Webex WFO vygeneruje novú adresu URL.
4. V aplikácii kalendára znova nakonfigurujte prihlásenie na odber informačného kanála iCal z Webex WFO.

Dynamické plánovanie pre agentov

Funkcia dynamického plánovania vám umožňuje vytvoriť si vlastný rozvrh na konkrétne týždne, ak ho na to nakonfiguroval správca alebo plánovač.

Ak ste zahrnutí do udalosti dynamického plánovania, v dennom pláne sa zobrazí výnimka udalosti. Výnimka obsahuje odkaz, ktorý vás presmeruje na stránku dynamického plánovania agenta.

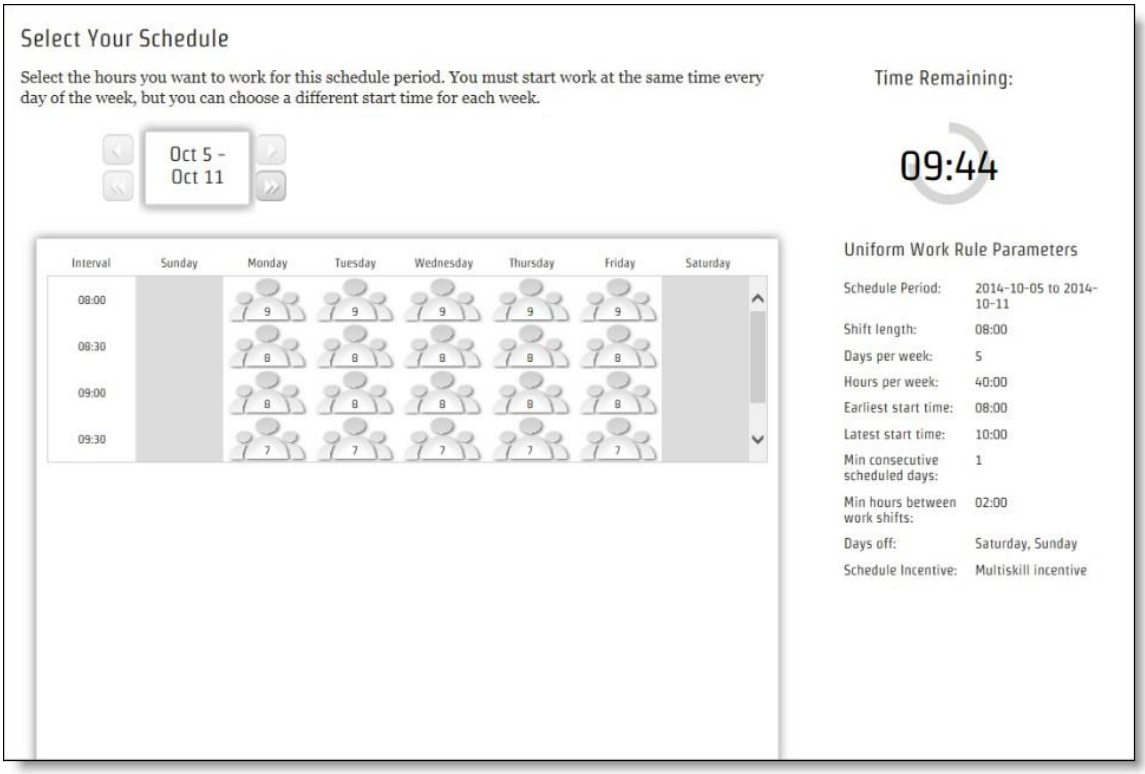
> **POZNÁMKA:** Rozvrh môžete vytvoriť iba počas výnimky. Po uplynutí tohto času môžete stránku dynamického plánovania agenta iba zobraziť, nie upraviť.

Pri prvom prístupe na stránku sa zobrazia nasledovné:

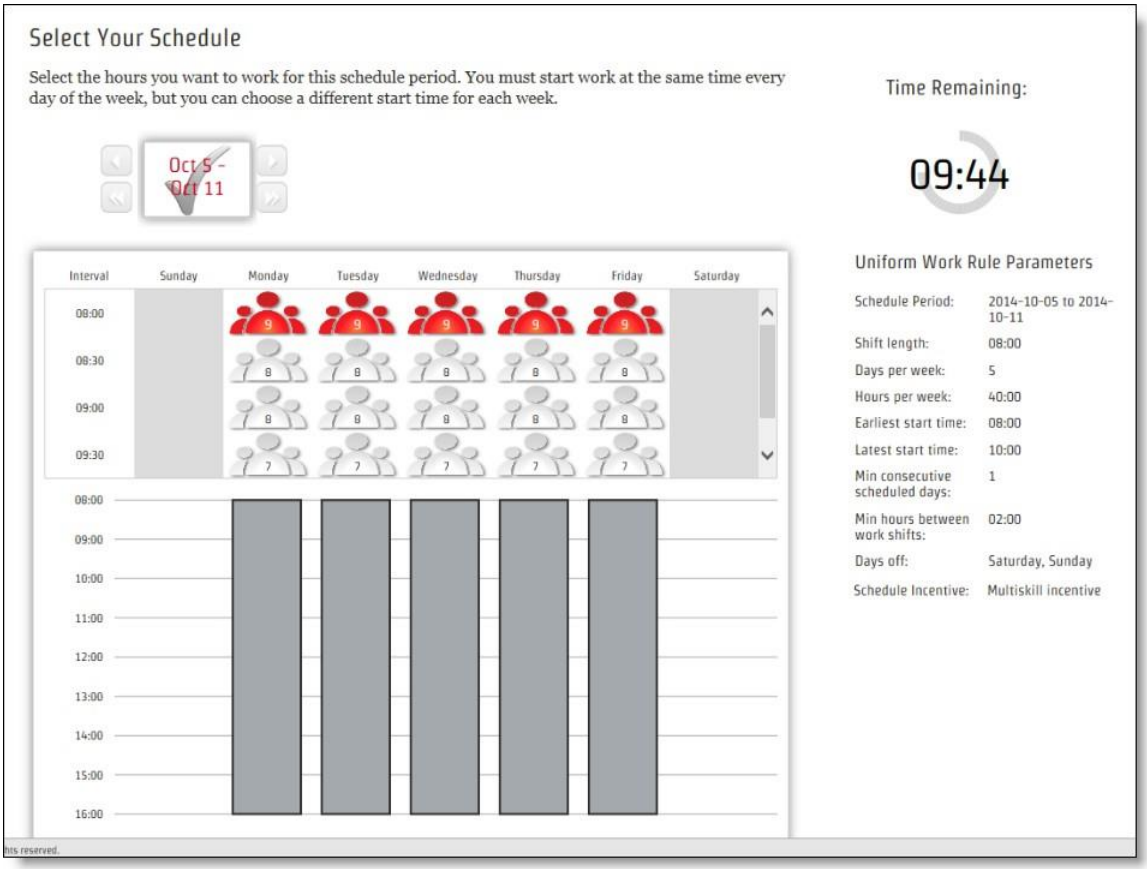
- Parametre pracovného pravidla pre rozvrh, ktorý budete vytvárať. Existujú tri druhy pracovných pravidiel: jednotné, hybridné a variabilné.
- Ikony personálneho obsadenia, ktoré vám poskytnú predstavu o personálnych potrebách pre intervaly, ktoré pokrývajú časy, kedy môžete začať svoju zmenu. V tejto grafike parametre hovoria, že môžete začať pracovať kedykoľvek medzi 08:00 a 10:00, takže ikony personálu sa zobrazujú pre každý polhodinový interval medzi týmito časmi.

POZNÁMKA: Všetky časy zobrazené na tejto stránke sa nachádzajú v časovom pásme zobrazenia používateľa.

- Časovač odpočítavania, ktorý informuje o tom, koľko času vám zostáva na vytvorenie a odoslanie plánu. Keď časovač odpočítavania dosiahne nulu, rozvrh už nebudete môcť upravovať ani odosielať.



Keď vyberiete svoj rozvrh, zobrazí sa sivými pruhmi pod časťou ikony personálneho obsadenia.



Ikony personálneho obsadenia

Ikony personálneho obsadenia znázorňujú relatívnu potrebu personálneho obsadenia zmeny začínajúcej v danom intervale.

Ak správca nakonfiguruje dynamické plánovanie tak, aby zahŕňalo počty zamestnancov, číslo sa zobrazí na ikone personálneho obsadenia. Číslo poskytuje rovnaké informácie ako ikona personálneho obsadenia. Je to len alternatívny spôsob, ako ho zobraziť.

Ikona a počet zamestnancov sú určené druhom pracovného pravidla nakonfigurovaného pre pracovnú zmenu.

Pracovné pravidlo	Výpočet
Uniforma	Priemerná potreba personálu vo všetkých pracovných dňoch pre zmeny začínajúce v intervale.
Hybrid	Priemerná potreba personálu pre dĺžku zmeny v daný deň začínajúca v intervale.
Premenná	Priemerná potreba personálu pre zvolenú dĺžku zmeny pre daný deň začínajúci v intervale. Pri prvom zobrazení stránky je zobrazená ikona založená na nakonfigurovanej minimálnej dĺžke posunu. Keď zadáte dĺžku posunu, ikona a číslo sa zodpovedajúcim spôsobom zmenia.

Vytvorenie vlastného rozvrhu

DÔLEŽITÉ: Na vytvorenie rozvrhu máte obmedzený čas. Dávajte pozor na časovač odpočítavania, aby vám nevypršal čas. Keď časovač dosiahne nulu, už ho nebudete môcť upravovať ani odosielať Váš rozvrh.

Vytvorte si vlastný rozvrh

1. Vo svojom rozvrhu kliknite na prepojenie vo výnimke dynamického plánovania, čím sa dostanete na stránku dynamického plánovania agenta.
2. Na základe parametrov pravidiel práce uvedených napravo od plánovacej mriežky vyberte čas začiatku každého dňa, v ktorom budete pracovať. Použite ikony personálneho obsadenia, ktoré vám pomôžu určiť, ktoré zmeny majú najviac personálnych požiadaviek, a podľa toho si vyberte.

   Dni, ktoré sú vyhradené ako dni voľna, zobrazujú namiesto ikon personálneho obsadenia sivý stĺpec.

Ak plánujete podľa variabilného pracovného pravidla a máte povolené vybrať si deň voľna, nevyberajte ikonu personálneho obsadenia pre daný deň.

3. Keď je každý deň v týždni nakonfigurovaný s pracovnou zmenou, v poli dátumu sa zobrazí značka začiarknutia, ktorá informuje o dokončení pracovného týždňa:

4. Ak chcete naplánovať viac ako jeden týždeň, kliknutím na šípku doprava vedľa poľa dátumu prejdite na nasledujúci týždeň a potom vytvorte plán na daný týždeň.

   POZNÁMKA: Na každý naplánovaný týždeň sa môže použiť iný typ pracovného pravidla.

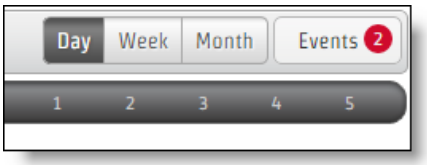
5. Ak ste plánovali každý týždeň, kliknite na tlačidlo **Odoslať**.

Dynamické plánovanie v rámci dňa pre agentov

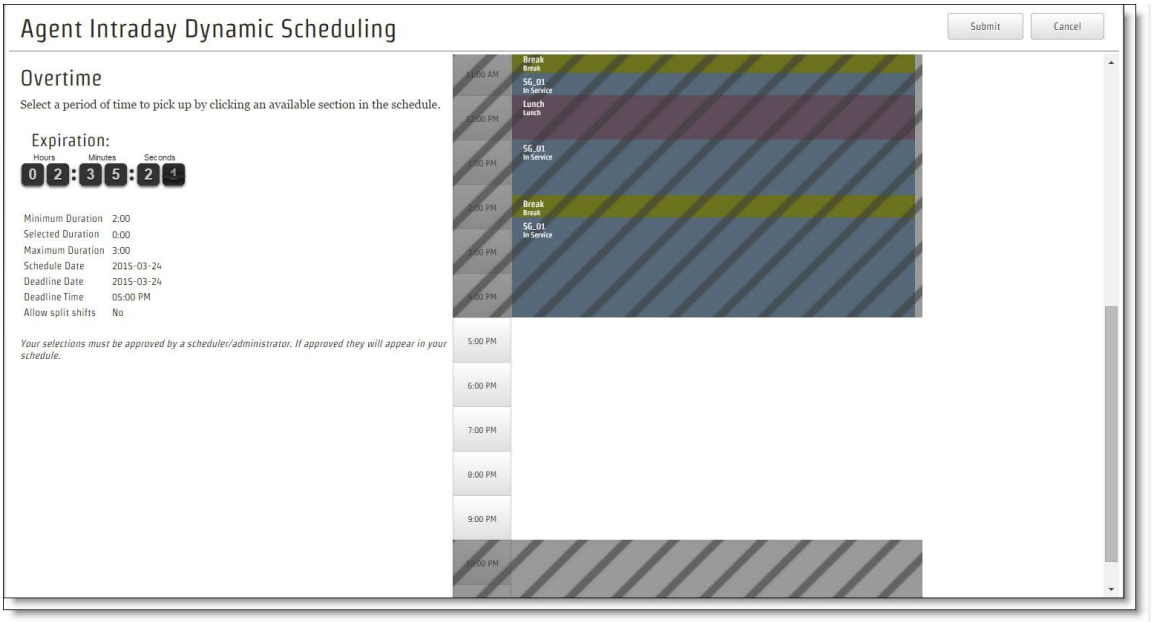
Funkcia dynamického plánovania v rámci dňa vám umožňuje pridať dobrovoľné nadčasy, voľno alebo dobrovoľné nadčasy a voľno do vášho vlastného rozvrhu, ak vás o to požiada správca alebo plánovač. Tieto zmeny sa zvyčajne týkajú aktuálneho dňa alebo niekoľkých dní v budúcnosti. Ak váš správca alebo plánovač zistí, že objem kontaktov je nižší alebo vyšší, než sa očakávalo, môže sa rozhodnúť splniť skutočné požiadavky na pokrytie tým, že niektorým agentom, ktorí podporujú príslušný front služieb, ponúkne možnosť vziať si voľno alebo pridať prácu nadčas.

POZNÁMKA: Dobrovoľné nadčasy môžete naplánovať na deň, ktorý momentálne nemáte rozvrh.

Ak ste jedným z agentov, ktorí sú pozvaní na účasť v udalosti dynamického plánovania v rámci dňa, číslo sa zobrazí na tlačidle Udalosti na stránke Môj rozvrh. Na tomto obrázku bol agent pozvaný na účasť na dvoch udalostiach.



Stránka dynamického plánovania agenta v rámci dňa sa zobrazí, keď kliknete na prepojenie v pozvánke na udalosť. V úvodnom zobrazení sa zobrazí váš rozvrh na deň udalosti. Existujúci rozvrh je sivý. Obdobie udalosti sa zobrazí ako prázdna oblasť.

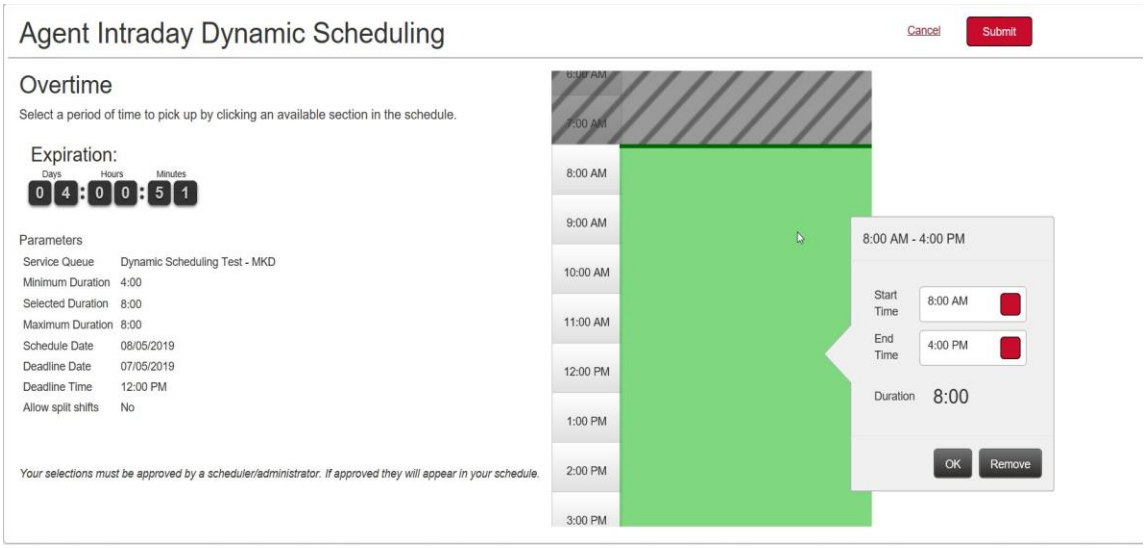


Text v ľavej časti stránky sumarizuje podrobnosti o zmenách, ktoré môžete vykonať vo svojom rozvrhu, a informuje vás, či musí byť zmena plánu schválená predtým, ako nadobudne účinnosť.

Keď boli pre vás nakonfigurované podmienky minimálnej alebo maximálnej hodiny, podrobnosti o podmienkach minimálnej alebo maximálnej hodiny sa zobrazia aj v ľavej časti stránky. Aby bolo možné odoslať žiadosť, zmeny vášho rozvrhu musia byť v rámci minimálnych/maximálnych hodinových obmedzení.

Zmena rozvrhu

1. Kliknutím na **tlačidlo Udalosti** zobrazíte názvy udalostí ako prepojenia.
2. Kliknutím na prepojenie zobrazíte stránku dynamického plánovania v rámci dňa agenta pre danú udalosť.
3. Kliknutím do prázdnej oblasti zobrazíte rozbaľovací panel. Môžete ich vybrať kliknutím na intervaly v prázdnej oblasti alebo nakonfigurovať čas začatia a dĺžku času, ktorý chcete vybrať. Vybrané oblasti sú zatienené zelenou farbou (nadčasy) alebo červenou farbou (voľno). Môžete tiež potiahnutím vybratých oblastí zmeniť čas, ktorý chcete vybrať. V predvolenom nastavení umožňuje presunutie snímok na päťminútové prírastky. Ak chcete výber presúvať o minútové prírastky, počas ťahania stlačte kláves Shift. Uvoľnite tlačidlo myši pred klávesom Shift, inak sa tlačidlo vráti späť na päťminútové prírastky.



4. Stránka zobrazuje naraz len jeden druh zmeny plánu. Ak ste boli vyzvaní, aby ste zmenili svoj rozvrh s dobrovoľným voľnom aj nadčasmi, v hornej časti stránky sú tlačidlá označené ako OT a VTO. Pomocou týchto tlačidiel môžete prepínať medzi dvoma typmi zmeny plánu.
5. Ak máte možnosť naplánovať prácu nadčas alebo voľno vo viacerých segmentoch (nadčas alebo voľno nemusí byť jeden súvislý segment), do okna sa pridá tlačidlo Pridať a odstrániť. Pomocou týchto tlačidiel môžete podľa potreby pridať segment alebo odstrániť segment.
6. Po skončení kliknite na tlačidlo **Uložiť**. Zobrazí sa kontextové okno, ktoré obsahuje revidovaný rozvrh. Kliknite na tlačidlo Odoslať **, ak chcete zmeny potvrdiť a odoslať, alebo** kliknutím na **tlačidlo Zrušiť** sa vrátite do dynamického plánovania agenta v rámci dňa, kde môžete vykonať revízie, uložiť ich a potom ich odoslať.

   Ak je udalosť nastavená tak, aby sa zmeny schvaľovali automaticky, váš rozvrh sa okamžite aktualizuje. Ak je udalosť nastavená tak, aby vyžadovala schválenie správcom alebo plánovačom, váš plán sa aktualizuje až po schválení zmien. Ak zmeny nebudú schválené, budete to vedieť, pretože váš plán nie je aktualizovaný.

V nasledujúcej situácii Webex WFO nahradí neplatenú aktivitu vo vašom rozvrhu aktivitou Nedostupné.

Konfigurácia dynamickej udalosti v rámci dňa	Vaše akcie
Zahŕňa dobrovoľné voľno, ktoré využíva platenú výnimku.	▪ Pridáte dobrovoľné voľno a toto dobrovoľné voľno sa prekrýva s neplatenou aktivitou vo vašom existujúcom rozvrhu.

Konfigurácia dynamickej udalosti v rámci dňa	Vaše akcie
	▪ Zmeny sa schvaľujú manuálne alebo automaticky.

Správa plánov agentov

Supervízori, plánovači a administrátori môžu na stránke Plány agenta vykonávať mnoho rôznych úloh:

- Zobraziť rozvrhy agentov
- Zoradenie a filtrovanie rozvrhov agentov
- Úprava rozvrhov agentov:
  - Pridanie aktivity
  - Nájdite najlepší čas na naplánovanie aktivity
  - Presunutie aktivity
  - Odstránenie aktivity
  - Optimalizujte prestávky a obedy
  - Vrátenie zmeny plánu
  - Obchodné schémy medzi dvoma agentmi
  - Odstránenie agenta z plánu
- Zobraziť dodržiavanie a zhodu agentov
- Kontrola predpokladaného pokrytia

Predpoklady

Ste supervízor, plánovač alebo správca s agentmi priradenými k vášmu WFM zobrazeniu. Pre agentov, ktorých si prezeráte, bol spustený plán. Ak chcete upraviť rozvrhy, potrebujete povolenie Upraviť plány.

Umiestnenie stránky

Plány a plánovanie > Plány agentov

Postupy

Zobraziť rozvrhy agentov

1. Z rozbaľovacieho zoznamu Kritériá **vyhľadávania vyberte skupinu servisného frontu agentov, servisný front, mapovanie zručností alebo tím** . Dnešný rozvrh pre skupinu sa zobrazuje s agentmi zoradenými podľa času začiatku. Aktivity sú farebne odlíšené.
2. Ďalšie informácie získate umiestnením kurzora myši na aktivitu.

> **POZNÁMKA:** Niekedy sa zdá, že okno s informáciami o aktivite zobrazuje nesprávny čas začiatku alebo konca aktivity. To sa môže stať, pretože aktivity sú v dvoch vrstvách. Spodná vrstva
> Plán je určený pre činnosti v prevádzke, nadčasy, priradenie a uzavreté služby. Horná vrstva je určená na prestávky, obedy, projekty a výnimky. Ak umiestnite kurzor myši na aktivitu spodnej vrstvy, okno s informáciami zobrazí celú dĺžku trvania danej aktivity bez toho, aby ste brali do úvahy aktivity vyššej vrstvy, ktoré by mohli byť nad ňou.
> Pole Pracovná zmena sa nezobrazí v okne Informácie o aktivite, ak bol agent naplánovaný pomocou dynamickej dostupnosti.

Zoradenie a filtrovanie rozvrhov agentov

Na plány agentov môžete použiť niekoľko filtrov, aby ste videli iba informácie, ktoré sú pre vás relevantné.

- Pre zoradenie rozvrhu podľa mena, pozície alebo dátumu začiatku agenta, kliknite na **rozbaľovací zoznam Agenti** v ľavej hornej časti obrazovky.
- Ak chcete zobraziť rozvrh pre konkrétneho agenta, zadajte jeho meno do poľa Agenti filtra v hornej časti stránky.
- Ak chcete zobraziť rozvrh na iný dátum, kliknite na mesiac, rok alebo deň v hornej časti stránky.
- Ak chcete zobraziť širšie zobrazenie plánu, kliknite na položku **Týždeň** alebo **Deň** v pravom hornom rohu.
- Ak chcete zistiť, ako vyzerajú plány pre agentov v rôznych časových pásmach, vyberte časové pásmo z rozbaľovacieho **zoznamu Časové pásmo** .
- Ak chcete pripnúť agenta na začiatok zoznamu, umiestnite kurzor myši na jeho meno a kliknite na ikonu šípky. Ak chcete zrušiť pripnutie agenta, znova kliknite na ikonu šípky.
- Ak chcete vytvoriť prispôsobený zoznam frontov služieb, skupín servisných frontov, tímov a/alebo priradení zručností, vyberte položku **Vybrať** v dolnej **časti rozbaľovacieho zoznamu Kritériá** vyhľadávania (v časti Vlastné).

Pridanie aktivity

1. Vyberte položku **Vložiť aktivitu** z rozbaľovacieho **zoznamu Akcie** . Otvorí sa dialógové okno Vložiť aktivitu.
2. Kliknite na Výber agenta (ikona osoby). Zobrazí sa zoznam dostupných agentov.
3. Vyberte agentov zo zoznamu. Mená agentov sa zobrazujú v poli Agenti. (Ak chcete odstrániť agenta, kliknite na jeho meno v poli Agenti a kliknite na **Odstrániť**.)
4. Kliknite na tlačidlo **Zavrieť**.
5. Zadajte čas začatia a ukončenia aktivity alebo vyberte položku **Čas začiatku s trvaním** a zadajte trvanie namiesto času ukončenia.
6. Vyberte typ aktivity z rozbaľovacieho **zoznamu Aktivita** . Ak sa zobrazia ďalšie rozbaľovacie zoznamy, podľa potreby zúžte typ aktivity.
7. Ak je aktivita platená, začiarknite políčko **Platené** . Ak je aktivita neplatená, zrušte začiarknutie tohto políčka. Toto políčko sa automaticky začiarkne alebo zruší v závislosti od typu aktivity, ktorú vyberiete.
8. Kliknite na položku **Vložiť**. Okno Vložiť aktivitu sa zatvorí a aktivita sa zobrazí v plánoch agentov.
9. Kliknite na položku Uložiť (vpravo hore na stránke). Otvorí sa dialógové okno Uložiť zmeny plánu.
10. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Zatvorí sa dialógové okno Uložiť zmeny plánu.

Nájdite najlepší čas na naplánovanie aktivity

Ak chcete naplánovať aktivitu tak, aby mala čo najmenší vplyv na úroveň služieb, postupujte podľa týchto krokov.

1. Vyberte položku **Nájsť optimálny čas** z rozbaľovacieho **zoznamu Akcie** . Otvorí sa dialógové okno Nájsť optimálny čas.
2. V kalendári počiatočného dátumu vyberte prvý deň, kedy sa aktivita môže vykonať. Môžete vybrať dátum v rámci aktuálneho týždňa.
3. V kalendári dátumu ukončenia vyberte posledný deň, kedy sa aktivita môže vykonať. Môžete vybrať dátum v rámci aktuálneho týždňa.
4. Do poľa Počiatočný čas zadajte najskorší možný čas začatia aktivity.
5. Do poľa Čas ukončenia zadajte najneskorší čas, kedy sa aktivita môže začať.
6. Do polí Trvanie zadajte, ako dlho bude aktivita trvať.
7. Zadajte počet agentov, ktorí budú vykonávať aktivitu do poľa "Nie. poľa Agenti".
8. Kliknite na položku **Analyzovať**. Možné časy sa zobrazujú v časti Výsledky analýzy.

> **POZNÁMKA:** Stĺpec Gap zobrazuje rozdiel medzi počtom predpokladaných agentov a počtom skutočne naplánovaných agentov. Kladné číslo naznačuje nadmerný počet zamestnancov. Negatívny
> číslo označuje nedostatok personálu.

9. Po výbere času kliknite na číslo v stĺpci Agenti služby alebo Plánovaní agenti. Otvorí sa dialógové okno Vložiť aktivitu.
10. Presuňte agentov, ktorí budú vykonávať aktivitu, zo stĺpca Dostupné do stĺpca Priradené.
11. Vyberte aktivitu z rozbaľovacieho zoznamu Vybrať **aktivitu** . Ak sa zobrazia ďalšie rozbaľovacie zoznamy, podľa potreby zúžte typ aktivity.
12. Ak je aktivita platená, začiarknite políčko **Platené** . Ak je aktivita neplatená, zrušte začiarknutie tohto políčka. Toto políčko sa automaticky začiarkne alebo zruší v závislosti od typu aktivity, ktorú vyberiete.
13. Kliknite na položku **Vložiť**. Zatvorí sa dialógové okno Vložiť aktivitu.
14. Kliknite na položku Uložiť (vpravo hore na stránke). Otvorí sa dialógové okno Uložiť zmeny plánu.
15. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Zatvorí sa dialógové okno Uložiť zmeny plánu.

Presunutie aktivity

1. Dvakrát kliknite na rozvrh agenta. Plán je rozdelený do dvoch riadkov s prestávkami, obedom a špeciálnymi projektmi nad prevádzkovým časom.
2. Potiahnite aktivitu na iný čas. Zmenia sa počiatočný čas a čas ukončenia. Ak máte otvorenú zásuvku Pokrytie, predpokladané pokrytie sa upraví pri uvoľnení aktivity.
3. Dvojitým kliknutím na dolný (plný) riadok zbalíte plán agenta späť do jedného riadka.
4. Kliknite na položku Uložiť (vpravo hore na stránke). Otvorí sa dialógové okno Uložiť zmeny plánu.
5. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Zatvorí sa dialógové okno Uložiť zmeny plánu.

Odstránenie aktivity

Ak chcete odstrániť aktivitu z rozvrhu agenta, vložte nad ňu inú aktivitu.

1. Kliknite pravým tlačidlom myši na aktivitu a z rozbaľovacieho zoznamu vyberte **položku Vložiť** . Otvorí sa dialógové okno Vložiť aktivitu s vyplneným časom začatia a ukončenia aktivity.
2. Vyberte novú aktivitu z rozbaľovacieho **zoznamu Aktivita** . Ak sa zobrazia ďalšie rozbaľovacie zoznamy, podľa potreby zúžte typ aktivity.

> **POZNÁMKA:** Ak chcete agenta vrátiť späť do servisného frontu, vyberte položku **V službe**. Vyberte servisný front z **rozbaľovacieho zoznamu Kritériá** vyhľadávania.

3. Kliknite na položku **Vložiť**. Zobrazí sa varovné hlásenie.

4. Kliknite na položku **Prepísať konflikt**. Varovná správa sa zatvorí a aktivita sa odstráni z plánu agenta.
5. Kliknite na položku Uložiť (vpravo hore na stránke). Otvorí sa dialógové okno Uložiť zmeny plánu.
6. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Zatvorí sa dialógové okno Uložiť zmeny plánu.

Optimalizujte prestávky a obedy

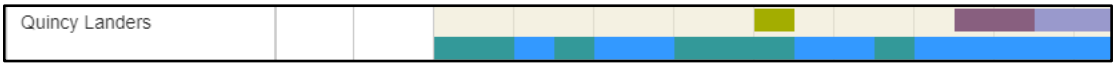
Optimalizácia prestávok a obedov vám pomôže maximalizovať pokrytie bez toho, aby ste spustili nový rozvrh.

DÔLEŽITÉ: Môžete optimalizovať prestávky a obedy, ktoré začínajú aspoň jednu hodinu v budúcnosti. Ak chcete presunúť aktivitu, ktorá sa začne skôr, prejdite na tému Presunutie aktivity.

1. Vyberte položku **Optimalizovať plány** z rozbaľovacieho zoznamu Akcia (vpravo hore na stránke). Otvorí sa dialógové okno Optimalizovať plány.
2. Vyberte počiatočný dátum a koncový dátum na optimalizáciu. Predvolený je dnešný dátum.
3. (Voliteľné) Ak chcete vylúčiť niektorých agentov z optimalizácie, presuňte ich z možnosti Priradené k Dostupným.

   POZNÁMKA: Po spustení optimalizátora nemôžete vybrať konkrétne zmeny, ktoré chcete zachovať alebo zrušiť. Ak potrebujete ponechať rozvrhy niektorých agentov nezmenené, vylúčte ich teraz.

4. (Voliteľné) Ak chcete z optimalizácie vylúčiť prestávky alebo obedy, zrušte začiarknutie **políčka Prestávky** alebo **Obedy** . V opačnom prípade nechajte tieto políčka začiarknuté.
5. Kliknite na položku **Optimalizovať**. V dialógovom okne Plány agenta sa dozviete, koľko rozvrhov agentov bolo zmenených.
6. Kliknite na tlačidlo **Zavrieť**. Zatvorí sa dialógové okno Plány agenta. Plány, ktoré sa zmenili, sú rozdelené do dvoch riadkov.



7. Kliknite na položku Uložiť (vpravo hore na stránke). Otvorí sa dialógové okno Uložiť zmeny plánu.
8. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Zatvorí sa dialógové okno Uložiť zmeny plánu a zmeny sa použijú na rozvrhy agentov.

Obchodné schémy medzi dvoma agentmi

Môžete obchodovať s rozvrhmi dvoch agentov na ten istý deň, rôzne dni alebo viac dní.

DÔLEŽITÉ : Ak chcete obchodovať s plánmi, obaja agenti musia byť zahrnutí do harmonogramu, ktorý bol spustený pre časový rámec obchodu.

POZNÁMKA: Keď plán prekročí polnoc, agent má naplánovaný nástup do práce v deň začiatku plánu.

1. Vyberte **položku Plán** obchodu z rozbaľovacieho **zoznamu Akcie** . Otvorí sa dialógové okno Plán obchodov.
2. Vyberte prepínač časového rámca v časti Typ obchodu. Ak vyberiete možnosť **Iný deň** alebo **Polia Viaceré dni**, Dátum a Dátum do sa zobrazujú v časti Dátumy.
3. Vyberte agentov, ktorých plány obchodujete zo zoznamov Od agenta a Agentovi.

POZNÁMKA: V týchto zoznamoch sa zobrazujú iba agenti, ktorí sú priradení k tímu vo vašom hlavnom zobrazení.

4. Vyberte dátumy obchodu zo sekcie Dátumy. Zobrazia sa plány agentov, čo vám umožní porovnať ich a zistiť, či je obchod uskutočniteľný.
5. Kliknite na tlačidlo **Použiť**. Otvorí sa dialógové okno Použiť obchod.
6. Kliknite na tlačidlo **Áno**. Dialógové okná Použiť obchodný plán a plán obchodu sa zatvoria.

Vrátenie zmeny plánu

1. Kliknite pravým tlačidlom myši na rozvrh agenta a z rozbaľovacieho zoznamu vyberte **položku História** plánov. Zobrazí sa stránka História plánovania a obnovenie.
2. V časti Výsledky kliknite na ľubovoľné číslo v stĺpci ID podrobností o revízii. Zobrazia sa rôzne verzie rozvrhu agenta.
3. Kliknite na tlačidlo **Obnoviť** vedľa plánu, ktorý chcete agentovi vrátiť. Zobrazí sa dialógové okno Potvrdenie.
4. Kliknite na tlačidlo **Áno**. Zobrazí sa potvrdzujúce hlásenie a zmena sa zobrazí v zozname revízií plánu na stránke História plánu a obnovenie.

POZNÁMKA Ak obnovíte plán, ktorý zahŕňa obchod, zmení sa iba agent, ktorého rozvrh ste obnovili. Druhý agent, ktorý obchodoval so zmenami, nedostane zmenu rozvrhu, kým nebudete Obnovte ich rozvrh manuálne.

Odstránenie agenta z plánu

Ak chcete odstrániť agenta z plánu, pridajte neplatenú aktivitu počas celej jeho pracovnej zmeny (podobne ako vy Odstránenie aktivity).

1. (Voliteľné) Ak chcete odstrániť agenta z iného dátumu ako dnes, kliknite na dátum.
2. Kliknite pravým tlačidlom myši na čas v prevádzke agenta a z rozbaľovacieho zoznamu vyberte **položku Vložiť** . Otvorí sa dialógové okno Vložiť aktivitu.

3. (Voliteľné) Ak počiatočný čas a čas ukončenia nepokrývajú celú pracovnú zmenu agenta, vyberte správne časy.
4. Z rozbaľovacieho **zoznamu Aktivita** vyberte aktivitu, ktorá odstráni agenta z frontu. Ak sa zobrazia ďalšie rozbaľovacie zoznamy, podľa potreby zúžte typ aktivity.

   POZNÁMKA: Aktivita, ktorú by ste mali vybrať, sa líši v závislosti od toho, ako vaša spoločnosť nastavila Webex WFO. Bežné aktivity na odstránenie agenta sú výnimočné a nie sú **k dispozícii** .

5. V prípade potreby zrušte začiarknutie **políčka Platené** .
6. Kliknite na položku **Vložiť**. Zobrazí sa varovné hlásenie.
7. Kliknite na položku **Prepísať konflikt**. Zmena sa zobrazí v rozvrhu agenta.
8. Kliknite na položku Uložiť (vpravo hore na stránke). Otvorí sa dialógové okno Uložiť zmeny plánu.
9. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Ak zmena porušuje akékoľvek pravidlá plánovania pre agenta, zobrazí sa varovná správa. V opačnom prípade sa dialógové okno Uložiť zmeny plánu zatvorí.
10. (Voliteľné) Kliknite na položku **Ignorovať a uložiť**. Správa s upozornením sa zatvorí.

Zobraziť dodržiavanie a zhodu agentov

1. Kliknite na zásuvku Adherence (malý červený trojuholník) napravo od mien agentov.

Zásuvka sa otvára, aby agenti displeja dodržiavali informácie v reálnom čase. Zelený kruh znamená, že agent momentálne dodržiava svoj rozvrh. Červený kruh znamená, že nie sú v súlade. Táto zásuvka tiež zobrazuje plánovanú aktivitu agentov, aktuálny stav, trvanie (ako dlho sú v aktuálnom stave), kód dôvodu (RC) a percentá dodržiavania a zhody pre daný deň. Tieto informácie sa automaticky aktualizujú každých 30 sekúnd.

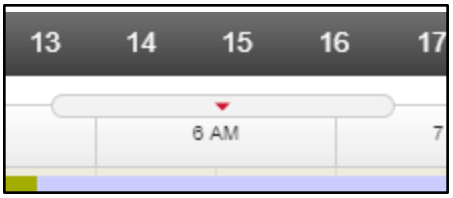
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Kliknutím na meno agenta zobrazíte ďalšie informácie o ňom. Opätovným kliknutím na meno agenta zásuvku zatvoríte.

> **POZNÁMKA:** Čísla v zásuvke agenta sa môžu mierne líšiť od čísel v celkovej zásuvke Adherence, pretože tieto dve zásuvky sa aktualizujú rôznymi rýchlosťami a pretože čísla v zásuvke Adherence sú zaokrúhlené.

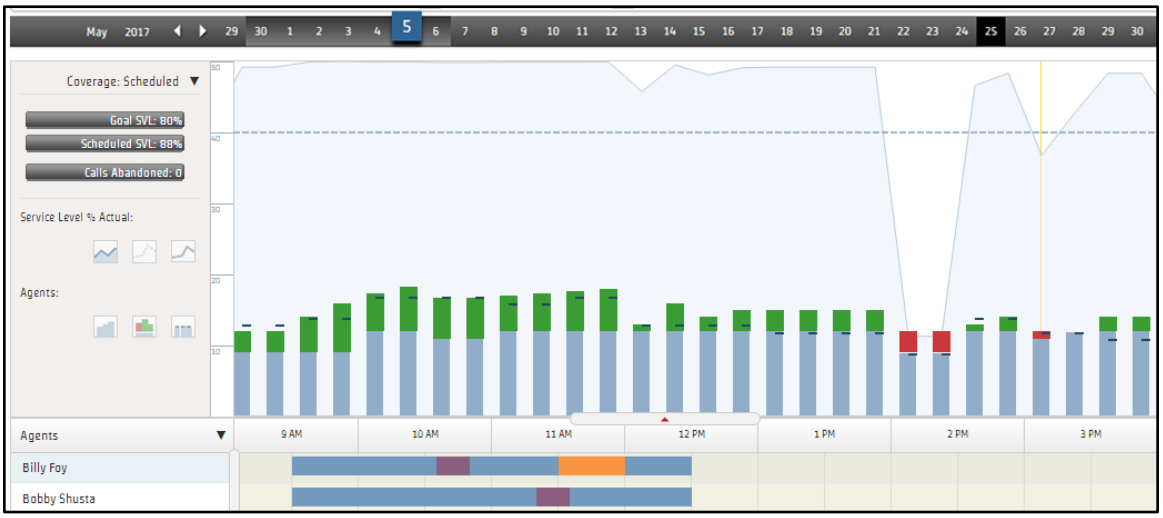
Kontrola predpokladaného pokrytia

1. Kliknite na zásuvku Pokrytie (malý červený trojuholník) v strede hornej časti obrazovky.



Otvorí sa zásuvka Pokrytie, ktorá zobrazuje predpokladanú úroveň pokrytia pre daný deň. Každý zvislý pruh predstavuje 15 minút a porovnáva plánovaný počet agentov s počtom, ktorý potrebujete pre očakávaný objem kontaktov.

Zelený vrch na lište znamená, že máte naplánovaných viac než dosť agentov. Červená strecha znamená, že nemáte naplánovaný dostatok agentov. Obyčajný modrý pruh znamená, že máte presne taký počet agentov, aký by ste mali potrebovať. Pre uplynulé časové obdobia predstavuje čierna pomlčka skutočnú úroveň pokrytia.



2. Kliknutím na zvislú čiaru zobrazíte ďalšie informácie o danom 15-minútovom období.

Súvisiace témy

- Prispôsobenie stránky Plány agenta
- Informácie o časových pásmach
- Zoradenie zoznamu agentov
- O zásuvkách
- Úprava rozvrhov
- Informácie o histórii plánovania a obnovení
- Obchodujte s rozvrhmi dvoch agentov

- Nájdite najlepší čas na aktivitu
- Optimalizujte prestávky a obedy
- Úprava stránky dynamického plánovania agenta

Prispôsobenie stránky Plány agenta

Panel s nástrojmi Plány agenta určuje, ktorých agentov vidíte na stránke Plány agenta. Jeho polia a tlačidlá sú popísané v nasledujúcej tabuľke.

> **POZNÁMKA** : Kým nevyberiete jednu alebo viac skupín frontov služieb, frontov služieb, priradení zručností alebo tímov, stránka Plány agenta je prázdna. Váš výber pretrváva a predvolene sa zobrazí v nasledujúcej položke
> relácia.

Pole/tlačidlo	Popis
Vybrať časové pásmo	V rozbaľovacom zozname vyberte preferované časové pásmo. Časové pásmo Aktuálne prihláseného používateľa (zadaného na stránke Správa používateľov) sa v tomto poli zobrazuje predvolene. Keď zmeníte túto hodnotu, vybraté časové pásmo sa zobrazí v riadku Časové pásmo. **POZNÁMKA:** Časové pásmo sa vynuluje, keď opustíte stránku Plány agenta.
Vybrať kritériá	Vyberte jeden alebo viac servisných frontov, skupín servisných frontov, tímov a/alebo priradenia zručností na zobrazenie rozvrhov týchto agentov (ďalšie informácie nájdete v časti Vlastný výber). Ak chcete zobraziť agentov, ktorí sú naplánovaní pre skupinu viacerých zručností, vyberte servisné fronty priradené k skupine viacerých zručností alebo tímu agenta. Do poľa môžete zadať celý názov alebo jeho časť, aby ste ho ľahšie našli. V tomto poli sa nerozlišujú veľké a malé písmená.
Filtračné agenty	Filtrovanie agentov na aktuálnej stránke zadaním písmen do mena agenta. Za Príklad, ak do poľa zadáte "br", zobrazia sa iba názvy, ktoré obsahujú písmená "br". V tomto poli sa nerozlišujú veľké a malé písmená. Filter sa nevzťahuje na agentov uvedených na neviditeľných stránkach vo viacstranovom zozname.
Akcie	Kliknutím zobrazíte ponuku možností, ktorá vám umožní upraviť agentov

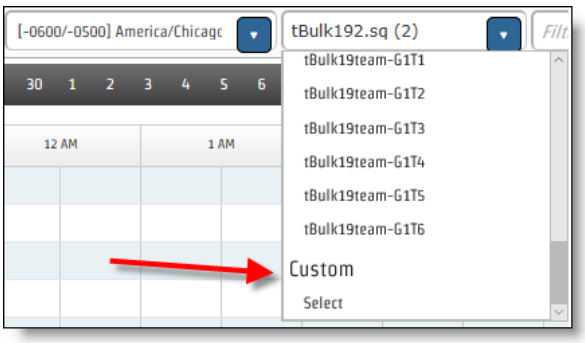
Pole/tlačidlo	Popis
	Plány vložením aktivít a obchodných plánov vás jedným kliknutím prenesú na dnešný rozvrh, zahodia všetky zmeny, ktoré ste vykonali, ale ešte neuložili, optimalizujú obedy a prestávky a nájdu optimálny čas na aktivitu, ktorú chcete vložiť.
Uložiť	Uložte zmeny do databázy a aktualizujte plán výroby.
Odosielanie stránok	Stránkovací nástroj umožňuje navigáciu v dlhom zozname agentov na viacerých stránkach. Kliknutím na dvojité šípky prejdite na prvú alebo poslednú stranu. Kliknutím na jednotlivé šípky sa môžete pohybovať dopredu alebo dozadu o jednu stranu neskôr. Agenti, ktorých pripnete na začiatok zoznamu, tam zostanú, keď prejdete na inú stránku. Filtre sa použijú iba na stránke, ktorú si práve prezeráte.
Týždeň/deň/hodina	Zobrazte rozvrhy agentov podľa týždňa, dňa alebo hodiny. Zmeny dátumu a zobrazenia pretrvávajú od relácie k relácie.

Vlastný výber

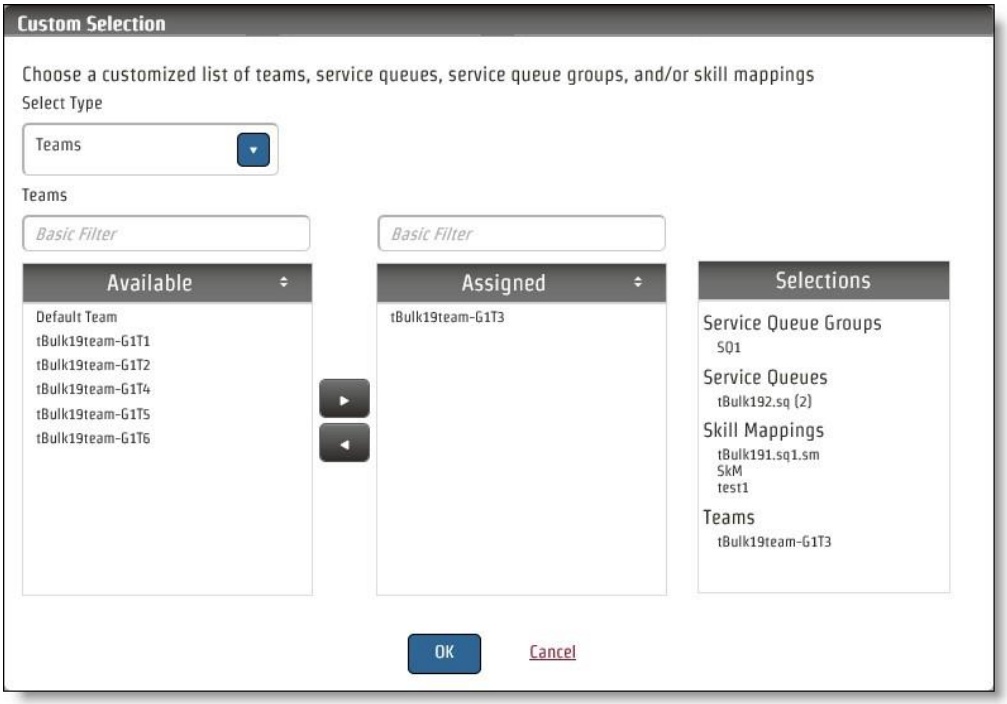
Ak chcete zobraziť plány viacerých frontov služieb, skupín servisných frontov, tímov a priradení zručností, vyberte ich pomocou dialógového okna Vlastný výber.

Nastavenie vlastného výberu:

1. Prejdite do dolnej časti rozbaľovacieho zoznamu Vybrať kritériá na nástrojovej lište Plány agenta do kategórie Vlastné a potom kliknite na tlačidlo **Vybrať**.



Zobrazí sa dialógové okno Vlastný výber.



2. Z **poľa Vybrať typ** vyberte položku Servisný front, Skupina frontu služieb, Tím alebo Mapovania zručností. Dostupné entity typu, ktorý ste vybrali, sa zobrazia na table Dostupné.
3. Presuňte entity, ktorých plány chcete zobraziť, na tablu Priradené. Váš výber je uvedený aj na table Výbery.
4. Opakujte kroky 2 a 3, kým nevytvoríte zoznam požadovaných entít, ktorých plány chcete zobraziť. Po skončení kliknite na tlačidlo **OK.** Agenti patriaci k vybraným entitám sú zobrazení na stránke Plány agentov a Vlastné je zobrazené v poli Vybrať kritériá na paneli nástrojov.

Vlastný výber pretrváva a zobrazí sa pri ďalšom prihlásení.

Úprava vlastného výberu:

1. **V poli Vybrať kritériá** kliknite na položku **Vybrať**. Zobrazí sa dialógové okno Vlastný výber s uloženými výbermi.
2. Upravte výbery podľa potreby a potom kliknite na tlačidlo **OK.**

Informácie o časových pásmach

Vo Webex WFO sa používajú štyri typy časových pásiem: predvolené časové pásmo, časové pásmo zobrazenia, časové pásmo plánovania a časové pásmo frontu služieb. Tieto rôzne typy časových pásiem pomáhajú vyhnúť sa nejasnostiam pri vytváraní a prezeraní rozvrhov agentov pre agentov nachádzajúcich sa v rôznych časových pásmach po celom svete.

> **POZNÁMKA:** Tieto časové pásma ovplyvňujú predovšetkým WFM. V QM sú nahrávky časovo označené v zdroji záznamu (napríklad záznamový server alebo počítač so službou Smart Desktop). To môže byť iné ako
> Kde sa nachádza agent, ktorý sa zaznamenáva.

Predvolené časové pásmo

Predvoleným časovým pásmom je zvyčajne časové pásmo, v ktorom sa nachádza hlavné sídlo vašej organizácie. Konfiguruje sa na stránke Globálne nastavenia (Správa aplikácií > správa > globálne nastavenia). Toto časové pásmo sa používa na časové pečiatky systémových udalostí, protokolov a zachytených údajov, ako sú štatistiky agentov.

Zobraziť časové pásmo

Časové pásmo zobrazenia je miestne časové pásmo používateľa a používa sa na informácie zobrazené jednotlivými používateľmi na stránkach, ako sú napríklad Môj rozvrh, Plány agenta a Správy. Konfiguruje sa na stránke Používatelia (Správa aplikácií > Konfigurácia používateľa > Používatelia) pre každého jednotlivého používateľa.

Ak časové pásmo zobrazenia nie je nakonfigurované, namiesto neho sa použije predvolené časové pásmo. Ak sa používatelia nachádzajú v predvolenom časovom pásme, konfigurácia časového pásma zobrazenia na používateľa nemusí byť potrebná.

Časové pásmo plánovania

Časové pásmo plánovania sa používa pre agentov plánovania. Keď je každému agentovi priradené časové pásmo plánovania, je možné nakonfigurovať časovo neutrálne pracovné zmeny. To znamená, že ak nastavíte pracovnú zmenu, ktorá začína o 8:00 AM a končí o 17:00, a potom túto pracovnú zmenu priradíte agentom v dvoch rôznych časových pásmach, pracovná zmena začína o 8:00 AM v miestnom časovom pásme každého agenta.

Časové pásmo plánovania tiež eliminuje možnú zámenu s tým, kedy sa letný čas používa v rôznych časových pásmach, a umožňuje kopírovanie a úpravu plánov bez potreby manuálneho výpočtu rozdielov časových pásiem.

Časové pásmo frontu služieb

Časové pásmo frontu služieb sa používa na interpretáciu otváracích a záverečných hodín servisného frontu. Toto časové pásmo je predvolene rovnaké ako predvolené časové pásmo vašej organizácie, pokiaľ na stránke Service Queues (Správa aplikácií > fronty služieb > fronty služieb fronty služieb nie je nakonfigurované iné časové pásmo pre konkrétny front služby.

Časové pásma a plány agentov

V predvolenom nastavení stránka Plány agenta zobrazuje rozvrhy v časovom pásme zobrazenia prihláseného používateľa od polnoci do polnoci pre vybraný týždeň. Časové pásmo môžete zmeniť na ľubovoľné iné časové pásmo výberom nového časového pásma z rozbaľovacieho zoznamu Časové pásmo.

OSVEDČENÝ POSTUP Ak chcete zobraziť plány v inom časovom pásme, pred úpravou plánu zmeňte časové pásmo, pretože zmena časového pásma spustí novú reláciu.

POZNÁMKA: Dodržiavanie sa zobrazuje agentom vo vybratých časových pásmach, ale výpočty dodržiavania sa naďalej vykonávajú od polnoci do polnoci v predvolenom časovom pásme zákazníka. To pomáha zabezpečiť
Aby ste videli rovnaké údaje u všetkých agentov a mali rovnaké skóre dodržiavania za jeden deň v časovom pásme zákazníka.

Informácie o poznámkach o činnosti

Poznámka o aktivite je text, ktorý môže byť pripojený k aktivite projektu alebo výnimky v rozvrhu agenta. Poznámka poskytuje ďalšie informácie o aktivite.

PRÍKLAD Máte výnimku s názvom "Schôdza", ktorá sa používa pre mnoho typov schôdzí. Keď priradíte výnimku pre schôdzu zástupcom tímu 1, zadáte možnosť "Tímová schôdza, prineste prenosný počítač"
V poli Poznámky. Potom priradíte výnimku schôdze zástupcom tímu 2 pre inú schôdzu. Pre toto stretnutie zadáte do poľa Poznámky "Kontrola zaobchádzania s nespokojnými zákazníkmi".

Tieto poznámky je možné zobraziť viacerými spôsobmi.

- **Stránka Moje plány** a **miniaplikácia** Prieskumník údajov Moje plány – v pravom hornom rohu každej naplánovanej aktivity s priloženou poznámkou sa zobrazí tieňovaný trojuholník. Umiestnením kurzora myši na aktivitu zobrazíte poznámku.
- **Stránka Plány agenta** – umiestnením kurzora myši na výnimku alebo aktivitu projektu v rozvrhu agenta zobrazíte poznámku v dolnej časti kontextového okna s informáciami o aktivite.
- **Stránka Projekty** – v poli Poznámka.
- **Stránka Používatelia** – v pravom hornom rohu výnimky sa zobrazí tieňovaný trojuholník s poznámkou uvedenou v časti Priradené výnimky. Umiestnením kurzora myši na názov výnimky zobrazíte poznámku.

Poznámky je možné pridať k výnimkám a projektom nasledujúcimi spôsobmi.

- Pridajte poznámku k projektu na stránke Projekty .
- Pridajte poznámku k výnimke, keď je výnimka priradená konkrétnym agentom výnimiek strana.

- Pridajte poznámku k výnimke alebo projektu pri vkladaní aktivity do rozvrhov agentov na **stránke Plány agenta** .
- Pridajte poznámku k existujúcej výnimke alebo projektu na **stránke Plány** agenta kliknutím pravým tlačidlom myši na aktivitu a výberom položky Upraviť poznámku.

Poznámky je možné upravovať na rôznych miestach.

- **Stránka Plány agenta (iba zobrazenie hodín alebo intervalov**) – kliknite pravým tlačidlom myši na aktivitu projektu alebo výnimky a z vyskakovacieho menu vyberte **možnosť Upraviť poznámku** .
- **Stránka Projekty** – projekt môžete upraviť a zmeniť tak poznámku, ktorá je k nemu priradená. Pri ďalšom spustení plánu sa poznámka aktualizuje.
- **Stránka výnimiek** – po priradení výnimky nie je možné jej poznámku upravovať na stránke Výnimky, ale môžete priradenú výnimku prekryť novou výnimkou, ktorá je duplikátom pôvodnej výnimky (rovnakí priradení agenti, rovnaký dátum a čas), ale má inú poznámku. Nová výnimka sa zobrazí v plánoch agenta pri ďalšom spustení plánu.

Súvisiace témy

- Zobrazenie rozvrhu
- Vloženie aktivity
- Pridávanie a úprava poznámok o aktivite
- Správa výnimiek
- Riadenie projektov
- Správa používateľov

Zoradenie zoznamu agentov

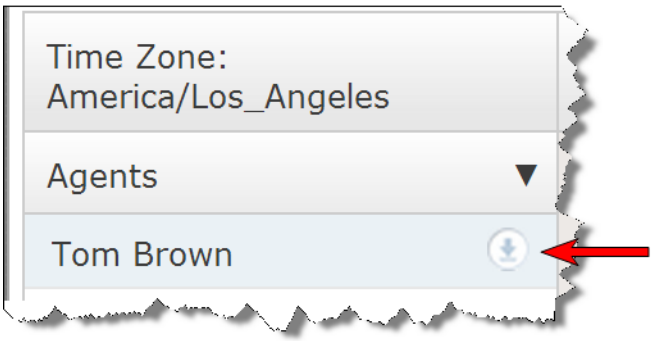
Použite ikonu trojuholníka v hlavičke stĺpca Agenti na ovládanie zoradenia agentov v mriežke plánu. Agentov môžete zoradiť vzostupne podľa nasledujúcich položiek:

- Krstné meno.
- Priezvisko.

- Čas príchodu. Agenti sú zoradení podľa prvej naplánovanej aktivity v pláne, potom podľa priezviska a potom podľa krstného mena. Agenti, ktorí sú k dispozícii, ale nie sú naplánovaní, sú uvedení za plánovanými agentmi a agenti, ktorí nie sú k dispozícii alebo nie sú naplánovaní, sú uvedení ako poslední.
- Rad. Agenti sú zoradení na základe ich poradia, ktoré je priradené na stránke Agenti. Agenti rovnakej hodnosti sú potom zoradení podľa krstného mena. Agenti bez hodnosti sú uvedení za tými s hodnosťou.
- Dátum založenia spoločnosti. Agenti sú zoradení podľa seniority v spoločnosti, pričom najmenej senior je uvedený ako prvý.
- Dátum začatia oddelenia. Agenti sú zoradení podľa ich služobného veku v oddelení. Osoby s najnižším počtom odpracovaných rokov sú uvedené ako prvé.

Zoznam agentov je možné ďalej spresniť pripnutím agenta na začiatok zoznamu. Keď je agent pripnutý, agent nepodlieha žiadnemu triedeniu a vždy sa zobrazuje na začiatku zoznamu agentov v rozvrhu. Môžete pripnúť viacerých agentov a ten, ktorý bol naposledy pripnutý, sa nachádza v hornej časti.

Ak chcete pripnúť agenta, umiestnite kurzor myši na jeho meno a potom kliknite na ikonu špendlíka, ktorá sa zobrazí na pravej strane bunky (pozrite nižšie). Ak chcete zrušiť pripnutie agenta, znova kliknite na ikonu. Agent okamžite podlieha metóde triedenia použitej v zozname agentov.



POZNÁMKA: Pripnuté agenty sa zrušia, keď na paneli s nástrojmi Plány agentov prepnete servisný front, skupinu servisného frontu, mapovanie zručností, tímové alebo vlastné zoskupenie.

Úprava rozvrhov

Rozvrhy agentov je možné upravovať vkladaním, kopírovaním, presúvaním alebo mazaním aktivít na stránke Plány agentov. Plány môžete upravovať iba pre agentov, ktorí sú priradení k tímu vo vašom hlavnom zobrazení. Agenti, ktorí nie sú priradení k tímu vo vašom hlavnom zobrazení, sú iba na čítanie a vedľa svojich mien zobrazujú ikonu zámku.

POZNÁMKA: Relácie úpravy rozvrhu jednotlivých agentov môžu trvať maximálne 8 hodín a maximálny limit je 100 minút nečinnosti. Po dosiahnutí týchto limitov sa musíte znova prihlásiť, aby ste Obnovte reláciu.

POZNÁMKA: Počet relácií úprav, ktoré môžu prebiehať súčasne, nie je obmedzený.

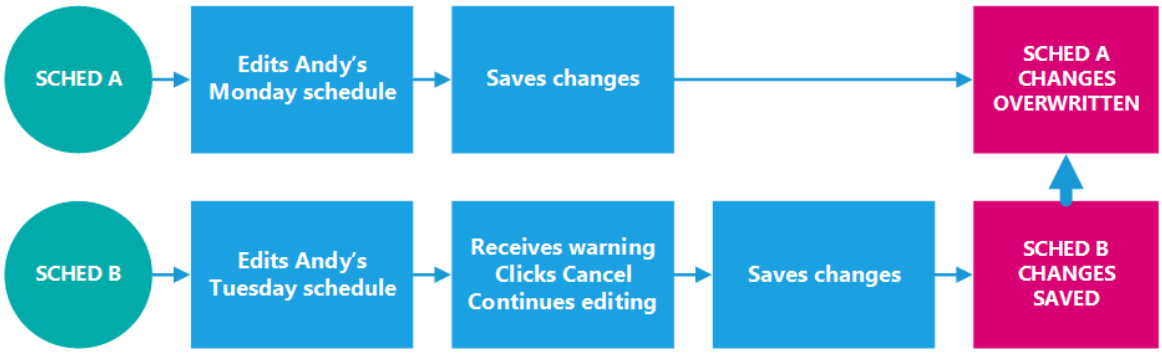
Ak sú plány agenta zmenené a uložené iným používateľom alebo automatizovaný pracovný postup schváli požiadavku, ktorá ovplyvňuje týždeň plánu, zatiaľ čo vy prezeráte a upravujete plán agenta, dostanete upozornenie, že plán sa zmenil. Potom máte na výber z dvoch možností.

- Môžete obnoviť zobrazenie plánu, v dôsledku čoho prídete o neuložené zmeny.
- Správu môžete zrušiť, čo bude mať za následok, že pri ukladaní zmien pravdepodobne prepíšete zmeny plánu iného používateľa. K tomu dochádza iba v prípade, že ste obaja pracovali podľa rozvrhu toho istého agenta.

Tu sú príklady toho, čo sa stane, keď dvaja používatelia upravia plán toho istého týždňa.

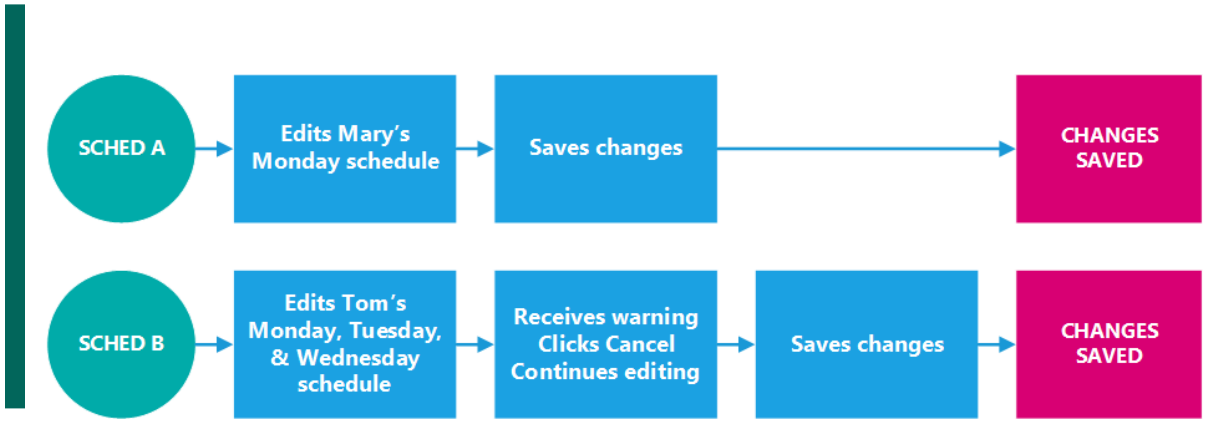
PRÍKLAD

Plánovač A upraví Andyho pondelkový plán a tieto zmeny uloží. Plánovač B súčasne upravuje Andyho utorkový rozvrh a dostane varovnú správu. Plánovač B klikne na tlačidlo Zrušiť a dokončí a uloží svoje úpravy. Verzia Andyho rozvrhu na týždeň v plánovači B sa uloží a zmeny, ktoré vykonal plánovač A, sa prepíšu.



PRÍKLAD

Plánovač A upraví Máriin pondelkový rozvrh a tieto zmeny uloží. Plánovač B upravuje Tomov pondelkový, utorok a stredu súčasne a prijíma varovné hlásenie.
Plánovač B klikne na tlačidlo Zrušiť a dokončí a uloží jeho úpravy do Tomovho plánu. Úpravy plánovača A v Máriinom rozvrhu nie sú ovplyvnené zmenami vykonanými v Tomovom rozvrhu, takže zmeny v Maryinom aj Tomovom rozvrhu sa uložia.



Úpravy a zoznam priradených výnimiek

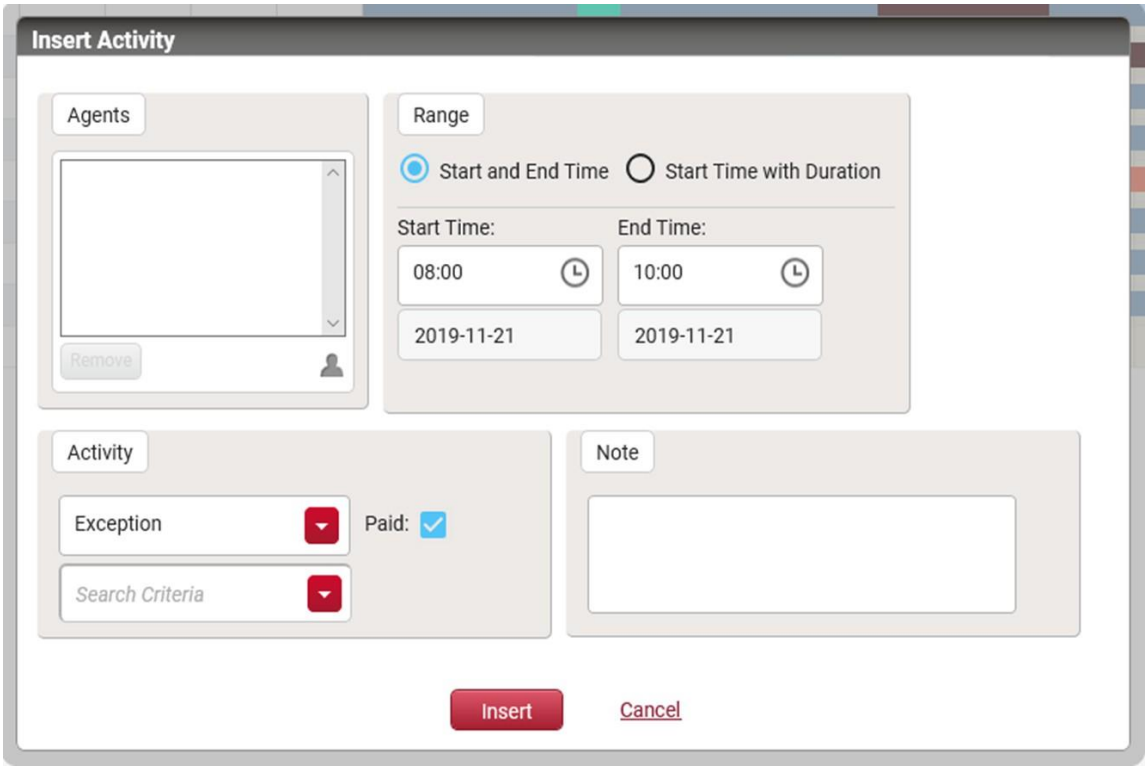
Keď upravíte alebo odstránite aktivitu priradenej výnimky v pláne agenta, tieto zmeny sa prejavia v zozname priradených výnimiek zobrazenom na stránke Používatelia daného agenta (pozri Vytvorenie a úprava používateľov). Tým sa zabezpečí, že pri spustení nového plánu sa upravené priradené výnimky zahrnú do nového plánu.

Existuje niekoľko výnimiek z toho, čo sa zobrazí v upravovanom zozname priradených výnimiek. Patrí medzi ne:

- Aktivity vytvorené pred verziou 10.4
- Mentorské aktivity
- Naplánujte obchodné aktivity
- Obnovenie histórie plánovania

Vloženie aktivity

Dialógové okno Vložiť aktivitu vám umožňuje pridať aktivitu do plánov agentov.



Ak chcete vložiť aktivitu do rozvrhov jedného alebo viacerých agentov, postupujte podľa týchto krokov.

POZNÁMKA: Ak funkcia upozornenia na konflikt rozvrhu agenta nie je zapnutá (pozrite nižšie), všetky čiastočné alebo úplné konfliktné aktivity budú prepísané novou vloženou aktivitou.

Vloženie aktivity (upozornenie na konflikt plánu agenta nie je povolené)

1. Na stránke Plány agenta zobrazte rozvrh agenta pre požadovanú skupinu frontu služieb, servisný front, priradenie schopností, tímové alebo vlastné zoskupenie.
2. Vyberte **Akcie > Vložiť aktivitu** z nástrojovej lišty Plány agenta alebo kliknite pravým tlačidlom myši na rozvrh agenta a výberom možnosti **Vložiť** zobrazte dialógové okno Vložiť aktivitu s už vybratým agentom.
3. Vyplňte polia v dialógovom okne, ako je popísané v tabuľke nižšie, a potom kliknutím na tlačidlo **Vložiť** vložte novú aktivitu do rozvrhov agentov.
4. Kliknutím na tlačidlo Uložiť uložíte zmenu plánu.

Nasledujúca tabuľka popisuje polia v dialógovom okne Vložiť aktivitu.

Pole	Popis
Agenti	Agenti zapojení do tejto činnosti. Kliknite na pole Výber agenta a vyberte jedného alebo viacerých agentov zo zoznamu. V tomto zozname sa zobrazia iba agenti, ktorí sú priradení k tímu vo vašom hlavnom zobrazení.
Tlačidlo Odstrániť	Vyberte jedného alebo viacerých agentov a kliknutím na toto tlačidlo ich odstránite z zoznam.
Rozsah	Vyberte možnosť rozsahu dátumov.
Počiatočný čas	Zadajte čas a dátum začiatku aktivity. ▪ Pole Čas – predvolene zobrazuje 00:00. Čas začatia môžete zadať v minútových krokoch do poľa čas alebo môžete vybrať čas začatia z rozbaľovacieho zoznamu v 15-minútových krokoch. ▪ Pole dátumu – dátum vybratý pre aktivitu. Predvolený dátum je dnes.
Doba trvania	Trvanie aktivity v hodinách a minútach. Táto možnosť sa zobrazí len vtedy, keď vyberiete možnosť Počiatočný čas s trvaním.
Čas ukončenia	Zadajte čas a dátum ukončenia aktivity. ▪ Pole Čas – predvolene zobrazuje 00:00. Čas ukončenia môžete zadať v minútových krokoch do poľa času alebo môžete vybrať čas ukončenia z rozbaľovacieho zoznamu v 15-minútových krokoch. ▪ Pole dátumu – dátum vybratý pre aktivitu. Predvolený dátum je zajtra.
Aktivita	Vyberte typ aktivity, ktorá sa má vložiť do rozvrhu. **POZNÁMKA** : Ak vyberiete možnosť Výnimka, výnimka sa uloží do zoznamu priradených výnimiek agenta na stránke Používatelia agenta a sa zahrnie, ak sa plán opakuje. Vložením výnimiek zo stránky Rozvrhy agentov sa nevytvorí celodenná výnimka, ale skôr čiastočné výnimky.
Kritériá vyhľadávania	Vyberte konkrétny typ aktivity. Pole Vybrať typ sa zobrazí iba pre aktivity, ktoré je možné ďalej špecifikovať.

Pole	Popis
Metaúdaje o aktivite	(Voliteľné) Priradí hodnotu metaúdajov alebo ju odstráni od, činnosť. Priradením alebo odstránením hodnoty metaúdajov sa prepíše predvolená hodnota metaúdajov, ktorú ste priradili pri konfigurácii aktivity. Ďalšie informácie o konfigurácii hodnôt metaúdajov nájdete v téme Správa hodnôt metaúdajov aktivity.
Platený	Začiarknite políčko Platené, ak sa naplánovaná aktivita započítava do počtu hodín odpracovaných agentom počas týždňa. Začiarkavacie políčko je predvolene začiarknuté alebo zrušené v závislosti od vybratej aktivity.
Poznámka	(Voliteľné) Zadajte text na ďalší popis aktivity. Toto pole sa zobrazí iba v prípade, že vybratá aktivita je výnimkou alebo projektom.

Upozornenia na konflikt plánu agenta

Ak je zapnutá funkcia upozornenia na konflikt rozvrhu agenta na stránke WFM Globálne nastavenia (pozrite si časť Konfigurácia nastavení WFM v celom systéme), pri úprave plánu tak, aby vykonaná úprava viedla ku konfliktu s prestávkou, obedom, projektom alebo výnimkou agenta. Vaša úprava môže byť výsledkom presúvania aktivity agenta, vloženia aktivity pre jedného alebo viacerých agentov alebo nájdenia optimálnych časov.

Ak napríklad vložíte aktivitu do rozvrhov viacerých agentov a jeden z týchto agentov má rozvrh, ktorý je v konflikte s novou aktivitou, zobrazí sa toto hlásenie:

Konflikt môžete prepísať, spracovať manuálne alebo zrušiť úpravy.

Ak sa rozhodnete konflikt prepísať, aktivita, ktorú vkladáte, úplne alebo čiastočne prepíšu predtým naplánovanú aktivitu agenta. Napríklad, ak má agent polhodinový obed naplánovaný na 9:30 AM až 10:00 AM a aktivita, ktorú vkladáte, trvá od 9:15 AM do 9:45 AM, obedňajšia prestávka agenta sa skráti o 15 minút na 9:45 AM až 10:00 AM.

Ak sa rozhodnete zrušiť úpravu plánu, akcia Vložiť aktivitu sa úplne zruší. Pre aktivitu môžete znova začať používať iný čas.

Ak sa rozhodnete riešiť konflikt manuálne, máte možnosť upraviť rozvrh agenta presunutím konfliktnej aktivity na iný čas, aby sa konflikt vyriešil. V tom istom príklade môže byť obedňajšia prestávka agenta presunutá tak, aby začínala o 10:00 AM namiesto o 9:30 AM, aby sa zabránilo konfliktu s vloženou aktivitou.

Po premiestnení konfliktnej aktivity kliknite na tlačidlo Opakovať a vložte aktivitu do plánu konfliktného agenta. Ak už konflikt neexistuje, aktivita sa vloží a kliknutím na tlačidlo Uložiť môžete dokončiť zmenu plánu.

Vloženie aktivity, ktorá sa rozhodla prepísať konflikty

1. Na stránke Plány agenta vyberte z nástrojovej lišty Plány agenta možnosť **Akcie > Vložiť aktivitu** alebo kliknite pravým tlačidlom myši kdekoľvek na stránke plánu a vyberte **možnosť Vložiť** , ak chcete zobraziť prázdne dialógové okno Vložiť aktivitu.
2. Vyplňte polia v dialógovom okne podľa potreby a kliknutím na **tlačidlo Vložiť** vložte novú aktivitu do rozvrhu agenta.
3. Ak sa vyskytnú konflikty, kliknutím na položku **Prepísať** v správe s upozornením konflikty ignorujete a vložíte novú aktivitu nad konfliktné aktivity.
4. Kliknutím na tlačidlo Uložiť uložíte zmenu plánu.

Vloženie aktivity, ktorá sa rozhodne riešiť konflikty manuálne

1. Na stránke Plány agenta vyberte z nástrojovej lišty Plány agenta možnosť **Akcie > Vložiť aktivitu** alebo kliknite pravým tlačidlom myši kdekoľvek na stránke plánu a vyberte **možnosť Vložiť** , ak chcete zobraziť prázdne dialógové okno Vložiť aktivitu.
2. Vyplňte polia v dialógovom okne podľa potreby a kliknutím na **tlačidlo Vložiť** vložte novú aktivitu do rozvrhu agenta.
3. Ak sa vyskytnú konflikty, kliknite na položku **Ručné spracovanie**v hlásení s upozornením. Rozvrhy agentov sú načítané s konfliktnými rozvrhmi pripnutými v hornej časti stránky, označenými výkričníkom v červenom kruhu.
4. Presuňte činnosti podľa potreby na odstránenie konfliktov. Ďalšie informácie o pohybových aktivitách nájdete v téme Upravujte rozvrhy pomocou drag and drop.

5. Po vyriešení všetkých konfliktov kliknite na tlačidlo **Opakovať** na paneli s nástrojmi pre vloženie novej aktivity do rozvrhov konfliktných agentov.

> **POZNÁMKA:** Ak existujú plány agentov, ktoré radšej prepíšete ako spracujete manuálne, po kliknutí na tlačidlo Skúsiť to ponechajte v konflikte. Dostanete ďalšiu varovnú správu. Výberom položky **Prepísať prepíšete** tieto konkrétne plány.

6. Kliknutím na tlačidlo Uložiť uložíte zmenu plánu.

Prideľovanie voľna a úvahy o dovolenkovom pláne

Webex WFO neumožňuje používateľom odosielať žiadosti o voľno na dátumy v minulosti. Ak chcete správne kategorizovať neprítomnosť agenta ako voľno, môžete sa rozhodnúť vložiť výnimku do rozvrhu agenta po neprítomnosti.

Webex WFO však nie vždy spracúva výnimku, ktorú nadriadený vloží do rozvrhu agenta po neprítomnosti, rovnakým spôsobom, ako spracúva žiadosť o voľno, ktorú agent predloží pred neprítomnosťou prostredníctvom správ.

Tento rozdiel ovplyvňuje nasledovné:

- Prideľovanie voľna – Webex WFO neodpočítava výnimku vloženú do minulého harmonogramu od priebežného súčtu zostávajúcich pridelených voľných položiek. Platí to aj v prípade, že výnimka súvisí s typom dovolenky.
- Čas dovolenky – Ak je Webex WFO integrovaná s HRMS, neodpočítava výnimku vloženú do predchádzajúceho plánu od priebežného súčtu zostávajúceho času dovolenky. Tento priebežný súčet sa aktualizuje iba raz denne importovaním údajov o dovolenke z HRMS.

Nasledujúca tabuľka sumarizuje, ako sa žiadosti o voľno pred absenciou a vloženie výnimiek po neprítomnosti odpočítavajú od priebežných súčtov v systémoch integrovaných do HRMS a v systémoch, ktoré nie sú integrované do HRMS.

Priebežný	Žiadosť o voľno pred Neprítomnosť	Vloženie výnimky po Neprítomnosť
Čas dovolenky	HRMS – odčítané	HRMS – neodpočítané
	Non-HRMS – odčítané	iné ako HRMS – odpočítané
Prideľovanie voľna	HRMS – odčítané	HRMS – neodčítané
	Non-HRMS – odčítané	Iné ako HRMS – neodpočítané

Odstránenie aktivity

Aktivitu odstránite z rozvrhu agenta vložením inej aktivity s rovnakým časom začiatku a konca.

PRÍKLAD : Agent má pridelenú výnimku z tímového stretnutia vo svojom rozvrhu, ktorý trvá od 9:00 do 10:00 AM v utorok. Po spustení plánu sa však tímová schôdza zruší. S cieľom Odstráňte tímovú schôdzu z rozvrhu agenta, plánovač vloží do servisného času, ktorý plynie od 9:00 do 10:00 AM v utorok.

Ak je aktivita priradenou výnimkou, môže byť tiež odstránená jej odstránením z tabuľky Priradené výnimky na stránke Používatelia agenta (pozri Správa používateľov). To však ponecháva medzeru, v ktorej nie je nič naplánované na interval, v ktorom bola výnimka. Ak chcete, aby agent zostal naplánovaný nepretržite bez prestávky, musíte vykonať jeden z nasledujúcich krokov:

- Zopakujte plán.
- Otvorte stránku Plány agenta a vyplňte prázdnu časť inou aktivitou alebo presuňte aktivitu In Service doľava alebo doprava, aby ste vyplnili medzeru.

OSVEDČENÝ POSTUP Vždy odstraňujte aktivity zo stránky Plány agentov a nie z tabuľky Priradené výnimky. Jediný dôvod, prečo môžete odstrániť výnimku z Priradené Tabuľka výnimiek uvádza, že výnimka bola vytvorená vo verzii 10.3 alebo staršej. Tieto výnimky sa automaticky neaktualizujú ani neodstránia, keď sa zmenia alebo odstránia vo verzii 10.4.

Upravujte rozvrhy pomocou drag and drop

Môžete zmeniť čas začiatku a konca rozvrhu agenta a presunúť naplánované aktivity v rámci denného plánu pomocou techník drag-and-drop.

Keď sú rozvrhy zobrazené v hodinovom zobrazení, dvojitým kliknutím na panel plánu agenta spustite akciu drag-and-drop. Keď to urobíte, riadok plánu sa rozdelí na dve časti. Všeobecný čas, napríklad v prevádzkovom čase, sa stáva spodnou lištou a konkrétny čas, napríklad výnimky a prestávky, sa stáva horným pruhom.

- Pomocou kurzora potiahnite konce dolnej lišty doľava a doprava, čím zmeníte čas začiatku a konca zmeny.
- Kurzorom na hornom paneli presuňte naplánovanú aktivitu na nový čas.

V predvolenom nastavení sa zmeny plánu prispôsobujú päťminútovým prírastkom. Ak chcete vykonávať zmeny v minútových krokoch, počas ťahania podržte stlačený kláves Shift (uvoľnite tlačidlo myši pred stlačením klávesu Shift alebo zmena plánu sa vráti späť na päťminútové prírastky).

POZNÁMKA: Výnimku udalosti dynamického plánovania, ktorá je mimo času prevádzky agenta, nie je možné presunúť.

Ak chcete uložiť zmeny, ktoré ste vykonali v pláne, musíte kliknúť na tlačidlo **Uložiť** . Ak chcete zrušiť zmeny, ktoré ste vykonali, ale ešte neuložili, vyberte **možnosť Zahodiť zmeny** z rozbaľovacieho zoznamu Akcie alebo kliknite na tlačidlo Obnoviť prehliadača a znova načítajte stránku s pôvodným plánom.

Pridávanie a úprava poznámok o aktivite

Poznámky môžu byť pripojené k projektovým a výnimočným aktivitám v rozvrhu agenta. Tieto poznámky obsahujú ďalšie informácie o aktivite. Môžete pridať poznámku alebo upraviť existujúcu poznámku k naplánovanej aktivite na stránke Plány agenta.

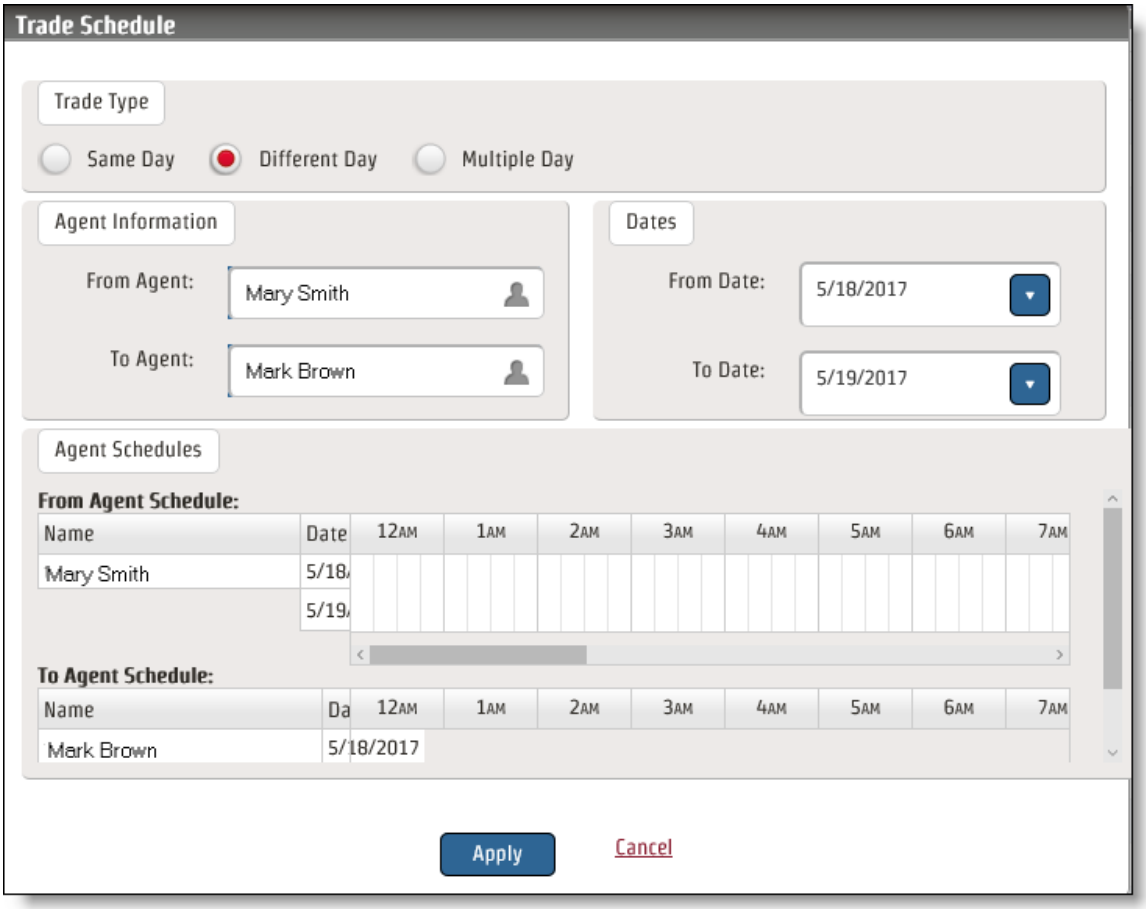
> **Poznámka** Ak sa na vás vzťahuje pravidlo úpravy plánu, ktoré obmedzuje vašu možnosť vykonávať zmeny v poznámkach o aktivite týkajúcich sa výnimiek a projektov, existujúce poznámky o aktivite môžete zobraziť umiestnením kurzora myši na ikonu
> Aktivitu, ale nemôže ich upravovať. Ak do plánu vložíte výnimku alebo projekt, nemôžete k nemu pridať poznámku o aktivite.

Pridanie alebo úprava poznámky o aktivite

1. Pri prezeraní stránky Plány agenta v hodinovom zobrazení kliknite pravým tlačidlom myši na požadovanú aktivitu v rozvrhu agenta.
2. Vo výslednej kontextovej ponuke vyberte položku **Upraviť poznámku**.
3. V dialógovom okne Úprava poznámky pridajte poznámku alebo upravte existujúcu poznámku.
4. Kliknite na tlačidlo **Aktualizovať**.
5. Kliknutím na tlačidlo Uložiť uložíte aktualizovaný rozvrh.

Obchodujte s rozvrhmi dvoch agentov

Dialógové okno Plán obchodu vám umožňuje obchodovať s plánmi medzi dvoma agentmi.



Môžete obchodovať s plánmi na ten istý deň, rôzne dni alebo viac dní. Plánovaný čas zostáva tam, kde je, pretože je založený na potrebách pokrytia. Zmení sa, ktorý agent pracuje v naplánovaných hodinách.

Keď obchodný agent plánuje, že prekročí polnoc, agent má naplánovaný nástup do práce v deň začiatku plánu.

Nasledujúca tabuľka popisuje polia v dialógovom okne Plán obchodu.

Pole	Popis
Typ obchodu	Druh obchodu pre túto akciu. Vaše možnosti sú nasledovné: ▪ Rovnaký deň – obchodné plány v ten istý deň. Keď vyberiete túto možnosť, zobrazí sa pole Naplánovať dátum. Táto možnosť je predvolene vybratá. Túto možnosť môžete použiť napríklad na obchodovanie s rozvrhom agenta A od 7:00 do 15:00 s rozvrhom agenta B od 09:00 do 17:00

Pole	Popis
	Plán na ten istý deň. ▪ Rôzne dni – obchodné plány na dva dni. Keď vyberiete túto možnosť, zobrazia sa polia Dátum začiatku a Dátum do. Táto možnosť funguje presne ako možnosť v ten istý deň, iba v dva samostatné dni. ▪ Viacero dní – obchodujte s viacdňovými plánmi. Keď vyberiete túto možnosť, zobrazia sa polia Počiatočný dátum a Koncový dátum. Ak napríklad vyberiete 23.1.2019 v poli Dátum začatia a 27.1.2019 v poli Dátum ukončenia, potom budete obchodovať s rozvrhmi agenta A od pondelka do piatku s rozvrhmi agenta B od pondelka do piatku.
Informácie o agentovi	Obchodní zástupcovia: ▪ Od agenta – prvý agent, ktorého rozvrh chcete obchodovať ▪ Agentovi – druhý agent, ktorého rozvrh chcete obchodovať Iba agenti, ktorí sú priradení k tímu vo vašom hlavnom zobrazení, sa zobrazujú v zozname Od agenta alebo Pre agenta.
Dátumy	Dátumy zahrnuté v obchode. Možné dátumy obchodovania sú tieto: ▪ Dátum plánu – dátum, s ktorým chcete obchodovať s plánmi. Zadajte dátum ručne alebo kliknite na pole a vyberte dátum z vyskakovacieho okna Kalendár. ▪ Dátum začiatku – prvý plánovaný dátum zahrnutý v obchode. ▪ Dátum ukončenia – druhý plánovaný dátum zahrnutý do obchodu. ▪ Počiatočný dátum – prvý deň pracovnej zmeny, s ktorou chcete obchodovať. ▪ Dátum ukončenia – posledný deň pracovnej zmeny, s ktorou chcete obchodovať.
Plány agentov	Rozvrh pre oboch agentov zobrazený vedľa seba. Tieto vám umožňujú Porovnajte rozvrhy agentov predtým, ako kliknete na tlačidlo Použiť. ▪ Z rozvrhu agenta – aktuálny rozvrh prvého agenta

Pole	Popis
	▪ Rozvrh agenta – aktuálny rozvrh druhého agenta Máte k dispozícii informácie o dostupnosti agenta Komu, Tímy, časové pásmo, výnimky, servisný front, prekrývajúce sa zmeny a mapovanie zručností, ktoré vám pomôžu rozhodnúť sa, či je obchod uskutočniteľný.

Obchodné schémy medzi dvoma agentmi

1. Kliknutím na položku **Akcie > Plán** obchodu zobrazte dialógové okno Plán obchodu.
2. Vyplňte polia.
3. Kliknite na tlačidlo **Použiť**. Obchodované harmonogramy sa okamžite uplatňujú na výrobný program.

> **POZNÁMKA:** Ak chcete obchodovať s plánmi, obaja agenti musia byť zahrnutí do harmonogramu, ktorý bol spustený pre časový rámec obchodu.

Kopírovanie aktivít plánovania

Stránka Kopírovať aktivity plánu vám umožňuje kopírovať aktivity plánu niekoľkými spôsobmi. Môžete vykonávať nasledovné činnosti:

- Kopírujte aktivity z rozvrhu jedného agenta v konkrétny deň do rozvrhov ostatných agentov vo vybraných dňoch
- Skopírujte rozvrhy viacerých agentov z konkrétnych dní v konkrétnom týždni do iných týždňov

Funkcia kopírovania nahrádza aktivity cieľového rozvrhu vo vybraných časových intervaloch aktivitami zdrojového agenta. Všetky aktivity priradených výnimiek, ktoré sa automaticky skopírujú, sa automaticky zobrazia v tabuľke priradených výnimiek cieľových agentov na stránke Používatelia agentov a zobrazia sa v rozvrhoch cieľových agentov, ak sa plán opakuje.

> **POZNÁMKA: Pri** kopírovaní jedného dátumu do viacerých dní by ste nemali vyberať aktivity s prekrývajúcimi sa časovými rozpätiami. Napríklad, ak sa pokúsite skopírovať smenu 7 PM – 5:30 AM a existuje aj 12 AM – 7
> Aktivita PM nie je k dispozícii Môžete vybrať na kopírovanie, potom sa časť zmeny 12 AM – 5:30 AM zobrazí iba v posledný deň vybraný pre kópiu. Dôvodom je, že aktivita Nedostupné prepíše 12 AM–5:30 AM časť zmeny predchádzajúceho dňa, keď WFO stanovuje aktivity Webex aktuálny deň.

> **NOTA**
> Ak kopírujete aktivity zdrojových agentov, ktorí podporujú fronty služieb odlišné ako cieľoví agenti, uvedomte si, že tieto aktivity môžu byť odstránené z plánov zdrojových agentov, keď sa v budúcnosti spustí plán pre ich fronty služieb. Ak sa chcete tomuto problému vyhnúť, môžete vykonať jeden z

nasledujúci:

- Skopírujte aktivitu od zdrojového agenta s rovnakými frontami služieb na svojej zmene ako cieľový agent.
- Priraďte aktivitu cieľovému agentovi a spustite plán.

Pri kopírovaní aktivít kopírovania plánu sa pri kopírovaní aktivít používa priradené časové pásmo plánovania zdrojového agenta. Skopírované aktivity sa automaticky zobrazia v rozvrhu cieľového agenta v časovom pásme zobrazenia cieľového agenta.

POZNÁMKA: Ak boli skopírované aktivity vytvorené vo verzii staršej ako verzia 10.3, tabuľka Priradené výnimky sa neaktualizuje a ak sa plán zopakuje, skopírované výnimky sa nezobrazia. Skopírované výnimky sa však prejavia v Prieskumníkovi údajov pre cieľových agentov.

Predpoklady

- Povolenie spravovať WFM, Spravovať rozvrhy alebo Upraviť plány

Postupy

Kopírovanie naplánovaných aktivít jedného agenta do rozvrhov iných agentov (kopírovanie aktivít)

Aktivity skopírované zo zdrojového rozvrhu prepíšu aktivity, ktoré sú úplne zahrnuté v rámci rovnakých intervalov v cieľových plánoch. Cieľové plány, ktoré obsahujú prekrývajúce sa (ale nie úplne zahrnuté) aktivity, sa orežú tak, aby sa prekrývajúca sa časť odstránila a neprekrývajúca sa časť zostala. Aktivity cieľového plánu, ktoré sa neprekrývajú ani nezahŕňajú žiadnymi zdrojovými aktivitami, zostanú také, aké sú v súčasnosti v cieľových plánoch. Skopírované aktivity sa skopírujú do časového pásma zobrazenia kopírovaného používateľa.

1. Vyberte možnosť **Kopírovať naplánované aktivity agenta z jedného dátumu na iného agenta/dátumy** možnosť.
2. V časti Zdrojový **rozvrh** vyberte agenta, ktorého rozvrh chcete kopírovať, a dátum tohto plánu. Tabuľka **rozvrhu** sa potom vyplní rozvrhom agenta k danému dátumu.
3. Začiarknite políčka vedľa aktivít, ktoré chcete kopírovať.

> **POZNÁMKA:** Ak má agent vo vašom časovom pásme zobrazenia aktivity Nedostupné alebo Dostupné, ktoré prekračujú polnoc, tieto aktivity sa pri zobrazení na stránke prerušia o polnoci. Toto
> Zabraňuje kopírovaniu aktivít, ktoré pokrývajú viacero dátumov. Aktivity, ktoré od polnoci presiahnu dva dni, sú mimo povoleného časového rozpätia a nekopírujú sa.

4. **V časti Cieľové plány vyberte agentov a dátumy** , do ktorých chcete skopírovať vybrané aktivity. Ak pre cieľový týždeň neexistuje žiadny rozvrh, podľa potreby sa pridajú zástupné symboly.
5. Kliknite na položku **Kopírovať**.

Kopírovanie naplánovaných aktivít viacerých agentov do iných týždňov (kopírovanie zmien)

Posun zdroja pre jeden deň v týždni úplne prepíše cieľový posun v daný deň v týždni. Cieľové dni, ktoré neboli naplánované v zmene zdroja, zostanú také, aké boli. Ak zacielený dátum nemá naplánované žiadne aktivity a ak zdrojové aktivity neobsahujú posun na miesto v tento deň, potom sa deň vyplní aktivitami Nedostupné. Skopírované aktivity sa kopírujú do časového pásma zobrazenia skopírovaných agentov.

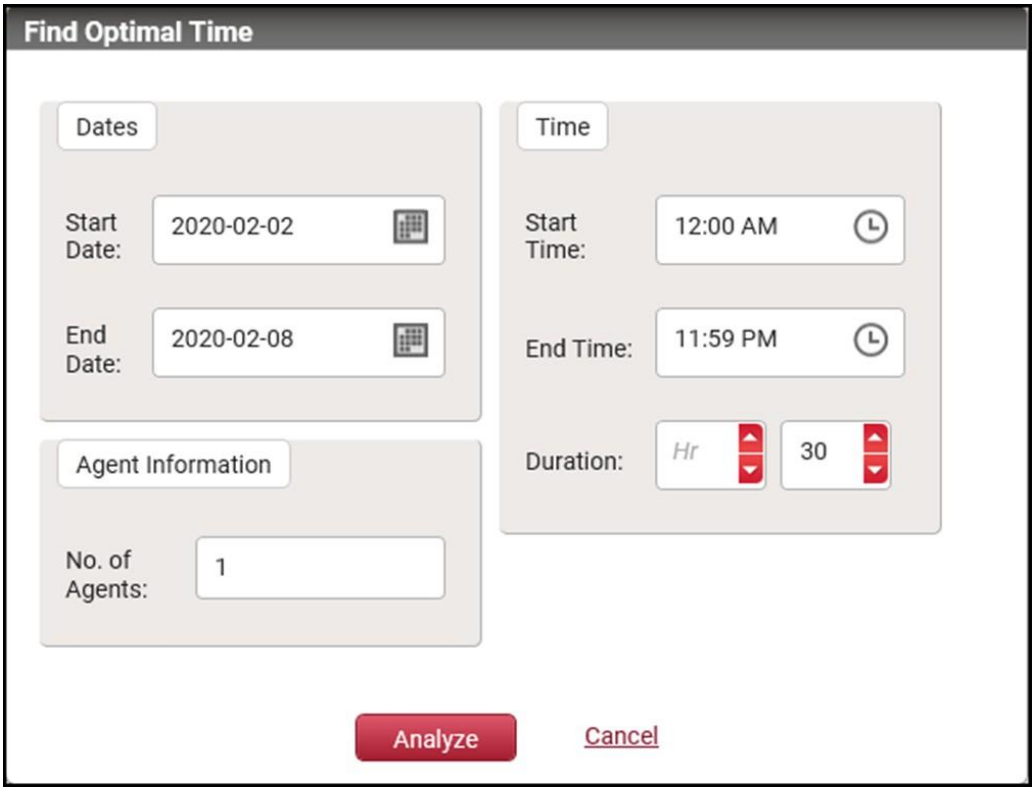
1. Vyberte možnosť **Kopírovať denné plány jedného alebo viacerých agentov z jedného týždňa do druhého týždňa**
   možnosť.
2. **V časti Zdrojové plány** vyberte agentov, ktorých plány chcete kopírovať, a týždeň plánu. Bez ohľadu na to, ktorý deň v týždni zadáte do **poľa Týždeň** , zobrazí sa nakonfigurovaný prvý deň v týždni.
3. **V tabuľke Dni** vyberte konkrétne dni v týždni, ktorých plány chcete kopírovať. V predvolenom nastavení je vybratý každý deň v týždni.
4. V časti Cieľové plány vyberte týždne, do ktorých chcete plány skopírovať. Keď kliknete na ľubovoľný deň v týždni, dátum prvého dňa daného týždňa sa zadá na table Priradené. Ak chcete odstrániť týždeň, vyberte ho a kliknite na tlačidlo **Odstrániť**.

   > **POZNÁMKA:** Atribúty dátumu zmeny, ktorý kopírujete, sa prenášajú do cieľového dátumu, takže krížová polnočná zmena zo stredy na štvrtok bude v cieli od stredy do štvrtka týždeň.

5. Kliknite na položku **Kopírovať**.

Nájdite najlepší čas na aktivitu

Dialógové okno Nájsť optimálny čas vám pomôže nájsť najlepší čas v rozvrhu agenta na vloženie aktivity tak, aby mala čo najmenší vplyv na úroveň služieb. Ak chcete vložiť aktivitu, musíte na stránke Plány agenta vybrať servisný front, ktorý obsahuje prognózu a plán.



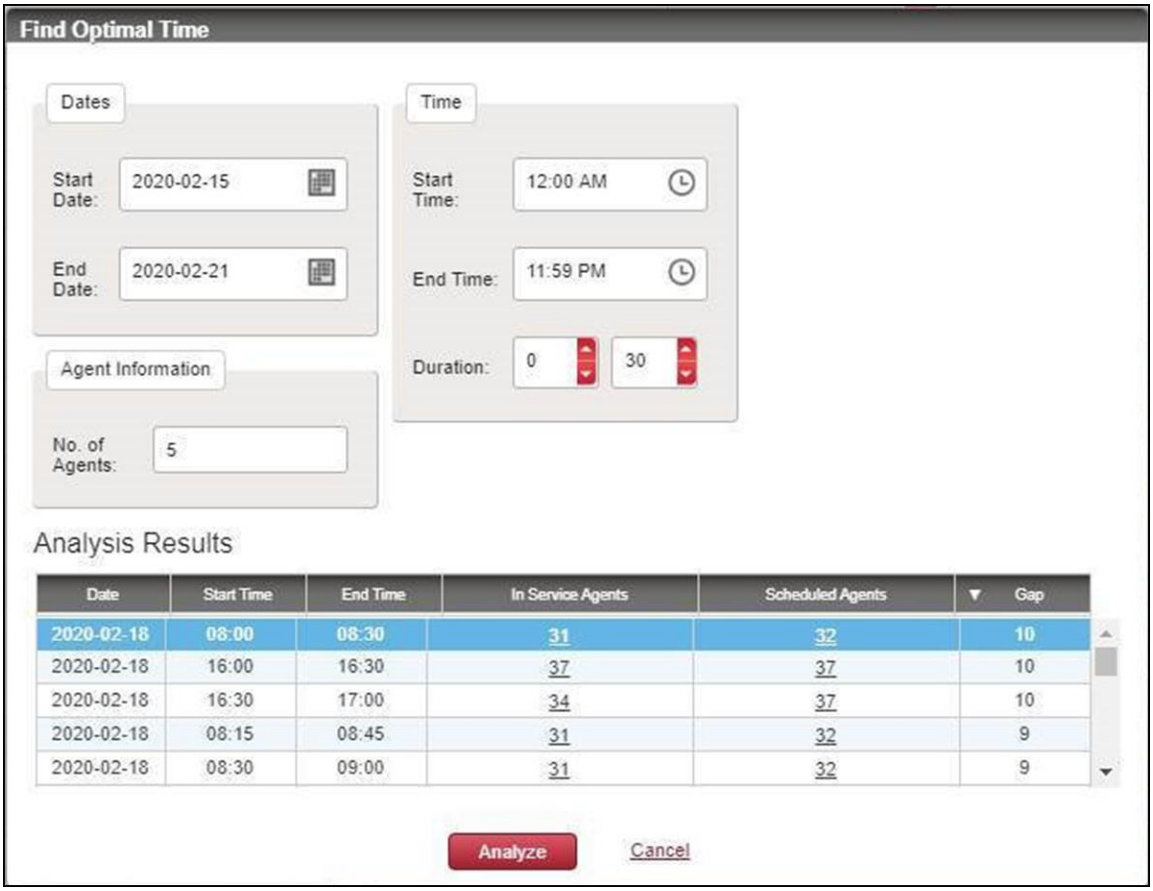
Nasledujúca tabuľka popisuje polia v dialógovom okne Nájsť optimálny čas.

Pole	Popis
Počiatočný dátum	Počiatočný dátum rozsahu dátumov, v ktorom by sa mala aktivita uskutočniť. V predvolenom nastavení je to prvý deň v týždni, ktorého rozvrh si prezeráte. Môžete si vybrať dátum v rámci tohto týždňa. Ak chcete vybrať dátum v budúcom týždni, musíte daný týždeň zobraziť na stránke Plány agentov.
Dátum ukončenia	Konečný dátum rozsahu dátumov, v ktorom by sa mala aktivita uskutočniť. V predvolenom nastavení je to koniec týždňa, ktorého rozvrh si prezeráte. Môžete si vybrať ľubovoľný dátum v týždni. Ak chcete vybrať dátum v budúcom týždni, musíte daný týždeň zobraziť na stránke Plány agentov.
Počiatočný čas	Najskorší čas, kedy môže aktivita začať.
Čas ukončenia	Najneskorší čas, kedy sa aktivita môže začať.

Pole	Popis
Doba trvania	Množstvo času, počas ktorého by mala aktivita trvať.
Nie. zástupcov	Počet agentov, ktorých chcete aktivitu vykonať.

Ak chcete nájsť optimálny čas:

1. Vyplňte polia v dialógovom okne Nájsť optimálny čas.
2. Kliknite na položku Analyzovať. WFM nájde najlepšie časy pre aktivitu a zobrazí ich v rozbaľovacej ponuke Výsledky analýzy.



V tabuľke Výsledky analýzy sú uvedené časové intervaly kandidátov na aktivitu. Polia v tabuľke sú nasledujúce.

Pole	Popis
Dátum	Dátum časového úseku.
Počiatočný čas	Čas začiatku časového úseku.
Čas ukončenia	Čas ukončenia časového úseku.
Servisní agenti	Počet agentov, ktorí sú v službe počas celého trvania časový úsek.
Plánovaní agenti	Počet agentov, ktorí sú naplánovaní počas časového úseku. Títo Agenti môžu byť naplánovaní pre ľubovoľnú aktivitu, vrátane služby, prestávky, výnimky, projektu atď.
Medzera	Pozitívny alebo negatívny rozdiel medzi počtom predpokladaných agentov a skutočnými plánovanými agentmi. Kladné číslo znamená nadmerné personálne obsadenie a záporné číslo nedostatočné personálne obsadenie. Všimnite si, že sa neberie do úvahy počet predpokladaných činidiel s aplikovaným zmršťovaním.

Použite hodnotu medzery, ktorá vám pomôže rozhodnúť sa, ktorý časový úsek použiť pre aktivitu. Najoptimálnejší čas (najväčší rozdiel medzi agentmi v prevádzke a predpokladanými agentmi) sa predvolene zobrazuje v prvom riadku zoznamu výsledkov analýzy. Ak je toto číslo záporné, skúste zvýšiť rozsah dátumov začatia a ukončenia alebo znížiť počet potrebných agentov.

Keď sa rozhodnete, kliknite na číslo hypertextového prepojenia v poliach Agenti služby alebo Plánovaní agenti vo vybratom časovom úseku. Otvorí sa dialógové okno Vloženie aktivity s automaticky vyplnenými poľami Rozsah na základe výberu časového úseku.

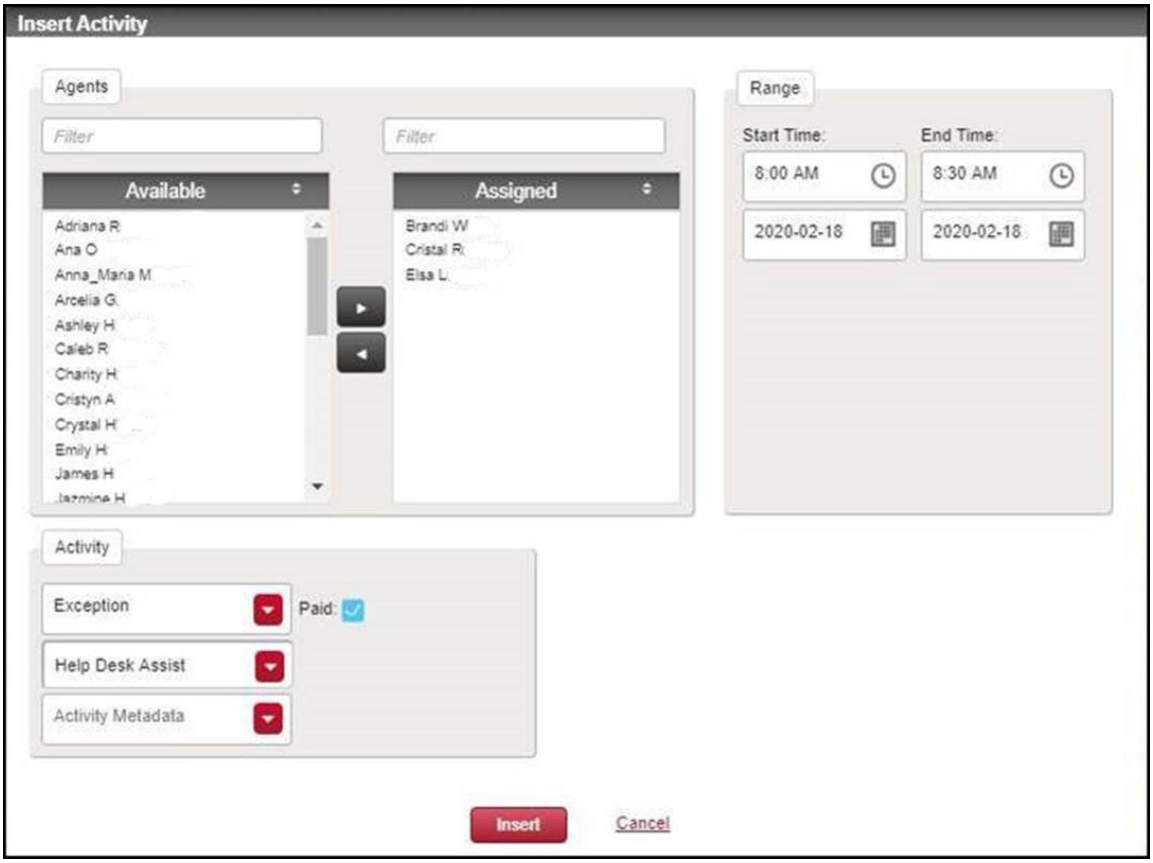


Tabla Agenti obsahuje mená agentov, ktorí boli v tabuľke Výsledky analýzy uvedení ako Agenti služby alebo Plánovaní agenti.

Ak chcete pridať aktivitu do rozvrhov vybraných agentov:

1. Vyberte agentov, ktorých chcete aktivitu vykonať.
2. Vyplňte sekcie Priradenie výnimky a Aktivita.
3. Kliknite na položku **Vložiť**
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Vrátenie zmeny plánu

Stránka História a obnovenie plánu vám umožňuje skontrolovať históriu revízií rozvrhu agenta a obnoviť predchádzajúcu revíziu aktuálneho plánu.

POZNÁMKA Prehľad tejto funkcie nájdete v časti Informácie o histórii plánovania a obnovení,

Prístup k stránke História plánu a obnovenie môžete získať dvoma spôsobmi:

- Kliknite pravým tlačidlom myši na rozvrh agenta na stránke Plány agenta a z kontextového menu vyberte položku História plánov. Zobrazí sa stránka s výsledkami vyhľadávania pre daného agenta a dátumom plánu, ktorý ste si prezerali.
- Prejdite na stránku v časti Správa aplikácií (Správa aplikácií > Správa plánovania > História a obnovenie plánu). Zobrazí sa stránka s výsledkami vyhľadávania pre dnešný dátum plánu.

Prehľadávanie histórie rozvrhov

Pomocou kritérií vyhľadávania nájdite rozvrh agenta, ktorého chcete vrátiť.

Vyhľadávanie v histórii rozvrhu pre konkrétny rozvrh agenta

1. Zadajte konkrétny dátum plánu alebo rozsah dátumov plánovania. Toto je minimálne požadované kritérium vyhľadávania.
2. V prípade potreby pridajte ďalšie kritériá vyhľadávania, a to nasledovne. Všetky tieto kritériá sú voliteľné.

Kritériá	Popis
Meno agenta	Agenti v rozbaľovacom zozname sú aktívnymi agentmi v tímoch vo vašom Hlavný pohľad. Môžete sa rozhodnúť zahrnúť neaktívnych agentov do zoznamu začiarknutím políčka Zobraziť neaktívnych používateľov.
Zobraziť časové pásmo	Časové pásmo použité pri zobrazovaní výsledkov vyhľadávania.
Dátum revízie	Dátum revízie harmonogramu.
Zmenil	Meno používateľa, ktorý zmenil plán.
Typ revízie	Typ zmeny vykonanej v harmonograme.
Identifikácia	Jedinečné ID, ktoré identifikuje každý plán agenta, ktorý bol zahrnutý do zmeny. **POZNÁMKA:** Ak existuje viacero rozvrhov agentov, ktoré boli zmenené v jednej uloženej zmene, každý z týchto rozvrhov Má rovnaké ID udalosti, ale individuálne ID revízie.

3. Kliknite na položku **Hľadať**. Výsledky vyhľadávania sa zobrazia v tabuľke Výsledky.
4. Kliknutím na tlačidlo **Obnoviť** vymažete polia kritérií vyhľadávania a zadáte nové kritériá vyhľadávania.

Tabuľka výsledkov

V závislosti od kritérií vyhľadávania môže tabuľka Výsledky obsahovať jeden alebo viacero prístupov pre konkrétneho agenta alebo, ak ste vyhľadávali pomocou ID udalosti, pre viacerých agentov. Ak existuje viacero prístupov pre jedného agenta, ID revízie identifikuje poradie, v ktorom boli vykonané zmeny v rozvrhu daného agenta, pričom najvyššie identifikačné číslo revízie je posledná zmena.

> **POZNÁMKA:** Každý zásah revízie plánu je pre zmenu. Ak má agent rozdelené zmeny pre dátum počas behu plánu, každá zmena má svoj vlastný zásah do revízie plánu. Ak rozvrh agenta neobsahuje Zmenené počas spustenia plánu, pre daného agenta neexistuje žiadny zásah do revízie.

Tabuľku výsledkov je možné zoradiť podľa ľubovoľného stĺpca tabuľky vo vzostupnom alebo zostupnom poradí kliknutím na hlavičku stĺpca.

Obnovenie plánu

Obnovenie plánu agenta na predchádzajúcu verziu

1. Prístup k stránke História a obnovenie plánu získate kliknutím pravým tlačidlom myši na rozvrh agenta na stránke Plány agenta alebo tak, že naň prejdete v časti Správa aplikácií.
2. Ak ste sa dostali na stránku prostredníctvom správy aplikácií, pomocou polí kritérií vyhľadávania vyhľadajte rozvrh agenta, ktorého chcete obnoviť.
3. V tabuľke výsledkov hľadania kliknite na hypertextové prepojenie ID revízie v príslušnom riadku.
4. Kliknite na položku **Obnoviť** vedľa revízie, ktorú chcete obnoviť.

Príklad: Obnovenie plánu

V tabuľke Výsledky kliknite na ID revízie s hypertextovým prepojením, čím zobrazíte históriu rozvrhu agenta. História rozvrhu zobrazuje každú revíziu plánu daného agenta v rámci obdobia uchovávania údajov.

> **POZNÁMKA** Pre každú zobrazenú revíziu plánu je na každom konci riadku plánu zobrazená jedna hodina neplánovaného času (hnedá s tmavým krížovým šrafovaním). Tieto časové rozpätia navyše sa zobrazujú iba
> Vymedzte plán a po obnovení revízie sa neobnovia.

Napríklad história rozvrhu pre tohto agenta zobrazuje aktuálny rozvrh a tri zmeny:

Bublinu	Popis
4	V tomto riadku sa zobrazuje najstaršia revízia. Táto pôvodná verzia rozvrhu agenta má priradenú výnimku (ružová aktivita), ktorá je naplánovaná na 9:15 AM.

Bublinu	Popis
3	V tomto riadku sa zobrazuje druhá novšia revízia. V tejto revízii sa pridelená výnimka presunula z 9:15 AM na 14:30 a obedňajšia prestávka (modrá aktivita) sa presunula z 11:00 AM na 12:00.
2	V tomto riadku sa zobrazuje najnovšia revízia. Je vždy totožná s aktuálnou revíziou v riadku 1. Pri tejto revízii sa pridelená výnimka opäť presunula na 13:00 a obedňajšia prestávka sa posunula späť na 11:00 AM.
1	Tento riadok zobrazuje aktuálny rozvrh agenta. Vždy sa zobrazuje na stránke histórie plánov, aby ste ho mohli porovnať s predchádzajúcimi revíziami. Ak existuje veľa revízií, tieto riadky revízií je možné posúvať nahor a nadol, zatiaľ čo aktuálny plán zostane na svojom mieste.

Ak je potrebné obnoviť rozvrh agenta na verziu, kde priradená výnimka je o 14:30 a obed je o 12:00, môžete zobraziť históriu rozvrhu a kliknúť na tlačidlo Obnoviť na riadku 3. Aktuálny rozvrh agenta sa potom vráti k tejto verzii. História rozvrhu agenta teraz zobrazuje novú revíziu zobrazujúcu túto zmenu:

Príklad: Správanie pri obnovovaní existujúceho plánu

Ak časové rozpätie, v ktorom je obnovená revízia, už má jednu alebo viac zmien pre agenta (vrátane dostupného času) až do dĺžky 24 hodín, tieto zmeny sa nahradia aktivitou Nie je k dispozícii pred použitím obnovenej revízie. Príklad:

Pred obnovením	Obnovená revízia	Po obnovení
6 AM – 12 PM Shift 3 PM – 18 PM Shift	9 AM–17:30 Zmena	6 AM – 9 AM nie je k dispozícii 9 AM–17:30 Obnovená zmena 17:30–18:00 Nie je k dispozícii
8 AM – 12 PM Shift K dispozícii 12:00–16:00	12:00–16:00 Zmena	8 AM–12 PM nie je k dispozícii 12 PM – 16 PM Obnovená zmena

Informácie o histórii plánovania a obnovení

POZNÁMKA POZNÁMKA: Postupy na zobrazenie histórie rozvrhu agenta a obnovenie predchádzajúcich plánov nájdete v časti Vrátenie zmeny plánu.

Rozvrh agenta môžete obnoviť na predchádzajúcu verziu pomocou funkcie História plánovania a obnovenie. Je k dispozícii na použitie s minulými, súčasnými a budúcimi plánmi agentov, ktorí sú vo vašom hlavnom zobrazení.

História rozvrhu sa sleduje hneď po povolení uchovávania údajov a zhromažďuje sa od tohto okamihu až po dĺžku obdobia uchovávania. V predvolenom nastavení je doba uchovávania 7 dní, ale túto hodnotu môže zmeniť správca. Ak sa z nejakého dôvodu plán agenta musí vrátiť k predchádzajúcej verzii, aby sa vrátili späť vykonané zmeny, príslušná revízia plánu môže byť obnovená z histórie plánu, pokiaľ je v rámci obdobia uchovávania.

Históriu rozvrhov môžete zobraziť a obnoviť z dvoch miest:

- Stránka Plány agenta (kliknite pravým tlačidlom myši na rozvrh agenta a z kontextového menu vyberte Históriu rozvrhov)
- Stránka História a obnovenie plánu v časti Správa aplikácií (pozrite si časť Vrátenie zmeny plánu

Je dôležité poznamenať

Majte na pamäti, že obnovenie neovplyvní:

- Minimálne/maximálne limity podľa agenta (môžu byť porušené)
- Zoznam priradených výnimiek na stránke Používatelia
- Využitie prideleného voľna
- Žiadosti o dynamické plánovanie v rámci dňa
- Dynamická dostupnosť
- Čakajúce úpravy plánu
- Výpočty dodržiavania a zhody
- HRMS
- Dovolenkové plány
- Žiadosti o odosielanie správ

POZNÁMKA: Ak obnovenie porušuje maximálne personálne podmienky, zlyhá.

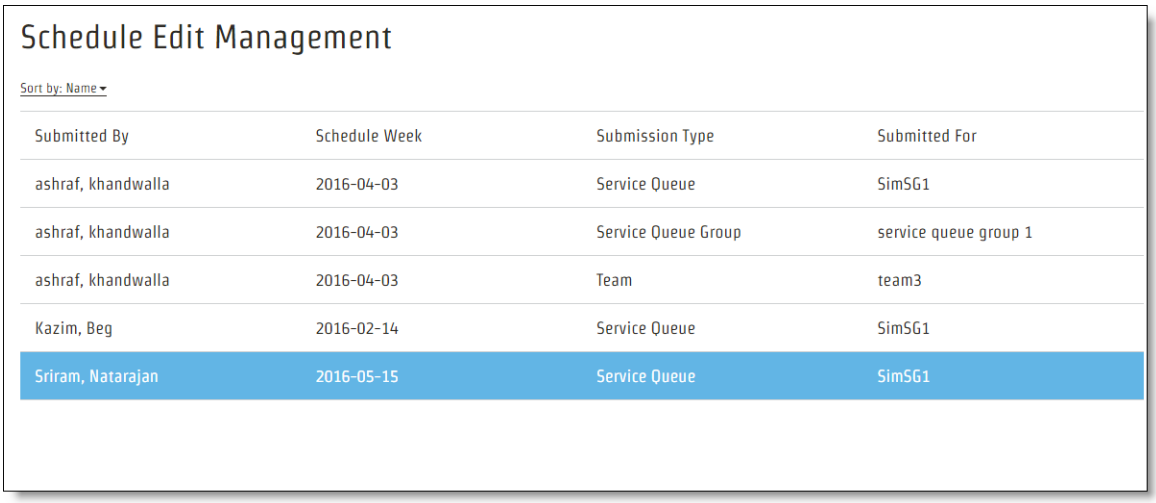
Obnovenie rozvrhu spojeného s obchodom obnoví iba rozvrh vybraného agenta. Rozvrh druhého agenta sa nemení a obchodované hodiny zostávajú.

> **PRÍKLAD:** Agent A obchoduje s utorkovou zmenou so stredajšou zmenou agenta B. Rozvrh agenta A sa však obnoví do stavu, v akom bol pred obchodom so zástupcom B, takže zástupca A je opäť Naplánovaný na prácu v utorok. Rozvrh agenta B sa obnovením nemení, takže je stále naplánovaný na prácu v utorok a nie v stredu.

Ak je zmena zahrnutá do viacerých rozvrhov agentov, identifikujú sa ako skupina s ID udalosti. To uľahčuje nájdenie každého plánu, ktorý bol zmenený, ak je potrebné obnoviť ich na staršiu verziu.

Schválenie alebo zamietnutie zmien harmonogramu vykonaných orgánmi dohľadu

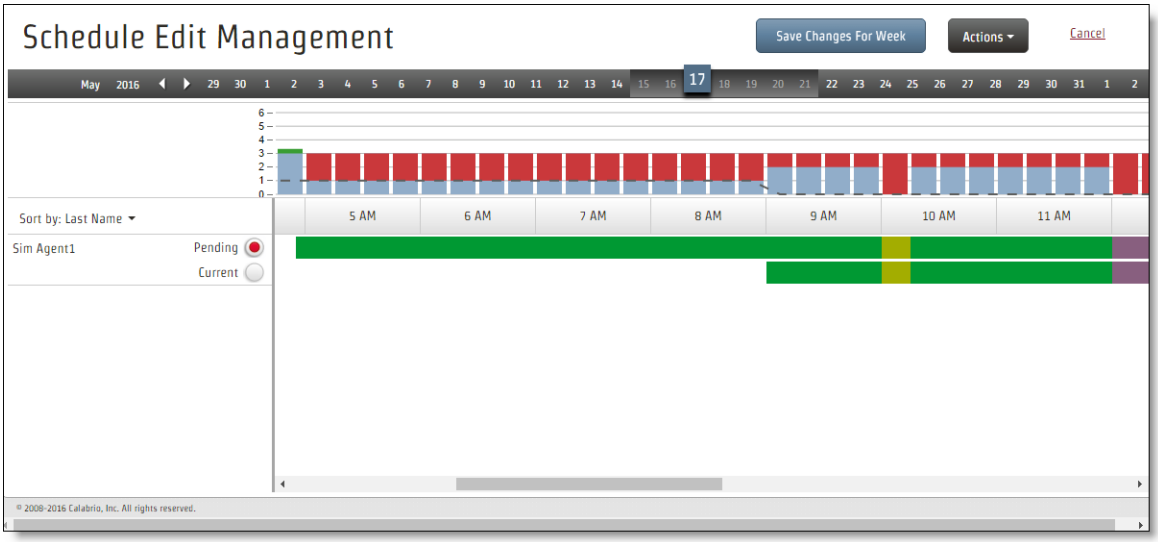
Stránka Naplánovať správu úprav je k dispozícii pre používateľov s povolením Spravovať WFM povoleným pre ich rolu. Obsahuje zoznam úprav plánu vykonaných supervízormi, ktorých možnosti úprav sú riadené pravidlom úpravy plánu (pozrite si časť Obmedzenie možnosti supervízora upravovať plány) a ktorí sú zahrnutí do pracovného postupu udalostí úpravy plánu. Úpravy vykonané týmito orgánmi dohľadu sú pozastavené, kým ich správca alebo plánovač neschváli alebo nezamietne.



Submitted By	Schedule Week	Submission Type	Submitted For
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue	SimSG1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue Group	service queue group 1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Team	team3
Kazim, Beg	2016-02-14	Service Queue	SimSG1
Sriram, Natarajan	2016-05-15	Service Queue	SimSG1

Keď kliknete na jednu z položiek, zobrazí sa stránka so zmenami vykonanými dozorcom. Táto stránka zobrazuje aktuálny rozvrh každého agenta a čakajúci plán s navrhovanými zmenami nadriadeného.

Zmenu ovplyvní pokrytie a personálne obsadenie prepínaním medzi možnosťami Čakajúce a Aktuálne pre každého agenta. Umiestnením kurzora myši na ktorýkoľvek z pruhov v hornej časti plánu zobrazíte počet agentov predpovedaných a naplánovaných na daný interval.



Schválenie alebo zamietnutie zmien plánu

1. Ak chcete schváliť zmenu plánu, vyberte **možnosť Čakajúce** vedľa mena agenta. Ak chcete odmietnuť zmenu plánu, vyberte možnosť Aktuálny .

   POZNÁMKA Môžete vybrať všetky čakajúce alebo všetky aktuálne plány naraz pomocou tlačidla Akcie na paneli nástrojov.

2. Kliknite na položku **Uložiť zmeny za týždeň**.

Spravujte dnešný rozvrh

Riadenie dnešného rozvrhu znamená:

- Ponúknite vybraným agentom možnosť vziať si dobrovoľné voľno, nadčasy alebo oboje, keď vygenerovaný rozvrh prekročí alebo podhodnotí počet zamestnancov v servisnom rade.
- Skontrolujte personálne pokrytie vrátane dodržiavania a zhody agentov.
- Maximalizujte pokrytie bez spustenia nového rozvrhu.

Ponúknite dobrovoľné nadčasy alebo voľno

Vnútrodenné dynamické plánovanie vám umožňuje doladiť personálne obsadenie tak, aby vyhovovalo aktuálnym podmienkam tým, že vybraným agentom ponúkne možnosť dobrovoľného voľna, nadčasov alebo oboch, keď vygenerovaný rozvrh prekročí alebo podhodnotí počet zamestnancov v servisnom rade.

Zmeny rozvrhu môžu byť pre aktuálny deň alebo budúci deň. Tieto zmeny harmonogramu iniciované agentom môžu byť nakonfigurované tak, aby vyžadovali schválenie alebo nadobudli účinnosť okamžite bez potreby schválenia.

Na stránke Dynamické plánovanie v rámci dňa môžete vykonať nasledovné:

- Prehľadávanie plánovaného pokrytia servisného frontu
- Vytvorenie novej udalosti dynamického plánovania v rámci dňa
- Zobrazenie a úprava zoznamu existujúcich udalostí dynamického plánovania v rámci dňa

POZNÁMKA: Dôrazne sa odporúča používať profily pracovných podmienok na optimalizáciu vnútrodenných obedov a prestávok agenta.

Prehľadávanie

V zobrazení Udalosť sa otvorí stránka dynamického plánovania v rámci dňa, kde sú uvedené všetky existujúce udalosti. Kliknite na tlačidlo Prehľadávať a potom z rozbaľovacieho zoznamu vyberte servisný front, čím zobrazíte plán a pokrytie daného servisného frontu pre aktuálny dátum. V prípade potreby si môžete vybrať iný dátum.

Po zobrazení plánu a pokrytia servisného frontu môžete:

- Z rozbaľovacieho zoznamu Servisný front vyberte iný servisný front.
- Na paneli kalendára vyberte iný dátum. Môžete si vybrať dnešný dátum alebo ľubovoľný dátum v budúcnosti.
- Vyberte inú prognózu z rozbaľovacieho zoznamu Prognóza. Môžete tiež vybrať položku Znova predpovedať a znova predpovedať plán. Zmena použitej prognózy vám môže pomôcť určiť počet zamestnancov, ktorý potrebujete vo vybraný deň.

  POZNÁMKA: Predpoveď je možné použiť len pre aktuálny dátum.

Zobrazenie existujúcich udalostí

Kliknutím na tlačidlo Udalosť (pravý horný roh stránky dynamického plánovania v rámci dňa) zobrazíte zoznam existujúcich udalostí pre aktuálny a budúci dátum. Môžete kliknúť na tlačidlo Nastavenia vedľa ľubovoľnej z uvedených udalostí a zobraziť stránku Udalosti dynamického plánovania v rámci dňa pre danú udalosť. Ak udalosť prebieha, v hornej časti stránky sa zobrazia odpočítavacie hodiny, ktoré ukazujú, koľko času ešte zostáva agentom na registráciu na udalosť.

Polia v zozname sú popísané v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
Nastavenia	Kliknutím na toto tlačidlo zobrazíte, upravíte alebo odstránite dynamické plánovanie v rámci dňa

Pole	Popis
	udalosť.
Typ	Typ zmeny harmonogramu: VTO (dobrovoľné voľno), OT (nadčasy) alebo oboje.
Názov udalosti	Názov udalosti dynamického plánovania v rámci dňa. Kliknite na názov udalosti Zobrazíte stránku dynamického plánovania v rámci dňa pre danú udalosť.
Servisný front	Servisný front, na ktorý sa vzťahuje uvedená udalosť.
Dátum plánu	Dátum zmeneného a doplneného harmonogramu.
Stav	Tieto tri čísla sú zľava doprava: ▪ Počet agentov, ktorých zmeny harmonogramu boli schválené (schválené) ▪ Počet agentov, ktorí odoslali zmenu plánu, ale ešte neboli schválení (čaká sa) ▪ Celkový počet agentov pozvaných na účasť na podujatí (celkový počet pridelených agentov)

Vytvorenie novej udalosti dynamického plánovania v rámci dňa

Kliknite na **tlačidlo Vytvoriť udalosť** (pravý horný roh stránky dynamického plánovania v rámci dňa) a vytvorte novú udalosť.

Sekcie na stránke Udalosti dynamického plánovania v rámci dňa sú popísané nižšie.

Názov udalosti dynamického plánovania v rámci dňa

Jedinečné názvy podujatia.

Termín odpovede agenta

Táto časť sa používa na konfiguráciu, kedy musia agenti odpovedať na udalosť s ich revidovanými plánmi, termínom a či ich odpoveď musí byť schválená manuálne.

Pole	Popis
Dátum uzávierky	Zadajte dátum, kedy odpovede od agentov pozvaných na zmenu Plány sú splatné.

Pole	Popis
Čas uzávierky	Zadajte čas dátumu, kedy boli odpovede od agentov pozvané na Zmeniť svoje plány sú splatné.
Automatické schvaľovanie zmien rozvrhu agenta	Toto políčko označte, ak chcete, aby sa zmeny rozvrhu agentov prejavili automaticky. Ak sú vymazané, všetky zmeny plánu agenta musia byť schválené manuálne.
Povoliť porušenia s minimálnym alebo maximálnym počtom hodín za deň/týždeň	Toto políčko označte, ak chcete, aby zmeny rozvrhu agenta porušovali obmedzenia minimálneho/maximálneho počtu hodín priradené agentovi.

Servisný front

Vyberte servisný front, ktorého plán chcete zmeniť.

Obdobie zmeny plánu

POZNÁMKA Tieto polia sú jediné polia, ktoré je možné aktualizovať po vytvorení udalosti.

Pole	Popis
Dátum plánu	Vyberte dátum obdobia zmeny plánu.
Zmeniť počiatočný čas	Zadajte čas začiatku obdobia zmeny plánu v 24-hodinovom formáte. **POZNÁMKA:** Ak chcete vybrať polnoc, zadajte **0:00** ručne.
Zmeniť čas ukončenia	Zadajte čas ukončenia obdobia zmeny plánu v 24-hodinovom formáte. **POZNÁMKA:** Ak chcete vybrať polnoc, zadajte **24:00** manuálne.

Predpoveď

Vyberte prognózu použitú na označenie personálnych potrieb pre dátum zmeny harmonogramu. Môžete si vybrať prognózu výroby, pomenovanú prognózu alebo vnútrodennú predpoveď.

Možnosť zmeny plánu

Vyberte druh zmeny rozvrhu, ktorý chcete ponúknuť vybraným agentom:

- Dobrovoľné voľno – agenti sa vzdávajú času počas preťažených intervalov
- Nadčasy – agenti získajú dodatočný čas počas intervalov s nedostatkom zamestnancov

- Obaja – agenti sa vzdávajú času počas intervalov s nadmerným počtom zamestnancov a vyzdvihujú dodatočný čas počas intervalov s nedostatkom personálu

Parametre dobrovoľného voľna

Tieto polia sa zobrazia, keď vyberiete možnosť Dobrovoľné voľno alebo Obe zmeny plánu.

Pole	Popis
Minimálne voľno	Zadajte minimálny počet voľna, ktoré si agent môže
vziať. Maximálne voľno vziať.	Zadajte maximálne množstvo voľna, ktoré si agent môže
Povoliť viacnásobné voľno	Začiarknite toto políčko, ak chcete agentom umožniť vziať si voľno vo viacerých segmentoch v rámci obdobia zmeny plánu – to znamená, že voľno nemusí byť súvislé.
Hranica cieľa personálneho obsadenia počtu zamestnancov	Zadajte výšku nadmerného počtu zamestnancov (kladné číslo) alebo nedostatočného (záporné číslo) povolené počas každého intervalu v období zmeny plánu.
Výnimka, ktorá sa má použiť	Vyberte výnimku, ktorá sa má použiť pre dobrovoľné voľno v agentovi rozvrh.

Parametre nadčasov

Tieto polia sa zobrazia, keď vyberiete možnosť Voľno nadčas alebo Obe zmeny plánu.

Pole	Popis
Minimálny počet nadčasov	Zadajte minimálny počet nadčasov, ktoré môže agent absolvovať. Toto pole Sa zobrazí, keď je vybratá možnosť Zmena plánu Nadčas alebo Oboje.
Maximálny počet nadčasov	Zadajte maximálny počet nadčasov, ktoré môže agent absolvovať. Toto pole Sa zobrazí, keď je vybratá možnosť Zmena plánu Nadčas alebo Oboje.
Povolenie viacerých výberov práce nadčas	Začiarknite toto políčko, ak chcete agentom umožniť prijímať nadčasy vo viacerých segmentoch v rámci obdobia zmeny plánu – to znamená, že nadčasy nemusia súvisieť. Toto začiarkavacie políčko sa zobrazí len vtedy, keď je vybratá možnosť Zmena plánu Nadčas alebo Oboje.
Vynútiť si minimálnu medzeru medzi radením a štartom	Toto políčko označte, ak chcete vyžadovať, aby medzi pravidelnou zmenou agenta a začiatkom nadčasov bol minimálny čas.

Pole	Popis
nadčasov	
Minimálne trvanie medzery	Zadajte minimálny čas, ktorý môže nastať medzi pravidelnou zmenou agenta a začiatkom nadčasov.
Hranica cieľa personálneho obsadenia počtu zamestnancov	Zadajte výšku nadmerného počtu zamestnancov (kladné číslo) alebo nedostatočného (záporné číslo) povolené počas každého intervalu v období zmeny plánu.

Agenti

Vyberte agentov, ktorých chcete pozvať na účasť v udalosti dynamického plánovania v rámci dňa. Agenti uvedení na table Dostupné sú tí, ktorí podporujú službu, ktorú ste vybrali.

> **POZNÁMKA** Len pre dobrovoľné udalosti nadčasov (okrem udalostí pre dobrovoľné nadčasy aj dobrovoľné voľno) máte možnosť vybrať agentov mimo vybraného servisného frontu na Zúčastnite sa podujatia. To vám dáva väčšiu flexibilitu pri plnení vašich požiadaviek na pokrytie. Ak chcete, aby sa títo agenti zobrazovali na table Dostupné, začiarknite políčko "Chcem priradiť agentov v iných frontoch služieb k udalosti". Všimnite si, že ak začiarknete políčko, priradíte k udalosti externých agentov a potom zrušíte začiarknutie políčka, títo externí agenti sa odstránia z tably Dostupné aj z tably Priradené.

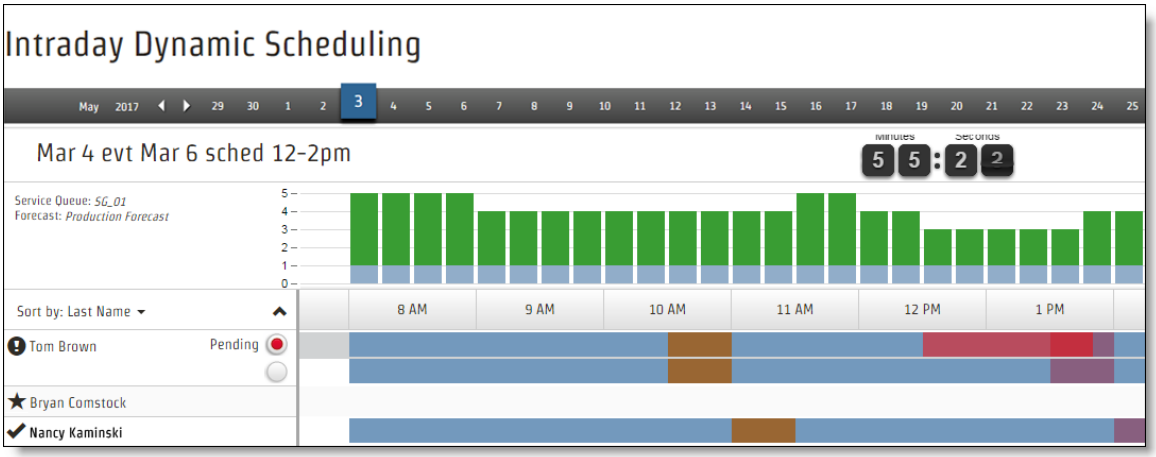
Pozvaný agent sa nemusí zúčastniť udalosti, pretože rozvrh agenta nezodpovedá požiadavkám udalosti. V takom prípade agent uvidí správu, že výber voľna alebo nadčasov už nie je pre udalosť k dispozícii.

> **POZNÁMKA:** Agenti sa môžu prihlásiť na dobrovoľné nadčasy v dňoch, keď nemajú rozvrh.

Schválenie zmien harmonogramu

Ak je udalosť dynamického plánovania v rámci dňa nakonfigurovaná na automatické schvaľovanie zmien rozvrhu agenta (je začiarknuté políčko "Automaticky schváliť zmeny plánu agenta"), potom sa zmena rozvrhu okamžite zobrazí v rozvrhu agenta.

Zmeny plánu agenta, ktoré vyžadujú schválenie, sa zobrazia na stránke dynamického plánovania v rámci dňa pre danú udalosť.



Mená agentov, ktorí boli pozvaní, aby sa zúčastnili udalosti dynamického plánovania v rámci dňa, sú označené jednou z troch ikon (znázornených na obrázku vyššie).

- Hviezdička – označuje agenta, ktorý bol pozvaný na účasť na podujatí, ale ktorý ešte neodpovedal
- Znak začiarknutia – označuje agenta, ktorý vykonal zmeny plánu a tieto zmeny boli schválené automaticky alebo manuálne
- Výkričník – označuje agenta, ktorého zmeny čakajú na manuálne schválenie

Ak zmeny agenta čakajú na vaše schválenie, vedľa mena agenta sú dva riadky plánu. Horná lišta je navrhovaný rozvrh (čakajúci) a dolná lišta je existujúci rozvrh agenta. Keď prepínate medzi aktuálnym rozvrhom agenta a čakajúcim zmeneným rozvrhom agenta, pokrytie sa aktualizuje, aby vám pomohlo rozhodnúť sa, či chcete čakajúcu zmenu prijať alebo nie.

Prijatie rozvrhu navrhovaného agentom

1. Vyberte možnosť Čakajúce .
2. Na paneli s nástrojmi kliknite na tlačidlo **Uložiť** .

V nasledujúcej situácii Webex WFO nahradí neplatenú aktivitu v harmonograme agenta, ktorý odoslal zmeny, aktivitou Nie je k dispozícii.

Konfigurácia dynamickej udalosti v rámci dňa	Akcie agenta
Zahŕňa dobrovoľné voľno, ktoré využíva platenú výnimku.	▪ Agent pridáva dobrovoľné voľno a toto dobrovoľné voľno sa prekrýva s neplatenou činnosťou v existujúcom rozvrhu agenta.

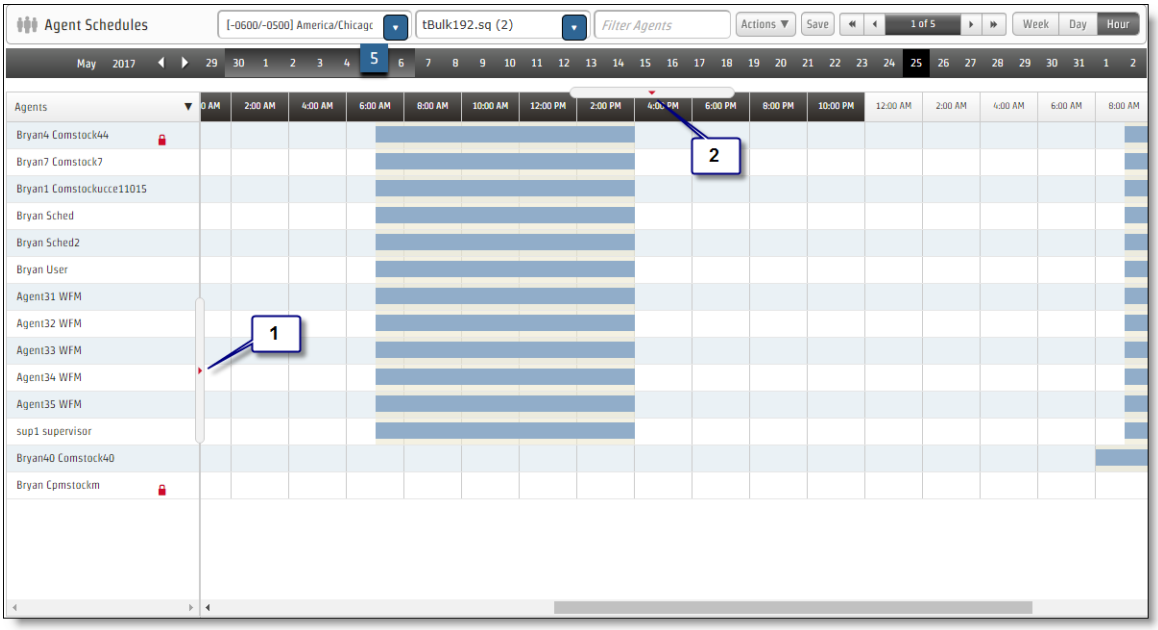
Konfigurácia dynamickej udalosti v rámci dňa	Akcie agenta
	▪ Zmeny agenta sa schvaľujú manuálne alebo automaticky.

Zamietnutie navrhovaného rozvrhu agenta

1. Vyberte možnosť Aktuálne .
2. Na paneli s nástrojmi kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

O zásuvkách

Zásuvka je tabla, ktorá sa otvára a zatvára kliknutím na ovládací prvok na stránke Plány agentov.



K dispozícii sú tri zásuvky:

- Zásuvka s podrobnosťami o dodržiavaní agenta – zobrazí sa po kliknutí na meno agenta v zozname Agenti
- Zásuvka Adherence – zobrazí sa kliknutím na ovládací prvok šípky (číslo 1 na obrázku) napravo od zoznamu agentov
- Zásuvka pokrytia – zobrazí sa kliknutím na ovládací prvok šípky (číslo 2 na obrázku) pod panelom kalendára

POZNÁMKA: Zásuvka Pokrytie nie je k dispozícii, keď sú rozvrhy agentov filtrované tímom.

Skontrolujte personálne pokrytie

Zásuvka pokrytia je dostupná len pre skupiny servisných frontov a frontov služieb. Otvára sa a zatvára kliknutím na ovládací prvok šípky pod panelom kalendára.

Zásuvka Pokrytie má nasledujúce zobrazenia:

- Pokrytie: Plánované zobrazenie (predvolené zobrazenie)
- Pokrytie: Zobrazenie zmrštenia
- Pokrytie: zobrazenie Reforecast view
- Intraday: zobrazenie údajov
- Mapa pokrytia viacerými zručnosťami

Zásuvku Pokrytie môžete použiť na zobrazenie toho, ako WFM predpovedá, čo bude servisný front robiť pre každý deň a interval. Ukáže vám, či je vaša predpoveď presná v porovnaní s výrobným plánom a umožňuje vám vykonať zmeny postprodukčného plánu.

> **POZNÁMKA:** Údaje o úrovni služieb na všetkých stránkach pokrytia sa vypočítavajú pomocou denných súčtov v zobrazení Hodina a Deň a týždenných súčtov v zobrazení Týždeň.

Na základe metrík zobrazených v zásuvke Pokrytie môžete upraviť plán a zlepšiť tak celkový cieľ úrovne služieb. Môžete napríklad preplánovať prestávku agenta na 30 minút neskôr, aby ste vyriešili problém s personálom. Táto flexibilita harmonogramu môže mať veľký vplyv na udržanie cieľa dennej úrovne služieb.

> **POZNÁMKA:** Ak sa pri úprave plánu nezobrazuje pokrytie, ktoré potrebujete, môže to byť spôsobené hodnotou minimálneho trvania plánovania nastavenou pre tento alebo iný servisný front. Zvážte skrátenie Minimálne trvanie alebo úplné odstránenie stanovenia minimálneho trvania, aby sa umožnila väčšia flexibilita pri plnení požiadaviek na pokrytie.

Metriky v tejto zásuvke sa aktualizujú automaticky, keď zmeníte výrobný plán.

Môžete vybrať, ktoré informácie sa zobrazia v grafe pokrytia, kliknutím na tlačidlá metrík v ľavej časti grafu zapnuté alebo vypnuté. To, či bolo tlačidlo zapnuté, zistíte, či sa orámovanie tlačidla zmení zo svetlosivej na tmavosivú.

Vyskakovacie okno sa zobrazí, keď kliknete na lištu v ktorejkoľvek zásuvke pokrytia.

Informácie v kontextovom okne sú podrobne uvedené v nasledujúcej tabuľke.

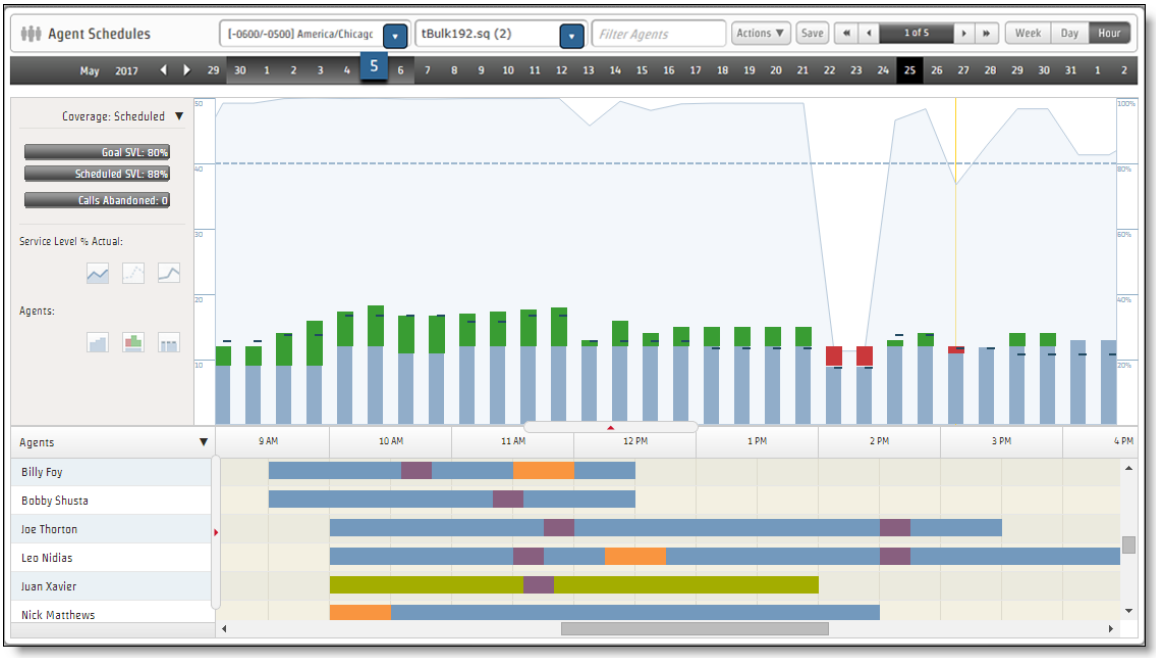
> **POZNÁMKA: Interaktívne** fronty služieb zobrazujú informácie v stĺpcoch Agenti a % SVL. Neinteraktívne fronty služieb a akékoľvek skupiny frontov služieb zobrazujú informácie iba u agentov stĺpec.

Pole	Popis
Predpoveď	Počet agentov a percento úrovne služieb predpokladané pre interval.
Plánované	Počet agentov a percento úrovne služby naplánované pre interval. Toto číslo nezahŕňa neaktívnych agentov alebo agentov, ktorí boli ukončení, ale ktorí sú stále v pláne. **POZNÁMKA:** Ak je agent naplánovaný pre skupinu s viacerými zručnosťami, agent prispieva váhou servisného frontu k počtu plánovaných Agenti. Ak má napríklad servisný front v skupine viacerých zručností váhu 30 percent, agent naplánovaný pre skupinu s viacerými zručnosťami prispeje 0,3 plánovanými agentmi pre daný servisný front.
Skutočný	Skutočný počet agentov a percento úrovne služieb pre interval.
Zmršťovanie	Počet agentov po zmenšení sa použije na počet plánovaných agentov a percentuálny podiel úrovne služieb očakávaný pre tento počet agentov.

Pole	Popis
Opätovná predpoveď	Opätovný predpokladaný počet agentov na základe prepočítaného počtu kontaktov a prepočítaného priemerného času spracovania vzhľadom na požadovaný cieľ úrovne služieb (percentá a sekundy). Tieto údaje sú k dispozícii za aktuálnu polhodinu a ďalej.
Cieľ % SVL	(Iba fronty interaktívnych služieb) Percentuálny cieľ úrovne služieb.
Zmrštenie %	Percento zmrštenia sa aplikovalo na interval.
% Reforecast	Percentuálny podiel prepočítanej úrovne služieb. Tieto údaje sú k dispozícii pre Aktuálna polhodina a ďalej.

Pokrytie: Naplánované zobrazenie

Zobrazenie Pokrytie: Plánované zobrazenie je predvolené zobrazenie v zásuvke Pokrytie. Ukazuje, ako dobre servisný front spĺňa svoj cieľ úrovne služieb porovnaním údajov v reálnom čase s produkčným plánom.



Graf môžete nakonfigurovať tak, aby zobrazoval niektoré alebo všetky nasledujúce metriky kliknutím na príslušné tlačidlá metrík zapnuté alebo vypnuté:

- (Iba jednotlivé fronty služieb) Úroveň služby % plánovaných služieb
- (Iba jednotlivé fronty služieb) Úroveň služby % cieľ
- (Iba jednotlivé fronty služieb) Úroveň služieb % skutočná
- Naplánovaní agenti
- Predpoveď agentov
- Skutoční agenti
- (Iba neinteraktívne fronty jednotlivých služieb alebo skupiny frontov služieb) Maximálny počet kontaktov vo fronte

Na ľavom paneli sa zobrazujú aj nasledujúce metriky pre vybraté časové obdobie:

- (Iba fronty interaktívnych služieb) Cieľ SVL %
- (Iba fronty interaktívnych služieb) Plánované SVL %
- (Bežné a minulé dni len za Unified CCE ACD) Skutočná SVL %
- Neuskutočnené hovory

Interpretácia grafu

Graf Pokrytie: Plánované zobrazenie zobrazuje skladaný pruhový a čiarový graf pre konkrétny deň. Pruhy a čiary sú farebne odlíšené, aby uľahčili interpretáciu. Každý pruh predstavuje 15-minútový interval v zobrazení dňa a hodiny a 60-minútový interval v zobrazení týždňa.

Nasledujúca tabuľka popisuje farby použité v skladanom pruhu pre každý interval.

Farebná	Naplánovaní agenti
Svetlo modrá	Počet plánovaných agentov.
Tmavo modrá	Skutočný počet agentov.
Červená	Predpokladaný počet faktorov. Naznačuje, že je nedostatok agentov.
Zelená	Predpokladaný počet faktorov. Označuje, že je naplánovaný prebytok agentov.

Ak chcete určiť najmenej rušivý čas na vloženie aktivity, porovnajte naplánovaných agentov s prognózou agentov v grafe. Medzeru môžete použiť na určenie počtu agentov, ktorí sú k dispozícii pre plánovanú aktivitu bez toho, aby to ovplyvnilo pokrytie.

Ak sú k dispozícii ďalší agenti, môžete naplánovať aktivitu bez ovplyvnenia cieľa úrovne služieb. Ak je napríklad v intervale od 10:30 do 11:00 naplánovaný prebytok štyroch agentov, môžete počas tohto obdobia naplánovať 30-minútové stretnutie so štyrmi agentmi.

Ak je naplánovaných menej agentov, ako vyžaduje prognóza, musíte zmeniť rozvrhy agentov, aby ste splnili požiadavku plánu.

Nasledujúca tabuľka popisuje riadky použité na znázornenie rôznych úrovní služieb v grafe. Môžete porovnať skutočné skóre úrovne služieb s plánovanou úrovňou služieb a cieľom úrovne služieb a zistiť, čo sa presne deje v kontaktnom centre. Graf ukazuje, do akej miery kontaktné centrum dosiahlo svoj cieľ úrovne služieb.

V prípade neinteraktívnych frontov služieb graf zobrazuje skutočný maximálny počet kontaktov vo fronte.

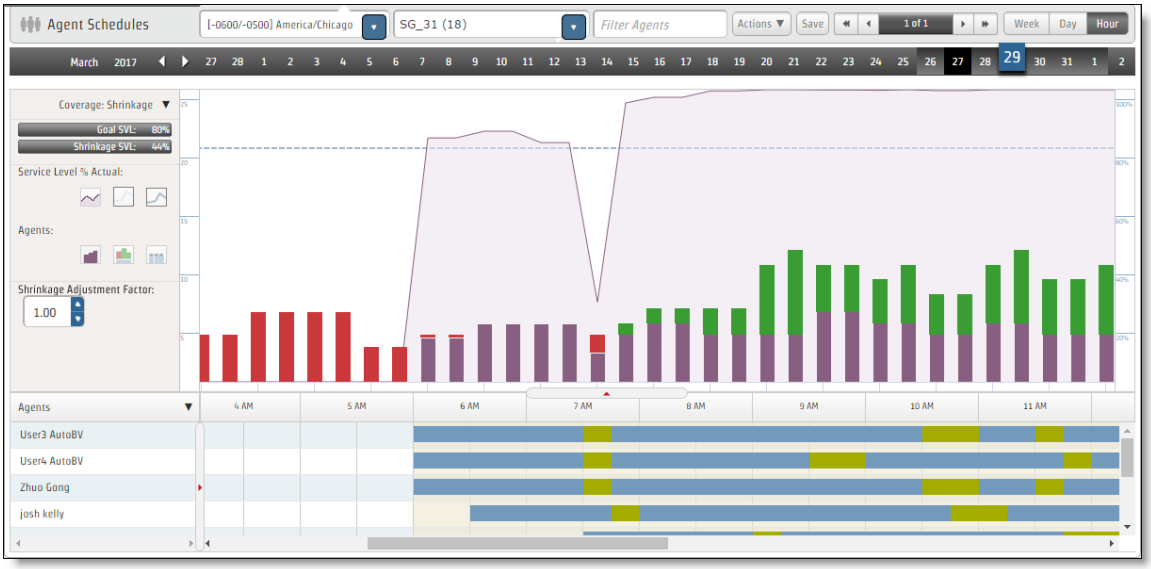
POZNÁMKA: Čiarový graf znázorňujúci úrovne služieb alebo metriky frontu je k dispozícii iba pre jednotlivé fronty služieb, nie pre skupiny frontov služieb.

Linka	Úroveň služby
Svetlomodrá	(Interaktívne fronty služieb) Úroveň služby % naplánovaných služieb (Iba fronty neinteraktívnych služieb) Maximálny počet kontaktov vo fronte
Prerušovaná modrá	(Iba fronty interaktívnych služieb) Úroveň služby % cieľ
Tmavomodrý	(Iba fronty interaktívnych služieb) Úroveň služieb % skutočná

Pokrytie: Zobrazenie zmrštenia

Zobrazenie Pokrytie: Zmenšenie zobrazuje vplyv zmenšenia na schopnosť plánu splniť úroveň služby. Percento zmenšenia môžete upraviť a zistiť, ako to ovplyvní splnenie cieľa úrovne služieb.

POZNÁMKA: Zmrštenie sa použije iba na budúce dátumy a časy.



Graf môžete nakonfigurovať tak, aby zobrazoval niektoré alebo všetky nasledujúce metriky kliknutím na príslušné tlačidlá metrík zapnuté alebo vypnuté:

- (Iba fronty interaktívnych služieb) Úroveň služby % zmršťovania
- (Iba fronty interaktívnych služieb) Úroveň služby % cieľ
- (Iba fronty interaktívnych služieb) Úroveň služieb % skutočná
- (Iba fronty neinteraktívnych služieb) Maximálny počet kontaktov vo fronte
- Zmršťovanie agentov
- Predpoveď agentov
- Skutoční agenti

Pole Faktor úpravy zmrštenia je predvolene nastavené na hodnotu 1,00 (žiadna úprava oproti predvolenému scenáru zmenšenia sa nepoužila na servisný front). Zmenou faktora nahor alebo nadol môžete zistiť, ako tieto zmeny ovplyvňujú plán, a na základe týchto informácií rozhodnúť, či je potrebné plán upraviť tak, aby bol splnený cieľ úrovne služieb. Ak napríklad ako faktor nastavenia zadáte hodnotu 2,00, percento zmrštenia použité pre každý interval sa zdvojnásobí.

Nastavenie faktora nastavenia zmrštenia:

1. V poli Faktor nastavenia zmrštenia pomocou šípok nahor a nadol zmeňte faktor nastavenia na novú hodnotu. Platné hodnoty sa pohybujú od 0,00 do 10,00.

2. Kliknutím na ľubovoľné miesto v grafe použijete nový faktor nastavenia na každý interval. Graf sa aktualizuje tak, aby odrážal nový faktor úpravy zmrštenia.

> **POZNÁMKA:** Faktor úpravy nemá vplyv na vašu skutočnú predpoveď na stránke Plánovanie. Slúži len na účely zobrazenia na tejto stránke.

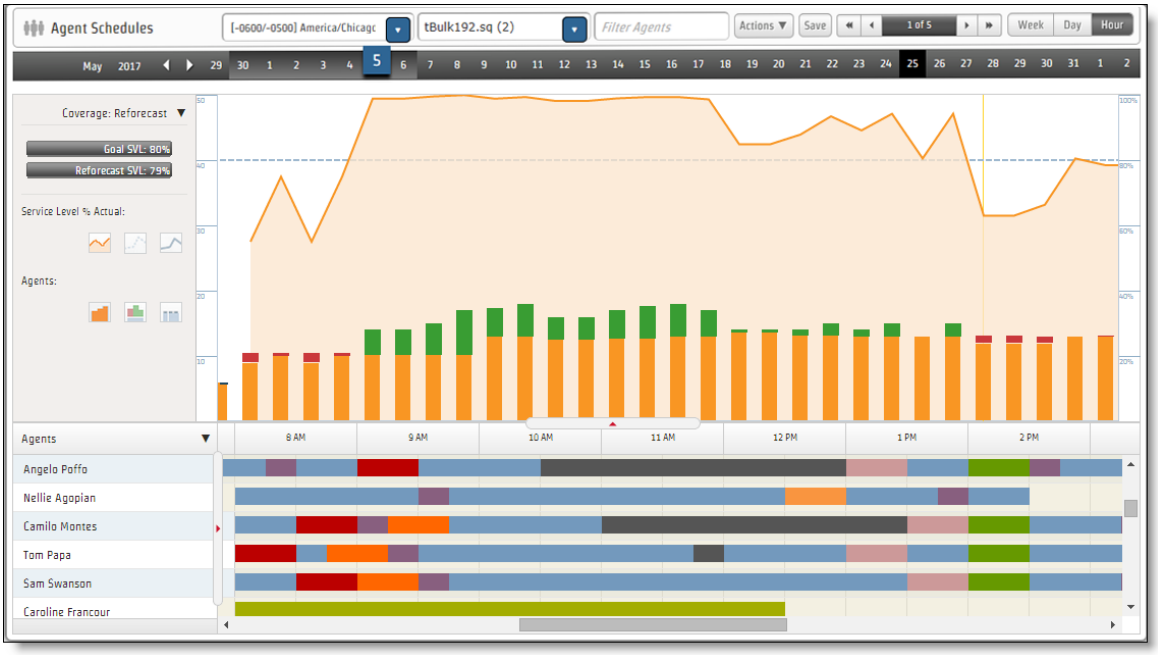
Hodnota Faktor nastavenia zmrštenia sa po obnovení okna vráti na predvolenú hodnotu. Revidované percentá zmenšenia nie je možné uložiť.

Pokrytie: zobrazenie Reforecast view

Zobrazenie Pokrytie: Predpoveď zobrazuje vplyv metrík predpovede na údaje pokrytia, aby bolo možné plány upravovať na základe toho, čo sa podľa metrík predpovede môže stať.

Zobrazenie Reforecast view:

- Vyberte aktuálny dátum, nastavte úroveň priblíženia na hodnotu Hodina a vyberte jednotlivý servisný front.



Graf môžete nakonfigurovať tak, aby zobrazoval niektoré alebo všetky nasledujúce metriky kliknutím na príslušné tlačidlá metrík zapnuté alebo vypnuté:

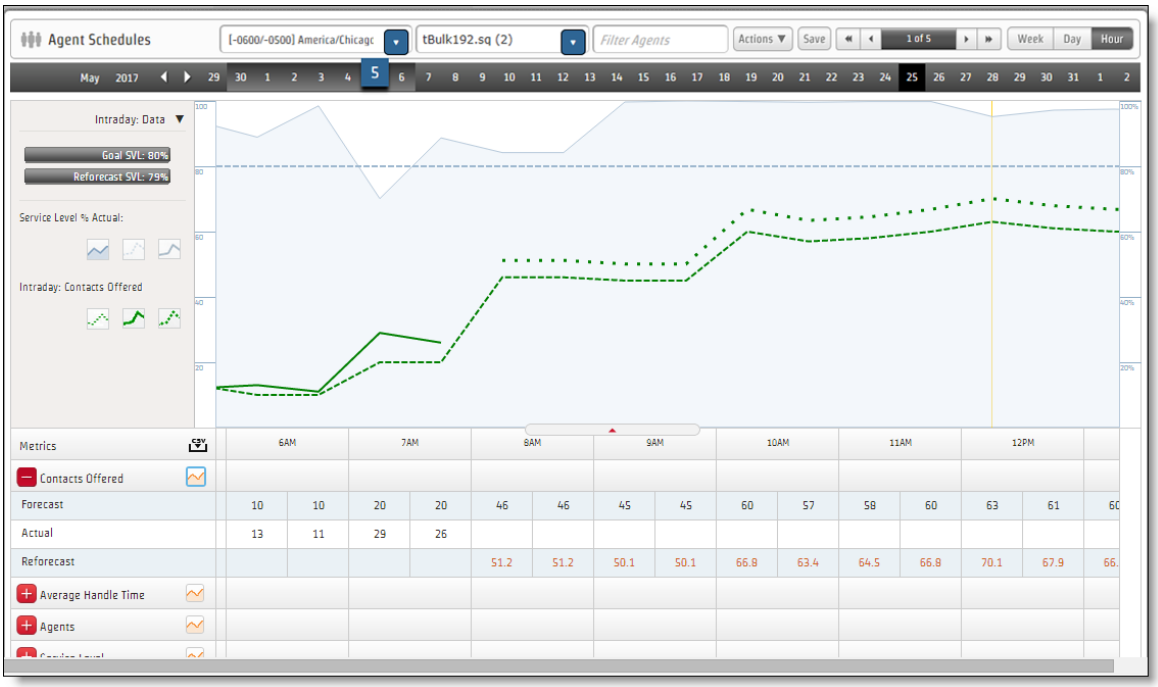
- (Iba fronty interaktívnych služieb) Predpoveď úrovne služieb
- (Iba fronty interaktívnych služieb) Úroveň služby % cieľ
- (Iba fronty interaktívnych služieb) Úroveň služieb % skutočná

- (Iba fronty neinteraktívnych služieb) Maximálny počet kontaktov vo fronte
- Naplánovaní agenti
- Reforecast agentov
- Skutoční agenti

Intraday: zobrazenie údajov

Zobrazenie údajov v rámci dňa: zobrazuje skutočné údaje porovnané s údajmi prognózy vo forme grafu.

> **POZNÁMKA:** Ak chcete zobraziť zobrazenie údajov v rámci dňa, nastavte úroveň priblíženia na hodnotu Hodina a potom vyberte jednotlivé servisné fronty.



Graf môžete nakonfigurovať tak, aby zobrazoval niektoré alebo všetky nasledujúce metriky kliknutím na príslušné tlačidlá metrík zapnuté alebo vypnuté:

- Úroveň služby %—(iba interaktívne fronty služieb) Naplánované, Cieľové a Skutočné. Vždy k dispozícii.
- Ponúkané kontakty – prognóza, aktuálna a opätovná prognóza. Táto možnosť je dostupná po kliknutí na tlačidlo Zobraziť v grafe na zásuvke Ponúkané kontakty. Ak je táto možnosť povolená na stránke WFM Konfigurovať systémové WFM nastavenia) (Povoliť predpokladané kontakty ako desatinné miesta), hodnota Prognóza kontaktov môže mať najviac dve desatinné miesta, hoci sa zobrazuje len jedno.

- Priemerný čas spracovania – prognóza, aktuálna a opätovná prognóza. Táto možnosť je dostupná po kliknutí na tlačidlo Zobraziť v grafe na zásuvke Priemerná doba spracovania.
- Agenti – naplánovaní, predpovedaní, skutoční a opätovní predpovedaní. Táto možnosť je dostupná po kliknutí na tlačidlo Zobraziť v grafe na zásuvke agentov.
- Úroveň služieb – (iba interaktívne fronty služieb) Opätovná prognóza. Táto možnosť je dostupná po kliknutí na tlačidlo Zobraziť v grafe na zásuvke Úroveň služieb.
- Maximálny počet kontaktov vo fronte – (iba fronty služieb, ktoré nesúvisia s interakciou) Skutočný. Dostupné po kliknutí na tlačidlo Zobraziť v grafe na zásuvke Maximálny počet kontaktov vo fronte.

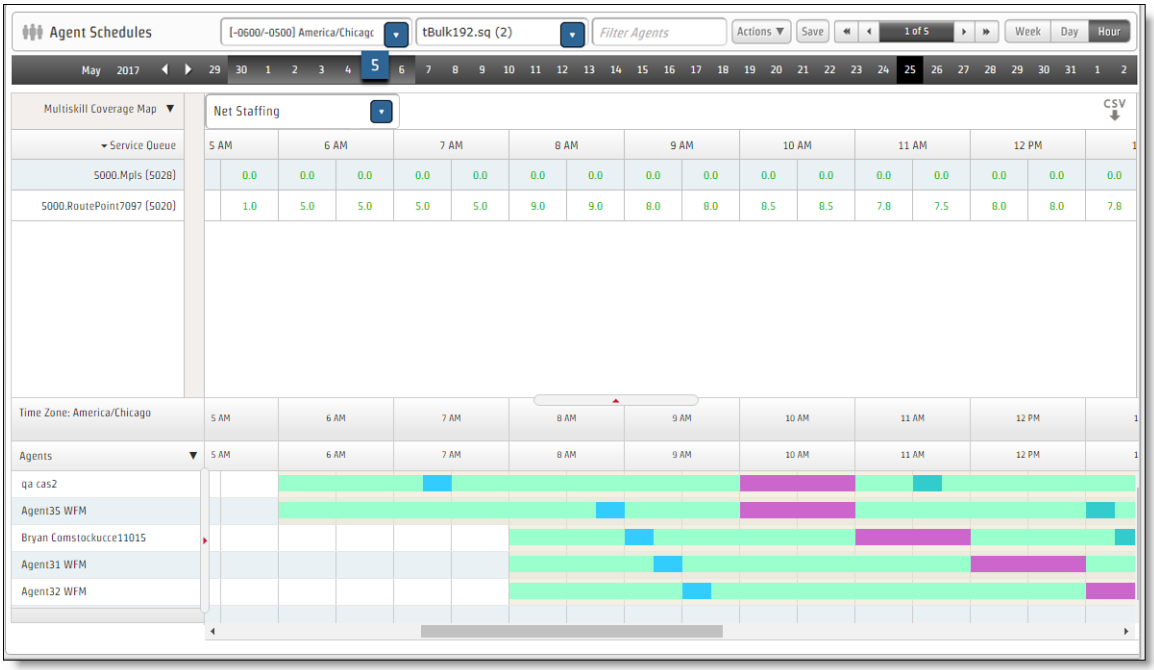
Údaje použité na vytvorenie grafu sú uvedené v tabuľkovej forme v zásuvkách v dolnej časti grafu. Tabuľkové zásuvky zobrazujú nasledujúce metriky v 30-minútových intervaloch:

- Ponúkané kontakty – prognóza, aktuálna a opätovná prognóza. Ak je táto možnosť povolená na stránke Globálne nastavenia (Povoliť predpokladané kontakty ako desatinné miesta), hodnota Prognóza kontaktov môže mať najviac dve desatinné miesta, hoci sa zobrazuje len jedno.
- Priemerný čas spracovania – prognóza, aktuálna a opätovná prognóza.
- Agenti – predpovedaní, naplánovaní, skutoční a opätovní predpovedaní.
- Úroveň služby – (iba interaktívne fronty služieb) Prognóza, Naplánovaná, Skutočná a Opätovná prognóza.
- Maximálny počet kontaktov vo fronte – (iba fronty pre neinteraktívne služby) Skutočný.

Tabuľkové údaje je možné exportovať v CSV formáte kliknutím na ikonu sťahovania CSV napravo od štítka Metriky.

Mapa pokrytia viacerými zručnosťami

Zobrazenie mapy pokrytia viacerými zručnosťami zobrazuje počet zamestnancov pre konkrétne fronty služieb, ktoré sú inak zmiešané v iných zobrazeniach pokrytia. Táto možnosť je dostupná len pri zobrazení rozvrhov pre skupinu frontov služieb alebo front služieb na úrovni priblíženia hodín.



Nasledujúce metriky si môžete pozrieť pre každý servisný front na úrovni 30-minútového intervalu:

- Predpoveď agentov
- Naplánovaní agenti
- Čisté personálne obsadenie – predvolené zobrazenie. Čistý počet zamestnancov sa vypočíta takto:

  Čisté personálne obsadenie = plánovaní agenti – prognóza agentov

Tabuľka obsahuje údaje pre množinu všetkých servisných frontov, s ktorými môžu pracovať viditeľní agenti. Zobrazia sa iba servisné fronty s predpoveďou na vybratý deň. Agent môže pracovať vo fronte služieb, ak je priradený k danému servisnému frontu prostredníctvom mapovania zručností alebo skupiny viacerých zručností, alebo ak má počas daného týždňa naplánovanú aktivitu pre servisný front.

POZNÁMKA: Viditeľní agenti sú tí, ktorí sú pre vás viditeľní na základe vášho pohľadu.

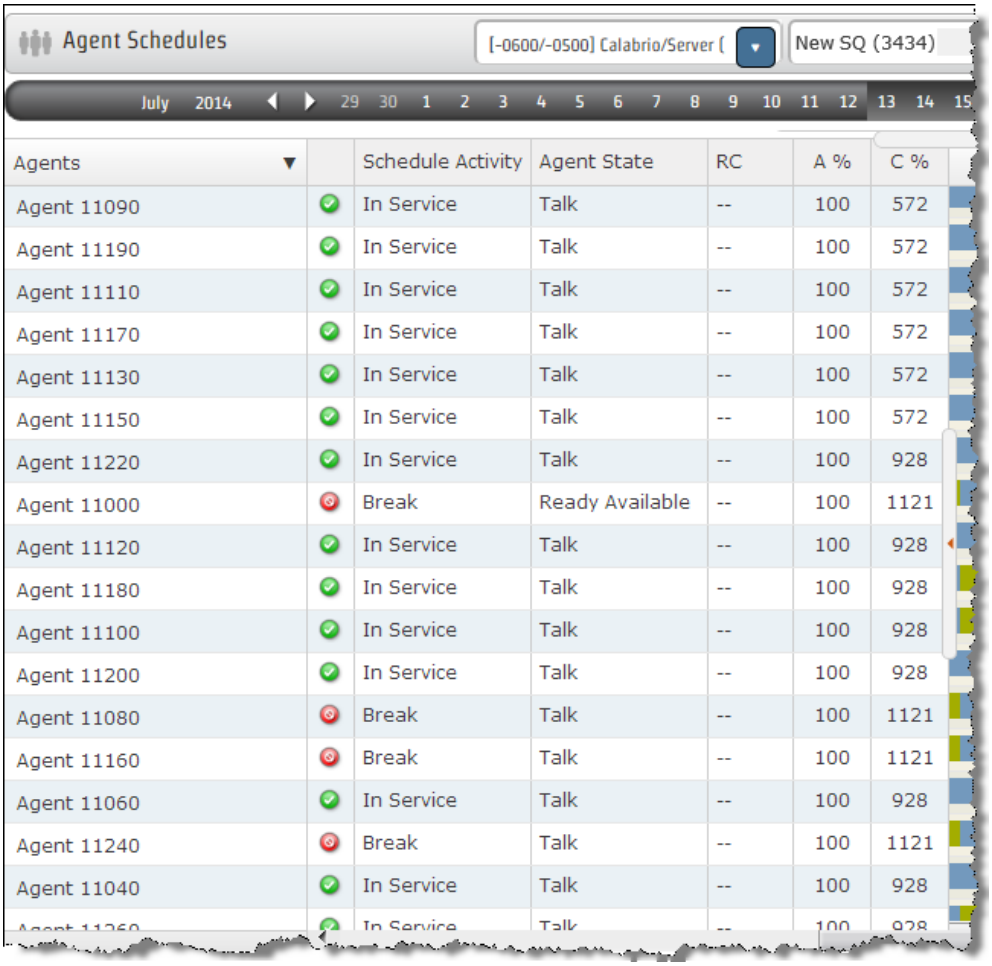
Údaje v tabuľke predstavujú snímku databázy v čase, keď ste vybrali možnosť Mapa pokrytia viacerých zručností. Žiadne neuložené úpravy alebo zmeny plánu sa v týchto údajoch neprejavia. Keď zmeníte metriku na zobrazenie, údaje sa aktualizujú.

Kliknutím na ikonu sťahovania CSV napravo od štítka Metriky exportujte tabuľkové údaje v CSV formáte.

Zobraziť dodržiavanie a zhodu agentov

Zásuvka Adherence zobrazuje údaje agentov v reálnom čase a percentá dodržiavania a zhody agentov v zozname agentov. Otvorte a zatvorte ho kliknutím na ovládací prvok šípky napravo od zoznamu agentov. Keď je zásuvka otvorená, údaje sa obnovujú každých 30 sekúnd.

POZNÁMKA: Zásuvka Adherence sa neaktualizuje súčasne s miniaplikáciou Data Explorer Real Time Adherence. Pozrite si miniaplikáciu Dodržiavanie v reálnom čase.



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 zhromažďuje údaje o stave agenta v reálnom čase z ACD a porovnáva ich s plánmi agentov, aby vypočítal percento dodržiavania a zhody. Hodnoty adhézie a zhody sa počítajú každých 15 minút.

POZNÁMKA: Percentá adherencie a zhody v zásuvke Adherence sa aktualizujú každých 30 sekúnd a zaokrúhľujú sa na celé číslo. Tieto percentuálne podiely sa môžu líšiť od

percentuálne hodnoty zobrazené v zásuvke Podrobnosti o dodržiavaní, pretože každá zásuvka sa obnovuje inou rýchlosťou a zásuvka Podrobnosti o dodržiavaní zobrazuje percentá priľnavosti a zhody ako desatinné miesto namiesto celého čísla.

DÔLEŽITÉ UPOZORNENIE: Musí byť vytvorený druhý údajový server na odosielanie údajov o produktivite do Prieskumníka údajov pre agentov podporujúcich neinteraktívny front služieb. Ak tento dodatočný Webex údajový server WFO nie je
Používa sa a agent podporuje neinteraktívny front služieb, Prieskumník údajov neprijíma údaje o produktivite pre tohto agenta. To platí aj napriek tomu, že informácie sú viditeľné v zásuvke Adherence Details. Znamená to, že agent nebude v hláseniach Prieskumníka údajov dodržiavať.

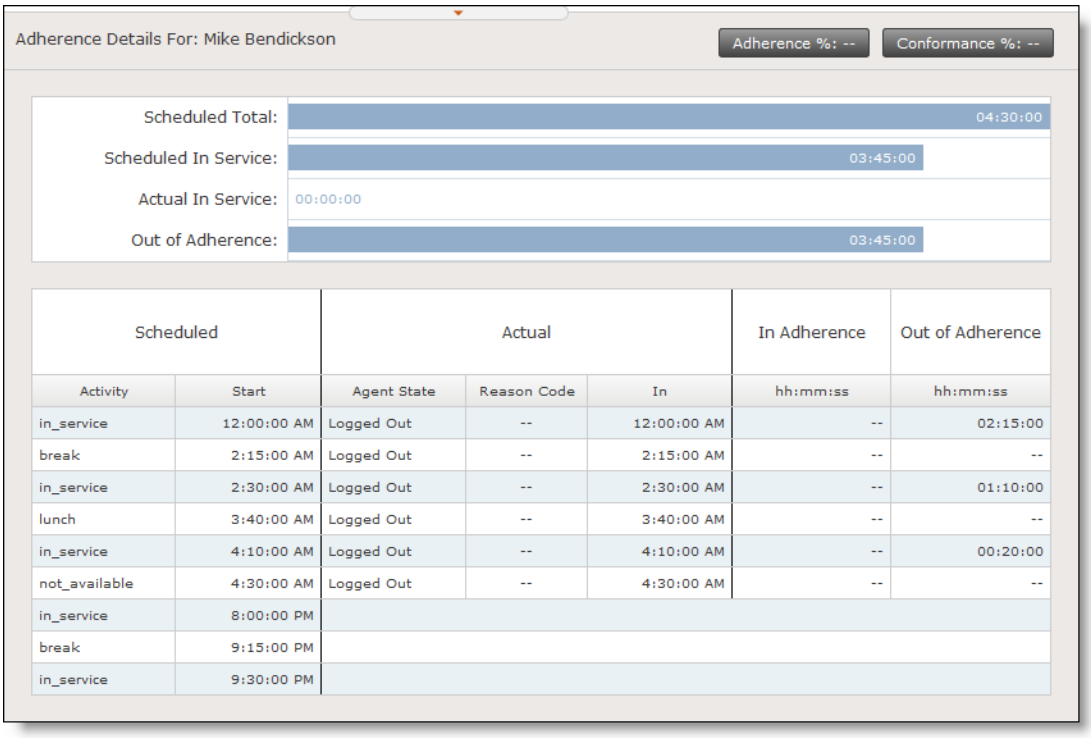
V nasledujúcej tabuľke sú uvedené polia v zásuvke Adherence.

Pole	Popis
Agenti	Meno agenta.
Ikony červenej alebo zelenej gule	Zelená guľa znamená, že agent dodržiava. Červená guľôčka označuje že činiteľ nie je v súlade.
Naplánovať aktivitu	Aktuálne naplánovaná aktivita agenta.
Stav agenta	Agentov ACD stav agenta.
RC	Kód dôvodu alebo popis (ak existuje) spojený s ACD stavom agenta. Kódy dôvodov sú tie, ktoré sú priradené k hlavnému servisnému frontu agenta.
A %	Percento dodržiavania agenta. Dodržiavanie je percento času, počas ktorého agenti dodržiavajú svoje plány. Pri výpočte dodržiavania WFM berie do úvahy plánované časy príchodu a odchodu, prestávky, obedy a čas strávený naplánovanými aktivitami. Potom porovnáva skutočnú aktivitu s plánovanou aktivitou každú milisekundu počas pracovnej zmeny. Napríklad agent, ktorý má byť v službe o 09:00 a odhlásiť sa o 16:00 a ktorý sa drží tohto plánu celý deň, je 100% v súlade. Adherencia sa vypočíta podľa nasledujúceho vzorca: [(nakonfigurované minúty dodržiavania plánu − minúty nie sú v súlade) ÷ nakonfigurované minúty dodržiavania plánu] × 100

Pole	Popis
	V tomto vzorci je "nakonfigurované minúty dodržiavania plánu" súčtom času naplánovaného pre aktivity, pre ktoré je možnosť Výpočet dodržiavania nastavená na hodnotu Áno (pozrite si časť Prispôsobenie mapovania stavu dodržiavania pravidiel). **Poznámka :** Ak vzorec vytvorí záporné číslo, v poli sa zobrazí nula.
C %	Percento zhody agenta. Zhoda je percento času, počas ktorého agent pracuje správne množstvo času, bez ohľadu na dennú dobu, ktorú agent pracuje. Dodržiavanie harmonogramu nezohľadňuje časy príchodu a odchodu. Napríklad agent, ktorý má naplánovanú prácu od 08:00 do 16:00, ale namiesto toho pracuje od 10:00 do 18:00, by dodržiaval harmonogram, ale nedodržiaval ho. Zhoda sa vypočíta podľa tohto vzorca: (celkový čas, počas ktorého je agent pripravený, hovorený, podržaný alebo v pracovnom stave) ÷ (celkový aktuálny naplánovaný čas v prevádzke) × 100 Prevádzkový čas nezahŕňa obed, prestávky, projekty ani výnimky. **POZNÁMKA** (iba päť9 ACD) Údaje v reálnom čase sa zaznamenávajú v intervale počas trvania intervalového obdobia. Údaje však Môžu byť získané Web Služby API požiadavky len určitý počet krát za minútu, za hodinu a za deň. (Ďalšie informácie o týchto limitoch a o tom, ako ich v prípade potreby zmeniť, získate od zákazníckej podpory spoločnosti Five9. Použité rozhrania API sú getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups a runReport.) Z tohto dôvodu, ak je interval nastavený na príliš malú hodnotu, údaje môžu chýbať pri zachytení po zadaní maximálneho počtu API požiadaviek za hodinu, ak je čas medzi posledným povoleným zachytením a začiatkom nasledujúcej hodiny dlhší ako interval snímania. Ak chcete určiť najnižší prah intervalu, použite tento vzorec: 3600 ÷ maximálne API hovorov za hodinu = minimálny interval v sekundách

Zobrazenie podrobného dodržiavania agenta

Zásuvka Podrobnosti o dodržiavaní sa otvára a zatvára kliknutím na meno agenta v zozname Agenti. Ukazuje, ako dobre agent dodržiaval harmonogram od začiatku dňa. Adherencia sa vypočíta pomocou údajov o stave agenta zachytených z ACD v reálnom čase. Z tohto dôvodu hodnoty zobrazené v hornej časti zásuvky s podrobnosťami o dodržiavaní (Naplánovaný súčet, Naplánovaná služba, Skutočná prevádzka a Mimo dodržiavania) odrážajú údaje v čase otvorenia zásuvky a môžu sa líšiť od hodnôt uvedených v časti s podrobnosťami. Údaje v zásuvke môžete obnoviť tak, že ju zavriete a znova otvoríte.



Zásuvku Adherence Details môžete použiť na nasledovné:

- Porovnajte naplánované aktivity agenta so štatistikami agenta v reálnom čase z ACD
- Interpretácia štatistík dodržiavania

Nasledujúca tabuľka popisuje polia zásuvky Adherence Details.

Stĺpec	Popis
Dodržiavanie %	Skóre dodržiavania agenta. Percentuálna hodnota sa aktualizuje vždy zásuvka je otvorená. Hodnota sa zobrazuje ako desatinné miesto a počíta sa každých 15 minút.

Stĺpec	Popis
	POZNÁMKA: Táto hodnota sa môže líšiť od hodnoty A % v zásuvke Adherence, pretože každá zásuvka sa obnovuje inou rýchlosťou A pretože hodnoty sú v zásuvke Adherence zaokrúhlené.
Zhoda %	Skóre zhody agenta. Percentuálna hodnota sa aktualizuje každé čas otvorenia zásuvky. Hodnota sa zobrazuje ako desatinné miesto a počíta sa každých 15 minút. **POZNÁMKA:** Táto hodnota sa môže líšiť od hodnoty C % v zásuvke Adherence, pretože každá zásuvka sa obnovuje inou rýchlosťou A pretože hodnoty sú v zásuvke Adherence zaokrúhlené.
Naplánovaný súčet	Celkový čas, ktorý má agent naplánovaný na prácu pre zvolený dátum. Ak je Zvolený dátum je aktuálny dátum, hodnota sa vypočíta podľa času otvorenia zásuvky. Táto hodnota zahŕňa iba platený čas, nie neplatený čas.
Naplánované v prevádzke	Celkový čas, počas ktorého má byť agent v prevádzke a dostupný pre Vybavovať hovory pre aktuálny dátum v čase otvorenia zásuvky. Keď sú agenti v prevádzke, sú buď pripravení vybaviť hovor, alebo už hovor vybavujú.
Aktuálne v prevádzke	Celkový čas, počas ktorého je agent pripravený alebo manipuluje v aktuálnom čase pre Aktuálny dátum. **POZNÁMKA** V prevádzkovom čase je založený výlučne na informačnom kanáli v reálnom čase z ACD a zahŕňa všetok čas strávený agentom v pripravenosti, Stavy hovoriť, podržať a pracovať. V iných zostavách sa to nemusí zhodovať s časom prevádzky v iných zostavách, pretože tieto ostatné prehľady sú založené na historických informačných kanáloch údajov.
Mimo dodržiavania	Celkový čas, počas ktorého agent nedodržiava aktuálny dátum v danom čase Zásuvka je otvorená.
Plánované	Zoznam naplánovaných aktivít a časy ich začiatku pre vybraný deň.
Skutočný	Skutočné údaje agenta pre nasledujúce tri hodnoty: ▪ Štát agenta – stav agenta z ACD

Stĺpec	Popis
	▪ Kód dôvodu – kód dôvodu priradený k stavom Mimo prevádzky a Nepripravený ▪ V—Čas, kedy agent vstúpil do stavu agenta
V dodržiavaní	Čas dodržiavania pre každý stav agenta. Ak je vybratý dátum Aktuálny dátum, hodnota sa vypočíta do aktuálneho času.
Mimo dodržiavania	Čas mimo dodržiavania pre každý stav agenta. Ak je vybratý dátum Aktuálny dátum, hodnota sa vypočíta do aktuálneho času.

Optimalizujte prestávky a obedy

Akcia Optimalizovať plány vám umožňuje maximalizovať pokrytie bez spustenia nového plánu. Je možné, že od spustenia rozvrhu sa zmenilo niekoľko vecí (boli pridané výnimky, agenti si vzali voľno atď.), ktoré ovplyvňujú pokrytie. Optimalizácia plánov presunutím obedov a prestávok to pomáha kompenzovať.

Optimalizácia ovplyvňuje iba činnosti súvisiace s pracovnými podmienkami (obedy a prestávky) v pracovných zmenách, ktoré majú naplánované aktivity pre vybratý servisný front alebo skupinu viacerých zručností, ktorá zahŕňa vybratý servisný front pre vybraný dátum.

> **POZNÁMKA:** To môže mať za následok horšie pokrytie iných servisných frontov, na ktoré je agent naplánovaný v daný deň. Pre každú existujúcu činnosť v oblasti pracovných podmienok v zmene optimalizátor presunie iba tie, ktoré
> Aktivity v rámci svojich obmedzení a limitov maximálneho nastavenia optimalizácie poľa (ak sú nastavené). Deje sa tak pre platené hodiny, ako aj pre pracovné podmienky dĺžky zmeny, ktoré sú v súčasnosti v pracovných zmenách agenta. Optimalizátor nebude presúvať prestávky a obedy pridané prostredníctvom akcie Vložiť aktivitu na stránke Rozvrhy agentov. Pred manuálnou výmenou prestávok a obedov je vhodné spustiť optimalizátor.

Táto akcia je dostupná na stránke Plány agenta pre aktuálne a budúce dátumy, kedy je vybraný servisný front a je naplánovaný aspoň jeden agent. Nie je k dispozícii, keď vyberiete skupinu frontu služieb, priradenie zručností, tímové alebo vlastné zoskupenie.

> **POZNÁMKA** : Ak chcete optimalizovať aktuálne rozvrhy dátumov, obedy a prestávky musia začať najmenej jednu hodinu od aktuálneho času (zaokrúhlené nahor na najbližších päť minút) a k dispozícii musí byť aspoň desať minút
> Pred koncom potenciálnych obedov alebo prestávok. Manuálne zmeny sú vždy povolené.

Agenti sú optimalizovaní v poradí, v akom sú zobrazení na stránke Plány agentov. Toto poradie môžete zmeniť pomocou roletového menu Stĺpec Agent pre zoradenie alebo pripnutím agentov na začiatok zoznamu.
Optimalizácia ovplyvňuje všetkých agentov na viacerých stránkach, nielen tých na viditeľnej stránke.

> **POZNÁMKA:** Optimalizátor je možné nakonfigurovať tak, aby sa spustil 1 až 30-krát zakaždým, keď kliknete na akciu (pozri "Maximálne pokusy o optimalizáciu plánu" v nastaveniach konfigurácie WFM v celom systéme stránka). V predvolenom nastavení prechádza plánmi agentov až 10-krát. Ak dosiahne maximálnu optimalizáciu pred dosiahnutím nakonfigurovaného limitu, zastaví sa.

Po spustení akcie sa zobrazí hlásenie s oznámením, ktoré uvádza, koľko agentov a plánov bolo optimalizovaných. Keď zatvoríte notifikačnú správu, systém aktualizuje aktuálnu stránku všetkých agentov, ktorých obedy a prestávky boli optimalizované. Zmenené rozvrhy agentov sa uložia až po kliknutí na tlačidlo Uložiť.

Rozvrhy pre optimalizovaných agentov sa rozbalia do dvoch položiek pre daný dátum, ako keby ste dvakrát klikli na rozvrh daného agenta. Ak vyberiete iný dátum v týždni plánu, v ktorom agent nie je optimalizovaný, rozvrh agenta sa nerozbalí. Kliknutie späť na dátum, ktorý bol optimalizovaný, spôsobí opätovné rozšírenie rozvrhu agenta. Rozšírenie dvojitého rozvrhu pre agenta k určitému dátumu sa zachová, až kým nenastane jedna z nasledujúcich situácií:

- Ďalšia optimalizácia sa vykonáva v určený dátum
- Stránka sa obnoví
- Na rozvrh agenta kliknete dvakrát
- Rozvrh sa uloží alebo zahodí

Rozšírenie dvojitého rozvrhu sa vzťahuje na viacero stránok.

Ďalšie zmeny optimalizovaných rozvrhov môžete vykonať dvojitým kliknutím na plán, čím sa zobrazí rozšírenie dvojitého plánu. Optimalizátor môžete spustiť viackrát v ten istý deň bez uloženia a spustiť ho vo viacerých dátumoch v rovnakom týždni plánu bez ukladania medzi každým optimalizovaným dátumom.

Po spustení optimalizátora a zobrazení rozbalených riadkov optimalizovaných plánov platí nasledovné:

- Nemôžete vylúčiť agentov z optimalizácie. Buď musíte uložiť alebo zahodiť všetky optimalizované plány pre agentov.
- Nemôžete vybrať konkrétne optimalizované rozvrhy agentov, ktoré chcete uložiť.

Ak chcete optimalizovať plány:

1. Na stránke Plány agenta kliknite na položku **Akcie** a vyberte možnosť **Optimalizovať plány**.
2. Nakonfigurujte akciu optimalizácie.
   - Vyberte konkrétny dátum alebo rozsah dátumov. V predvolenom nastavení je vybratý aktuálny dátum. Vybratý rozsah dátumov alebo dátumov sa musí nachádzať v týždni plánu.
   - Ak chcete vylúčiť určitých agentov z optimalizácie, presuňte ich z tably Priradené na tablu Dostupné. V predvolenom nastavení sú všetci agenti v rozvrhu uvedení v table Priradené.
   - Vyberte, či chcete optimalizovať prestávky, obedy alebo oboje. V predvolenom nastavení sa vyberajú prestávky aj obedy.
3. Kliknite na položku **Optimalizovať**. Optimalizátor spustí nakonfigurovaný počet opakovaní alebo kým sa plán optimalizuje, a zobrazí správu s informáciami o tom, koľko agentov bolo optimalizovaných a koľko aktivít bolo presunutých.
4. V prípade potreby znova optimalizujte rozvrh. Akciu môžete spustiť toľkokrát, koľkokrát chcete. Zakaždým, keď sa v pláne spustí nakonfigurovaný počet krát. Po dokončení optimalizátora sa zmenené plány zobrazia v režime úprav (rozdelené na dva pruhy). Môžete skontrolovať zmeny a v prípade potreby vykonať manuálne zmeny. Ak optimalizujete rozsah dátumov, môžete zobraziť zmeny vykonané pre každý dátum v rozsahu.
5. Po dokončení kliknutím na tlačidlo **Uložiť** uložte zmeny vykonané v pláne.

Obmedzenia optimalizácie

Optimalizátor berie do úvahy tieto obmedzenia činnosti pracovných podmienok pri presúvaní obedov a prestávok:

- Minimálne meškanie
- Maximálne oneskorenie
- Minimálny interval
- Prírastok
- Maximálny limit poľa nastavenia optimalizácie (ak je nastavený)

Obed alebo prestávka sa nepresunú, ak nie je možné splniť tieto obmedzenia alebo ak sú splnené tieto podmienky:

- Miesto, kam je možné obed alebo prestávku presunúť, je v súčasnosti obsadené ďalším obedom, prestávkou, projektom alebo výnimkou.
- Obed alebo prestávka prechádza polnocou.

- Obed alebo prestávka boli odstránené z pracovného stavu, alebo boli odstránené a potom pridané späť.

Ak sa obmedzenie činnosti zmenilo tak, že činnosť sa v budúcnosti nemôže presunúť, nepresunie sa.

Optimalizátor nebude pridávať ani odstraňovať obedy ani prestávky, ani meniť ich atribúty (názov, typ, trvanie, trvanie platenej porcie a farbu).

Optimalizátor nebude presúvať obedy a prestávky nad rámec alebo čiastočne pod existujúcimi výnimkami, projektmi, obedmi alebo prestávkami. Ak má obed alebo prestávka platenú aj nezaplatenú časť, optimalizátor sa nebude pokúšať o výmenu, ktorá sa zobrazí v neprekrývajúcej sa časti. Zaplatenú časť vždy umiestňuje pred nesplatenú časť.

Príklady optimalizácie

Príklad 1: Prestávka manuálne presunutá správcom v režime jednej zmeny, nastavenie maximálnej optimalizácie nie je nastavené

Agent má štvorhodinovú zmenu (9:00 AM–13:00) s jednou prestávkou (10:30 AM) a vy ju posúvate na 12:00. Prestávka má minimálne hodinové meškanie a maximálne dvojhodinové meškanie v štvorhodinovom pracovnom stave platených hodín.

Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3AD00

Po manuálnej zmene rozvrhu sa zobrazí prestávka o 12:00:

Po optimalizácii obedov a prestávok sa prestávka posúva medzi 10:00 a 11:00 AM.

Príklad 2: Prestávka manuálne presunutá správcom v režime jednej zmeny, nastavená maximálna nastavenie optimalizácie

Agent má štvorhodinovú zmenu (9:00 AM–13:00) s jednou prestávkou (10:30 AM) a vy ju posúvate na 12:00. Prestávka má minimálne hodinové oneskorenie a maximálne dvojhodinové oneskorenie v pracovnom stave štvorhodinovej dĺžky zmeny s pätnásťminútovým maximálnym optimalizačným nastavením.

Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3AD00

Po manuálnej zmene rozvrhu sa zobrazí prestávka o 12:00:

Po optimalizácii obedov a prestávok nedochádza k žiadnej zmene rozvrhu agentov.

Zobrazenie prehľadov plánovania

Informácie o štandardných QM a WFM zostavách, ktoré sa dodávajú s Webex WFO, a pokyny na spustenie štandardného hlásenia nájdete v témach QM štandardné hlásenia a WFM štandardné zostavy.

POZNÁMKA WFM Zostavy odrážajú údaje tak, ako sa zobrazujú v časovom pásme nájomníka, ktoré nakonfiguroval správca systému. Ak požiadate o WFM zostavu a časové pásmo zobrazenia je pred časom nájomníka
Zóny, váš prehľad nemusí obsahovať žiadne údaje.

POZNÁMKA Niektoré hodnoty v zostavách sú vypočítavané hodnoty a podliehajú zaokrúhľovaniu nahor alebo nadol. Z dôvodu tohto zaokrúhľovania sa môžu mierne líšiť od historických hodnôt údajov.

Robte dlhodobé plány

Vypracovanie dlhodobých plánov zahŕňa:

- Odhadnite budúce požiadavky a náklady kontaktného centra.
- Konfigurujte a spravujte voľno agenta.

Odhad budúcich požiadaviek

Sekcia strategického plánovania v oblasti správy aplikácií vám umožňuje odhadnúť budúce požiadavky a náklady kontaktného centra.

Správa strategických zdrojov

Pomocou stránky Strategické zdroje môžete vytvárať, upravovať a odstraňovať strategické zdroje. Strategickými zdrojmi sú ľudia a kapitálové vybavenie, ktoré tvorí vaše kontaktné centrum. Strategické zdroje, ktoré tu nakonfigurujete, sa používajú na vytváranie správ o strategickom plánovaní, ktoré odhadujú budúce náklady a požiadavky.

NOTA
Informácie o štandardných QM a WFM zostavách, ktoré sa dodávajú s Webex WFO, a pokyny na spustenie štandardného prehľadu nájdete v téme QM štandardné hlásenia a WFM štandardné zostavy.

Základným zdrojom je agent. Všetky ostatné zdroje sa počítajú priamo alebo nepriamo z hľadiska počtu agentov v kontaktnom centre.

PRÍKLAD Nakonfigurujete jedného správcu na každých 50 supervízorov a nakonfigurujete jedného supervízora na každých 20 agentov. Supervízor má priamy vzťah k počtu agentov a Správca má nepriamy vzťah k počtu agentov prostredníctvom počtu orgánov dohľadu.

POZNÁMKA: Prostriedok Agent je systémový prostriedok. Podrobnosti o prostriedku agenta môžete upraviť, ale nemôžete ho odstrániť.

Na tejto stránke sa zobrazia nasledujúce polia.

Pole	Popis
Názov zdroja	Názov tohto zdroja. Tento názov musí byť jedinečný.
Kategória zdroja	Typ zdroja. Zdrojom môže byť ľudský zdroj (zamestnanci a dodávatelia) alebo investičná položka (zariadenie, nábytok a príslušenstvo).
Náklady na zdroje	Náklady na zdroj za mesiac, rok alebo ako jednorazový výdavok. Náklady musia byť celé číslo väčšie alebo rovné nule. Ak vyberiete jednorazový výdavok, uveďte životnosť zdroja v mesiacoch. Táto hodnota musí byť celé číslo (0–999).
Pomer zdrojov	Pomer jednej inštancie tohto zdroja k množstvu iného zdroja Strategický zdroj k inému zdroju. Táto hodnota musí byť číslo (0–

Pole	Popis
	9999). Priamo alebo nepriamo je každý zdroj definovaný vo vzťahu k prostriedku agenta. **POZNÁMKA:** Toto pole sa nenachádza pre systémový prostriedok agenta, pretože agent je základným zdrojom.
Aktuálny počet zdrojov	Aktuálne množstvo tohto strategického zdroja v kontaktnom centre. Toto Hodnota musí byť číslo (0–99999). Ak je zdrojom ľudský zdroj, použite počet FTE agentov. Ak je strategický zdroj jednorazovým výdavkom, použite počet zdrojov, ktorých náklady ešte neboli úplne amortizované.

Spravujte plány prijímania zamestnancov

Pomocou stránky Plány prijímania zamestnancov môžete vytvárať, upravovať a odstraňovať plány prijímania zamestnancov. Plán prijímania zamestnancov je postupnosť krokov prijímania zamestnancov, ktorá opisuje proces prijímania agentov na splnenie budúcich požiadaviek vo vašom kontaktnom centre. Náborové plány sa používajú v spojení so strategickými zdrojmi a strategickou prognózou na vytvorenie správy.

POZNÁMKA POZNÁMKA : Po vytvorení plánu prijímania zamestnancov sa jednotlivé kroky prijímania zamestnancov nezmenia, a to ani v prípade, že tieto kroky budú upravené alebo odstránené na stránke Kroky prijímania zamestnancov. Pozrite si časť Správa krokov prijímania do zamestnania.

Na tejto stránke sa zobrazia nasledujúce polia.

Pole	Popis
Názov plánu	Názov plánu prijímania zamestnancov. Tento názov musí byť jedinečný.
Podrobnosti o pláne zamestnancov.	Zoznam dostupných a priradených krokov prijímania zamestnancov pre plán prijímania Priradené kroky prijímania zamestnancov môžete zmeniť pomocou šípok nahor / nadol. Zoznam dostupných krokov prijímania do zamestnania zobrazuje názov kroku, jeho trvanie a mieru opotrebovania.

Správa krokov prijímania zamestnancov

Pomocou stránky Kroky prijímania zamestnancov môžete vytvoriť, upraviť a odstrániť kroky prijímania zamestnancov. Krok prijímania do zamestnania je súčasťou plánu prijímania zamestnancov. Metriky,

ktoré nakonfigurujete pre každý krok, sa používajú na určenie počtu kandidátov, ktorí musia vstúpiť do náborového kanála, aby splnili budúce požiadavky agentov určené strategickou prognózou.

Aby sa kroky prijímania zamestnancov mohli použiť na prognózovanie, musia byť súčasťou plánu prijímania zamestnancov na stránke Plány prijímania zamestnancov. Pozrite

Spravujte plány prijímania zamestnancov.

> **NOTA**
> Úprava kroku prijímania zamestnancov na tejto stránke nemá vplyv na žiadne plány prijímania zamestnancov, ktoré tento krok zahŕňajú. Ak napríklad vytvoríte krok s trvaním päť dní, pridáte ho do plánu prijímania zamestnancov a neskôr zmeníte trvanie tohto kroku na tri dni, krok v tomto pláne prijímania zamestnancov si zachová trvanie päť dní. Ak tento krok pridáte do iného plánu prijímania zamestnancov, jeho trvanie v novom pláne prijímania zamestnancov je tri dni.
>
> Podobne odstránenie kroku prijímania zamestnancov na tejto stránke ho neodstráni zo žiadnych plánov prijímania zamestnancov, do ktorých už bol pridaný.

Na tejto stránke sa zobrazia nasledujúce polia.

Pole	Popis
Názov kroku	Názov kroku prijímania. Tento názov musí byť jedinečný.
Doba trvania	Počet dní, počas ktorých krok trvá. Táto hodnota musí byť celé číslo (1–999).
Miera opotrebovania	Počet kandidátov zo 100, ktorí počas tohto kroku vypadnú z procesu prijímania zamestnancov. Táto hodnota musí byť celé číslo (1–100).

Analýza nákladov na zmeny v servisnom fronte

Požiadavka na analýzu rozpočtu zmeny generuje údaje potrebné na analýzu nákladov na zmeny pre jednu alebo viac frontov služieb.

> **POZNÁMKA:** Na úspešné spustenie požiadavky musí existovať prognóza produkcie na obdobie, ktoré chcete analyzovať.

Po spustení tejto požiadavky môžete spustiť zostavu analýzy rozpočtu zmeny. Táto zostava zobrazuje cenu za zmenu v servisnom fronte. Tento prehľad môžete zobraziť iba pre fronty služieb, pre ktoré ste predtým odoslali žiadosť o analýzu rozpočtu zmeny.

Vygenerovanie žiadosti o analýzu rozpočtu zmeny

1. Na stránke Žiadosť o analýzu rozpočtu zmeny zadajte počiatočný a koncový dátum obdobia, ktorého údaje chcete analyzovať.
2. Vyberte jeden alebo viac servisných frontov.

3. Pridajte parametre zmien, ktoré chcete analyzovať. Kliknutím na položku **Pridať** pridajte riadok do tabuľky a potom pre každý riadok zadajte parametre zmeny:
   - V rozbaľovacom zozname vyberte dĺžku zmeny.
   - Zadajte požadované percento využitia. Toto je percento času, počas ktorého sú agenti v službe.
   - Zadajte maximálny počet agentov, ktorí sú k dispozícii na prácu. Ak to chcete zistiť WFM, zadajte 9999.
   - Vyberte dni v týždni, ktoré chcete použiť v analýze. Výberom položky **Všetky** vyberiete každý deň v týždni jedným kliknutím.
4. Naplánujte žiadosť. V predvolenom nastavení sa požiadavka spustí okamžite.

Správa voľna agenta

Sekcia Plánovanie dovolenky v časti Správa aplikácií vám umožňuje konfigurovať a spravovať voľno agenta.

Správa ekvivalentných profilov na plný úväzok

Ak používate funkcie strategického plánovania a dovolenky, musíte vytvoriť ekvivalentné profily na plný úväzok a priradiť k týmto profilom agentov. WFM používa ekvivalenty plného pracovného času pri vytváraní strategických plánov a analýze žiadostí o dovolenku.

Ekvivalent plného pracovného času (FTE) sa rovná celkovému počtu plánovaných osobohodín vydelenému počtom hodín týždenne, ktoré predstavujú osobu na plný úväzok (napríklad 40 hodín alebo 35 hodín). FTE môže pozostávať z niekoľkých jednotlivcov na čiastočný úväzok, ktorých kombinovaný pracovný čas v týždni sa rovná osobe na plný úväzok, ale nemusia vzniknúť výdavky na dávky.

Na účely prognózovania a plánovania musíte stanoviť počet hodín, počas ktorých je agent platený týždenne (napríklad 20, 35 alebo 40 hodín). WFM používa túto hodnotu na určenie počtu FTE agentov potrebných na prognózu. Ak je počet platených hodín 40 a prognóza hovorí o 80 hodinách, potrebujete dvoch agentov na plný úväzok.

> **PRÍKLAD: Kontaktné** centrum má 100 agentov. FTE je 40 platených hodín týždenne (160 hodín mesačne) a FTE agent zarába $3,000 mesačne. Všetci agenti sú povinní absolvovať osemhodinový školenie tento mesiac. To je 800 hodín školenia za mesiac (100 × 8). Ak zmeníte počet hodín odbornej prípravy na ekvivalenty plného pracovného času, budete potrebovať päť ekvivalentov plného pracovného času (800 ÷ 160), čo zodpovedá $15,000 vynaloženému na odbornú prípravu za tento mesiac (5 × $3,000). Použitím strategického plánovania na určenie nákladov vopred môžu manažéri požiadať o menej hodín školenia v porovnaní s ich rozpočtom alebo rozložiť školenie na obdobie dvoch alebo troch mesiacov.

Popisy polí

Použite stránku Ekvivalenty plného pracovného času na vytvorenie, úpravu a odstránenie ekvivalentných profilov na plný úväzok. Polia na stránke Ekvivalenty plného pracovného času sú popísané nižšie.

Pole	Popis
FTE Názov	Jedinečný názov profilu FTE.
Minimálny počet hodín týždenne	Minimálny počet platených hodín týždenne pre tento profil.
Maximálny počet hodín týždenne	Maximálny počet platených hodín týždenne pre tento profil.
Priradiť agentov	Priraďte agentov k tomuto profilu. Toto je potrebné pre plánovanie dovolenky. A Agent nemôže požiadať o voľno, pokiaľ agent nie je priradený k profilu FTE.

Správa typov dovoleniek

Stránka Typy dovoleniek vám umožňuje vytvárať a spravovať typy dovoleniek a priraďovať výnimky ku konkrétnym typom dovoleniek. To vám umožní presne prispôsobiť, čo každý typ dovolenky znamená vo vašom kontaktnom centre.

> **POZNÁMKA:** Vytvorené typy dovoleniek sa automaticky priradia k podnikovému zobrazeniu a zobrazeniam, ktoré sú priradené vám.

Výnimkou sú činnosti, ktoré agentov odvádzajú od služby. Môžete priradiť viacero výnimiek k rovnakému typu dovolenky, ale každú výnimku je možné priradiť len k jednému typu dovolenky. Ak chcete použiť výnimku pracovného postupu, musíte vybrať jednu výnimku. Ďalšie informácie o výnimkách pracovného postupu nájdete v téme Automatizácia spracovania požiadaviek agentov.

Príklady typov dovoleniek:

- Sick Days
- Povinnosť poroty
- Plávajúce sviatky
- Dovolenka

Pomocou typov dovoleniek a dovolenkových plánov vám Webex WFO umožňuje sledovať, koľko hodín každého typu dovolenky využil agent.

V systémoch s integráciou HRMS (pozri "Integrating Your HRMS with Webex WFO" in Webex *WFO Data Import Reference Guide*) sa tieto informácie exportujú do súboru, ktorý je možné denne importovať do HRMS.

> **POZNÁMKA:** Ak sa integrujete s HRMS, nenastavujete dovolenkové plány v Webex WFO. Sú zriadené v rámci HRMS.

V systémoch bez integrácie HRMS sa tieto informácie aplikujú na plán dovoleniek nakonfigurovaný pre každého agenta. V oboch systémoch sa voľné hodiny, ktoré má agent k dispozícii, zobrazujú na stránke Správa používateľov a môžu byť nahlásené v prehľade stavu dovolenky.

Vytvorenie typu dovolenky

1. Vyberte položku **Vytvoriť nový typ** dovolenky.
2. Do **poľa Typ** dovolenky zadajte názov typu dovolenky (napríklad "Sick Days" alebo "Zostalostná dovolenka").
3. Vyberte jednu alebo viac výnimiek, ktoré sa vzťahujú na tento typ dovolenky.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Po vytvorení môžete typ dovolenky zahrnúť do jedného alebo viacerých plánov dovolenky (pozrite si tému Správa dovolenkových plánov).

Úprava typu dovolenky

1. Vyberte položku **Upraviť alebo odstrániť existujúci typ** dovolenky.
2. Vyberte typ dovolenky z **rozbaľovacieho zoznamu Typ** dovolenky.
3. Vykonajte požadované zmeny typu dovolenky.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Odstránenie typu dovolenky

1. Vyberte položku **Upraviť alebo odstrániť existujúci typ** dovolenky.
2. Vyberte typ dovolenky z **rozbaľovacieho zoznamu Typ** dovolenky.
3. Kliknite na položku **Odstrániť**.

> **POZNÁMKA:** Nemôžete upravovať ani odstraňovať typy dovoleniek, ktoré nie sú vo vašom zobrazení. Ak má typ dovolenky vo vašom zobrazení priradené výnimky, ktoré nie sú vo vašom zobrazení, nemôžete to upraviť
> Typ dovolenky. Tým sa zabezpečí, že nebudete môcť neúmyselne odstrániť výnimky, ktoré nemôžete zobraziť.

POZNÁMKA: Keď odstránite typ dovolenky, odstráni sa zo všetkých plánov dovolenky, ktoré ho používajú.

Popisy polí

Na stránke Typy dovoleniek môžete priradiť výnimky jednotlivým typom dovolenky.

Polia na stránke Typy dovoleniek pri úprave alebo odstránení existujúceho typu dovolenky alebo pri vytváraní nového typu dovolenky sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Výnimky	Priradí výnimky typu dovolenky. Vyberte jednu výnimku ako výnimku pracovného postupu používanú pre tento typ dovolenky. **POZNÁMKA:** Výnimka pracovného postupu musí byť zadaná pre každý typ dovolenky, aby bolo možné schváliť žiadosti o voľno automaticky pracovným postupom (ďalšie informácie nájdete v časti Automatizácia spracovania požiadaviek agentov).
Typ dovolenky	Názov typu dovolenky.

Správa plánov dovolenky

Dovolenkové plány definujú plány voľna priradené agentom. Môžete vytvoriť viacero plánov dovolenky na spravovanie voľna pre rôzne typy agentov (napríklad agentov na čiastočný úväzok a agentov na plný úväzok). Dovolenkové plány používajú Typy dovoleniek na popis toho, ako agenti sledujú svoje voľno (pozrite si tému Správa typov dovoleniek). Spôsob riadenia je špecifický pre vaše kontaktné centrum.

OSVEDČENÉ POSTUPY Individuálne dovolenkové plány sú určené (ale nie povinné) na celý rok (od 1. januára do 31. decembra).

POZNÁMKA: Stránka Plány dovolenky sa nachádza iba v systémoch, ktoré nepoužívajú integráciu HRMS. Systémy, ktoré používajú integráciu HRMS, získavajú svoje dovolenkové plány z HRMS (pozri Integrácia s systém riadenia ľudských zdrojov).

Vytvorenie plánu dovolenky

1. Zadajte jedinečný názov plánu do poľa Názov **plánu** .
2. Zadajte dátum začatia **plánu do poľa Počiatočný dátum** .
3. Do **poľa Dátum** ukončenia zadajte dátum ukončenia.

4. Vyberte typ **dovolenky, ktorý** chcete priradiť, a prideľte mu hodiny. Ďalšie informácie o vytváraní typov dovoleniek nájdete v téme Správa typov dovoleniek .
5. Priraďte agentov k plánu dovoleniek.
6. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Úprava plánu dovolenky

1. Vyberte plán dovolenky z rozbaľovacieho zoznamu Vybrať **plán** .
2. Zmeňte hodnoty v ľubovoľnom poli plánu dovolenky.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Kopírovanie plánu dovolenky

POZNÁMKA: Kopírovaním plánu dovoleniek sa skopírujú všetky informácie pôvodného plánu (vrátane priradených agentov). Ak dôjde k prekrývaniu dátumu medzi novým a pôvodným dovolenkovým plánom, všetci agenti budú
Odstránené z pôvodného plánu.

1. Vyberte plán dovolenky z rozbaľovacieho zoznamu Vybrať **plán** .
2. Zadajte názov plánu dovolenky do **poľa Nový názov** plánu. Ak je nový plán dovolenky rovnaký ako pôvodný plán s dátumami na budúci rok, nemusíte meniť názov nového dovolenkového plánu.
3. Zadajte dátum začatia **plánu do poľa Počiatočný dátum** .
4. Do **poľa Dátum** ukončenia zadajte dátum ukončenia.
5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Odstránenie plánu dovolenky

1. Vyberte plán dovolenky z rozbaľovacieho zoznamu Vybrať **plán** .
2. Kliknite na položku **Odstrániť**.

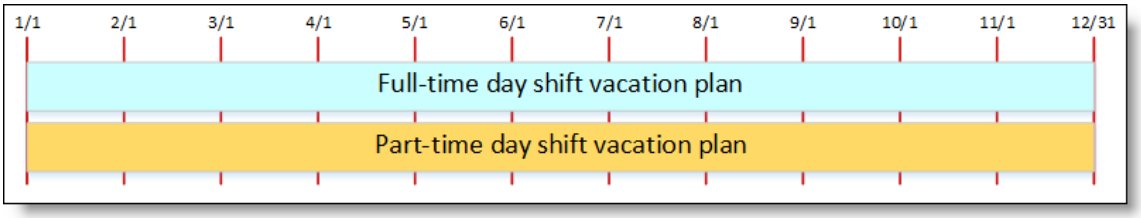
Príklady dovolenkových plánov

Vaša spoločnosť definuje požiadavky pre každý dovolenkový plán. Môžu to byť napríklad atribúty plánu dovolenky pre agentov základnej úrovne na plný úväzok (typy dovoleniek sú definované na stránke Typy dovoleniek):

Pole	Hodnota
Názov plánu	Denná zmena na plný úväzok (vstupná úroveň)
Počiatočný dátum	Januára 1, 2016
Dátum ukončenia	31. decembra 2016
Typy dovoleniek	▪ Osobné dni a dni práceneschopnosti - 24 hodín ▪ Dovolenka pri úmrtí - 16 hodín ▪ Plávajúca dovolenka - 24 hodín ▪ Povinnosť poroty - 40 hodín ▪ Dni dovolenky - 80 hodín
Priradiť agentov	▪ Adams, Anna ▪ Pekár, Ben ▪ Clark, Charlotte atď.

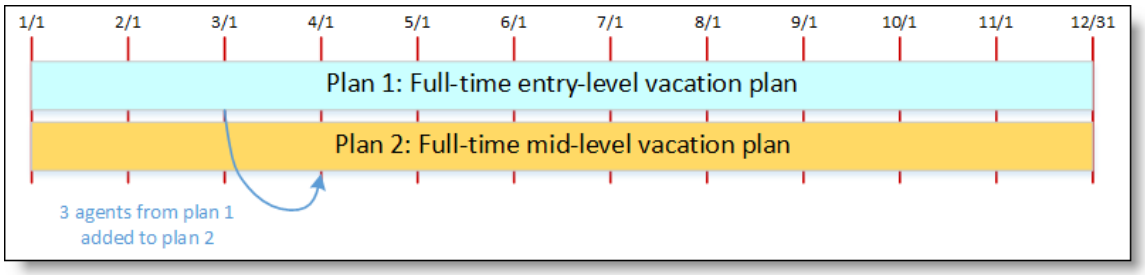
Môžete vytvoriť plány dovolenky s prekrývajúcimi sa dátumami. Agenti však môžu byť priradení iba k jednému plánu dovolenky v ktorýkoľvek daný dátum.

Príklad 1: Prekrývajúce sa dovolenkové plány bez spoločných agentov



Toto sú platné dovolenkové plány, pretože hoci sa prekrývajú, medzi týmito dvoma plánmi nie sú žiadni spoloční agenti.

Príklad 2: Presun agentov medzi plánmi dovolenky

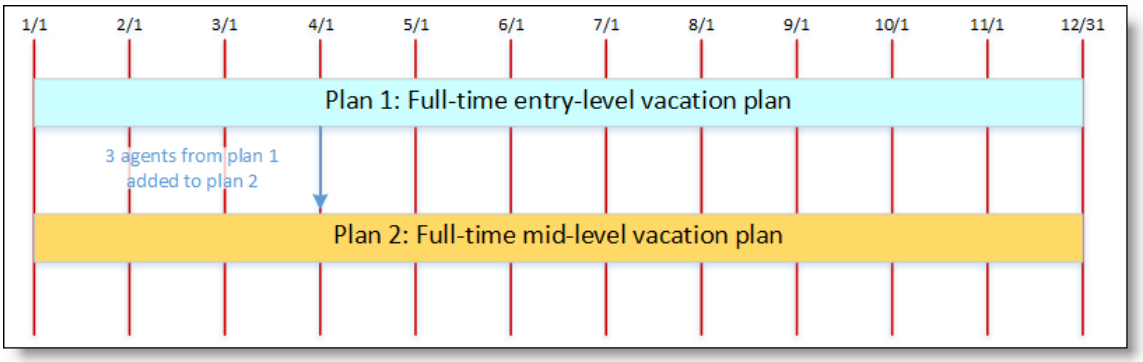


V tomto príklade zákazník nastavil dovolenkové plány, ktoré sa líšia v závislosti od úrovne skúseností agentov. 1. apríla budú traja agenti kvalifikovaní na pridanie do dovolenkového plánu 2. Správca chce proaktívne presunúť týchto agentov do prázdninového plánu 2 1. marca.

Zmeny plánov dovoleniek nadobudnú účinnosť okamžite a agenti nemôžu byť súčasne v plánoch 1 a 2. Systém zobrazí chybové hlásenie.

V tejto situácii môžete vykonať dve akcie:

- Priraďte agentov k plánu 2 1. marca. Po priradení agentov k plánu 2 už agenti nebudú priradení k plánu 1 a budú aktívni v pláne 2. Od 1. marca do 1. apríla budú mať prázdninové privilégiá priradené k plánu 2 (hoci ich ešte nezískali). Ostatných existujúcich agentov v pláne 1 sa zmena nedotkne.
- Zrušte zmenu a 1. apríla pridajte agentov z plánu 1 do plánu 2.



Popisy polí

Stránku Dovolenkové plány môžete použiť na priradenie, vytvorenie, úpravu, kopírovanie alebo odstránenie plánov dovolenky.

POZNÁMKA: Agent môže byť priradený iba k jednému plánu dovolenky v ľubovoľný deň (ten istý agent nemôže byť priradený k prekrývajúcim sa plánom dovoleniek).

Polia na stránke Plány dovolenky sú popísané nižšie.

Polia	Popis
Názov plánu	Jedinečný názov plánu. **PRÍKLAD** Príkladom platného názvu je "Služba na plný úväzok do 5 rokov".
Vybrať plán	Vyberte plán, ktorý chcete kopírovať, upraviť alebo odstrániť.
Počiatočný dátum	Dátum začiatku plánu dovolenky vo formáte RRRR-MM-DD. Prípadne môžete vybrať dátum pomocou výberu dátumu.
Dátum ukončenia	Dátum ukončenia dovolenkového plánu vo formáte RRRR-MM-DD. Prípadne môžete vybrať dátum pomocou výberu dátumu.
Typy dovoleniek/pridelené hodiny	Vyberte dostupný typ dovolenky a prideľte preň počet hodín. Tento postup zopakujte pre každý typ dovolenky, ktorému chcete prideliť hodiny. Do jedného dovolenkového plánu môžete pridať až 20 typov dovolenky.
Priradiť agentov	Vyberte agentov, ktorým chcete priradiť tento plán. Agentom môže byť Priradené iba k jednému plánu k ľubovoľnému danému dátumu.
Nový názov plánu	Názov nového plánu dovolenky, do ktorého chcete kopírovať hodnoty. Toto pole sa zobrazí iba vtedy, keď vyberiete možnosť Kopírovať plán.

Spravujte pridelené voľno

Na stránke Prideľovanie voľna môžete nastaviť maximálny čas, ktorý môžu agenti v servisnom fronte každý deň v roku odštartovať.

Pridelené voľno môžete nakonfigurovať na ekvivalenty plného pracovného času (ekvivalenty plného pracovného času) alebo hodiny v závislosti od toho, ktorú jednotku si správca vybral na stránke WFM Globálne nastavenia (pozrite si časť Konfigurácia systémových WFM nastavení).

Použitie prideleného voľna so žiadosťami o voľno

Keď nadriadený schváli žiadosť agenta o voľno na čiastočný alebo celý deň voľna, WFM odpočíta množstvo času, ktorý agent požaduje, od pridelených voľna, ktoré boli zadané pre daný deň. Zistenie, koľko voľna zostáva v konkrétny deň, môže pomôcť agentom aj nadriadeným

Informované rozhodnutia o požiadaní o voľno a jeho schválení.

> **POZNÁMKA:** Ak žiadosť o voľno prechádza pracovným postupom, agent musí mať nakonfigurovaný hlavný servisný front, aby bolo možné správne vypočítať pridelené prostriedky. Pracovný postup hľadá hlavné
> Servisný rad na odpočítanie prídelov.

Orgány dohľadu a agenti môžu vidieť, koľko z prideleného voľna zostáva, keď urobia nasledovné:

- Orgány dohľadu – pri posudzovaní žiadostí o voľno si pozrite stĺpec Medzera v prideľovaní (pozrite si časť Schválenie alebo zamietnutie žiadostí).
- Agenti – pri vytváraní žiadostí o voľno si pozrite stĺpec Dostupné pridelenie (pozrite si časť Žiadosť o voľno).

> **POZNÁMKA:** Táto funkcia je dostupná len v prípade, že správca nakonfiguroval WFM na zobrazovanie tlačidla Prideľovanie voľna (pozrite si časť Konfigurácia nastavení WFM v celom systéme).

> **POZNÁMKA:** Agenti nikdy neuvidia zápornú hodnotu v prideľovaní voľna. Ak hodnota klesne pod nulu, agent uvidí nulu ako zostávajúce pridelenie. To odrádza agentov od čerpanie voľna v dňoch s nedostatkom personálu.

Orgány dohľadu a zástupcovia vidia zostávajúce pridelené voľno vo FTE alebo hodinách v závislosti od toho, ktorú jednotku správca vybral.

Výpočet prideleného voľna so žiadosťami o voľno

Nasledujúce časti vysvetľujú, ako WFM odpočítava žiadosti o voľno od pridelených voľien.

Žiadosti o voľno s ekvivalentmi plného pracovného času alebo hodinami

Keď orgán dohľadu schváli žiadosť o voľno, suma, ktorá WFM odpočíta od prideleného voľna v deň žiadosti, závisí od toho, či správca nakonfiguroval WFM na zobrazovanie ekvivalentov plného pracovného času alebo hodín:

- FTEs – WFM používa tento vzorec:

  Pridelené voľno na deň - (počet hodín v čiastočnej alebo celodennej žiadosti o voľno ÷ Štandardné FTE za deň)

  > **POZNÁMKA:** Predvolený FTE za deň sa konfiguruje na stránke Konfigurácia nastavení WFM v celom systéme .

- Hodiny – WFM používa nasledujúci vzorec:

Pridelené voľno na deň - počet hodín v žiadosti o čiastočné alebo celodenné voľno

Žiadosti o celodenné voľno

Vo vyššie uvedených výpočtoch závisí množstvo času odpočítané žiadosťou o celodenné voľno od toho, či vaši agenti majú plány na dni, na ktoré žiadajú o voľno:

- Agenti majú rozvrhy – používa WFM množstvo plateného času, ktorý má agent naplánovaný na prácu v deň, na ktorý požiada o voľno.
- Agenti ešte nemajú rozvrhy – WFM používa zlomok minimálneho počtu hodín agenta týždenne (nakonfigurovaných a priradených na stránke Správa ekvivalentných profilov na plný úväzok) na výpočet počtu hodín, ktoré sa rovnajú celému dňu:

  Minimálny počet hodín týždenne ÷ 5 = počet hodín za celý deň žiadosť o voľno

> **POZNÁMKA:** Keď agenti požiadajú o voľno na deň, na ktorý ešte nemajú plány, WFM vždy vydelí ich minimálny počet hodín v týždni piatimi, nie počtom dní v týždni, ktoré Ich servisné fronty sú skutočne otvorené.

Nasledujúca tabuľka ukazuje, čo sa stane s prideľovaním voľna, keď traja agenti podajú žiadosti o voľno na 10. september a všetky nasledujúce podmienky sú splnené:

- Agenti zatiaľ nemajú plány na 10. septembra.
- Agenti majú rôzne minimálne hodiny týždenne.
- Predvolený FTE za deň je 8 hodín.
- Zobrazovacou jednotkou pre prideľovanie voľna sú FTE.
- Voľno pridelené na 10. septembra sú 3 ekvivalenty plného pracovného času.

Žiadateľ o voľno	Min. hod. za týždeň Výpočet	Výpočet vplyvu (FTE)
Agent A	20 min. hod. ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 ekvivalentu plného pracovného času
Agent B	30 min. hod. ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 ekvivalentu plného pracovného času
Agent C	40 min. hod. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 ekvivalentu plného pracovného času
TOTÁLNY		2.25 Ekvivalenty plného pracovného času

Po tom, čo orgán dohľadu schváli tieto žiadosti o voľno, zostávajúce voľno k 10. septembru 0,75 ekvivalentov plného pracovného času.

POZNÁMKA: Ak agent patrí do viacerých servisných frontov, nadriadený, ktorý schváli žiadosť o voľno, určí, na ktoré FTE pridelenie servisného frontu sa vzťahuje.

Kopírovanie prideleného voľna

Pridelené voľno servisného frontu môžete skopírovať do iného roka alebo do iného servisného frontu pre ľubovoľný rok.

Akcia kopírovania skopíruje celý rok pridelených voľna naraz a nahradí všetky pridelené voľno, ktoré boli predtým nakonfigurované pre servisný front, do ktorého kopírujete. Táto náhrada sa uskutoční aj v prípade, že ste zadali ekvivalenty plného pracovného času alebo hodiny do menšieho počtu mesiacov pre servisný front, ktorý kopírujete, než pre servisný front, do ktorého kopírujete.

Príklad 1: Oba servisné fronty majú pridelené voľno na celý rok

V nasledujúcom zozname je uvedené, čo sa stane, keď skopírujete pridelené voľno zo servisného frontu, ktorý má celý rok ekvivalentov plného pracovného času alebo hodín, do iného radu služieb, ktorý má tiež celý rok ekvivalentov plného pracovného času alebo hodín:

- Situácia – Service Queue A aj Service Queue B majú nakonfigurované pridelené voľno. Fronta služieb A má zadané ekvivalenty plného pracovného času alebo hodiny za celý rok 2018 a fronta služieb B má zadané ekvivalenty plného pracovného času alebo hodiny za celý rok 2019.
- Akcia – Skopírujete pridelené voľno, ktoré má fronta služieb A v roku 2018, do pridelených voľien, ktoré bude mať fronta B v roku 2019.
- Výsledok – pridelené voľno frontu služieb A nahrádza všetky pridelené voľno frontu B. Pridelené voľno Service Queue B na rok 2019 je teraz rovnaké ako pridelenie voľna Service Queue A na rok 2018.

Príklad 2: Servisné fronty majú pridelené voľno na rôzne počty mesiacov

V nasledujúcom zozname je uvedené, čo sa stane, keď skopírujete pridelené voľno zo servisného frontu, ktorý má len mesiac ekvivalentov plného pracovného času alebo hodín, do iného radu služieb, ktorý má celý rok ekvivalentov plného pracovného času alebo hodín:

- Situácia – Service Queue A aj Service Queue B majú nakonfigurované pridelené voľno. Fronta služieb A má zadané iba ekvivalenty plného pracovného času alebo hodiny za marec 2018 a fronta služieb B má zadané ekvivalenty plného pracovného času alebo hodiny za celý rok 2019.
- Akcia – Skopírujete pridelené voľno, ktoré má fronta služieb A v roku 2018, do pridelených voľien, ktoré bude mať fronta B v roku 2019.
- Výsledok – pridelené voľno frontu služieb A nahrádza všetky pridelené voľno frontu B. Servisný front B teraz nemá len rovnaké ekvivalenty plného pracovného času alebo otváracie hodiny za marec 2019 ako servisný front A za marec 2018. Servisná fronta B má tiež rovnaké ekvivalenty plného pracovného času alebo hodiny po zvyšok roka 2019 ako servisná fronta A po zvyšok roka 2018, čo znamená, že žiadne nemá. Hoci

Servisný front A má vyhradené voľno nakonfigurované iba na jeden konkrétny mesiac, akcia kopírovania vyplní všetky ostatné mesiace pridelených voľna frontu B prázdnymi hodnotami.

Prideľovanie voľna a časové pásma

Zoznam pridelených voľien, ktorý agenti vidia v žiadosti o voľno, odráža predvolené časové pásmo, hoci žiadosť agenta o voľno je zobrazená a odoslaná v časovom pásme zobrazenia agenta.

Pridelené voľno sa vyberá z vedra servisného frontu na základe toho, ktorý deň pokrýva väčšina časového rozpätia v predvolenom časovom pásme. Ak sa voľno rovnomerne rozdelí medzi dva dni, pridelenie sa vyberie z vedra na dátum začiatku časového rozpätia.

V nasledujúcej tabuľke sú príklady toho, čo sa stane, keď žiadosť agenta o voľno (EST) prekročí polnoc v predvolenom časovom pásme (PST). Ako je znázornené, dátum, kedy väčšina voľna spadá do štandardného časového pásma, určuje, z ktorej skupiny služieb sa pridelenie vyberie.

Žiadosť o voľno (EST)	Predvolené časové pásmo (PST)	Ovplyvnené vedro prideľovania
10. októbra, 00:00 10. októbra, 24:00	10. októbra, 21:00 (3 hodiny) 11. október, 21:00 (21 hodín)	Október 11
10. októbra, 00:00 10. októbra, 05:00	9. októbra, 21:00 (3 hodiny) 10. októbra, 02:00 (2 hodiny)	Október 9
10. októbra, 00:00 10. októbra, 06:00	9. októbra, 21:00 (3 hodiny) 10. októbra, 03:00 (3 hodiny)	Október 9

Popisy polí

Použite stránku Prideľovanie voľna na zadávanie, úpravu, kopírovanie a odstraňovanie pridelených voľien pre fronty služieb. Polia na stránke, keď upravujete pridelené voľno, sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Servisný front	Servisný front, pre ktorý chcete nakonfigurovať pridelené
množstvá. Rok	Rok, pre ktorý chcete nakonfigurovať pridelené prostriedky.
Mesiac	Mesiac, pre ktorý chcete nakonfigurovať pridelené prostriedky. Ak vyberiete konkrétny mesiac, môžete nakonfigurovať pridelenia iba pre tento mesiac. Ak vyberiete možnosť Všetko, môžete nakonfigurovať prídely na celý rok.

Pole	Popis
Rýchly vstup	Ak chcete rýchlo zadať hodnoty do tabuľky pridelenia, zadajte požadované pridelenie Za každý deň v týždni. Táto hodnota sa potom uplatní na každý zodpovedajúci deň týždňa v tabuľke prideľovania. Ak je kurzor v poli pre konkrétny deň, zodpovedajúce dni v tabuľke prideľovania sú zvýraznené modrou farbou. Hodnoty v tabuľke prideľovania môžete upraviť po jej vyplnení pomocou funkcie rýchleho zadávania. Do polí rýchleho zadávania môžete zadať iba celé čísla. Zadané hodnoty môžu byť ekvivalenty plného pracovného času alebo hodiny v závislosti od jednotky, ktorú správca vybral (pozrite si časť Konfigurácia nastavení pre celý systém WFM).

Polia na stránke, keď kopírujete pridelené voľno, sú popísané nižšie.

Pole	Popis
Servisný front	Servisný front s pridelenými položkami, ktoré chcete
kopírovať. Rok	Rok s prídelmi, ktoré chcete kopírovať.
Kopírovať do frontu	Servisný front, do ktorého chcete skopírovať pridelené
množstvá. Kopírovať do roku	Rok, do ktorého chcete skopírovať pridelené množstvá.

Hlásenia o voľne agenta

Informácie o štandardných QM a WFM zostavách, ktoré sa dodávajú s Webex WFO, a pokyny na spustenie štandardného hlásenia nájdete v témach QM štandardné hlásenia a WFM štandardné zostavy.

Analýza kontaktov, ľudí a procesov

Analýza kontaktov, ľudí a procesov zahŕňa nasledovné:

- Zhromažďujte a spracúvajte údaje pomocou analytických úloh.
- Usporiadajte údaje z prepisov, automatizovaných akcií pracovnej plochy a spúšťačov udalostí inteligentnej pracovnej plochy.
- Zobrazte údaje na informačných paneloch na stránke Tabuľa služby Analytics.

Vytvorenie úloh služby Analytics

Pomocou stránky Správca úloh môžete zhromažďovať a spracovávať údaje s úlohami služby Analytics. Tieto úlohy analyzujú aktuálne alebo predtým zachytené údaje. Tieto údaje môžu zahŕňať zvukové nahrávky, text e-mailu a údaje pracovnej plochy a udalostí.
Webex WFO umiestňuje spracované údaje do databázy s možnosťou vyhľadávania.

Analytické úlohy môžu prebiehať (spúšťať sa vždy, keď do systému prichádzajú nové údaje) alebo ad hoc (spúšťať sa raz v naplánovanom čase a dátume).

Pri plánovaní analytických úloh nezabudnite na nasledujúce body.

- Ak úloha prevodu reči na text zlyhá, Webex WFO sa pokúsi úlohu dokončiť neskôr.
- Časové pásmo v Správcovi úloh je predvolené časové pásmo vašej organizácie.

Predpoklady

- Vaša organizácia má jednu z týchto licencií:
  - Základy služby Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Desktop Analytics (umožňuje vytvárať úlohy služby Desktop Analytics)
- Máte aspoň jedno z nasledujúcich povolení:
  - Správa služby Desktop Analytics
  - Správa analýzy reči
  - Správa reči na analýzu textu

    - Správa analýzy textu
    - Správa prediktívnych analýz
- Ak chcete vytvoriť úlohu, máte rozsah aspoň v jednej skupine. Ak máte rozsah len pre tím a nie pre skupinu, do ktorej tím patrí, nemôžete pre tento tím vytvoriť úlohu.
- (Pre pracovnú analýzu) Aplikácie a webové stránky sa konfigurujú na stránke Správca pracovnej plochy.
- (Pre pracovnú analýzu) Polia aplikácií a webových stránok sa konfigurujú na stránke Field Manager.
- (Na zvukovú a textovú analýzu) Frázy a kategórie fráz sa konfigurujú na stránke Správca fráz.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > analytika > správca úloh

Postupy

Vytvorenie novej úlohy

1. Kliknite na položku **Vytvoriť úlohu**.
2. Zadajte jedinečný názov úlohy do **poľa Názov** .
3. V rozbaľovacom zozname Typ **vyberte typ úlohy, ktorú chcete vytvoriť** . Zobrazené polia sa líšia v závislosti od typu vybratej úlohy. Pri zvyšných krokoch kliknite na typ úlohy nižšie.

   Počítačová analytika

   Prevod reči na text (prepis)

   Analýza textu

   Skóre prediktívneho hodnotenia

   Prediktívne čisté skóre promotéra

   Automatické QM

   #### Počítačová analytika

   Táto úloha spracováva nahrané analytické údaje pracovnej plochy a zlučuje tieto informácie s údajmi agentov o zvukových záznamoch a záznamoch obrazovky. Na prácu s úlohami služby Desktop Analytics potrebujete povolenie na správu služby Desktop Analytics.

1. **V časti Spustenie úlohy** nakonfigurujte, kedy sa má úloha spustiť, a rozsah dátumov údajov, ktoré má úloha analyzovať.

Prebiehajúce a **ad hoc** tlačidlá	Ak chcete úlohu spustiť vždy, keď do systému prídu nové údaje, vyberte položku **Prebieha**. Tým sa vypnú polia dátumu, času a rozsahu. Ak chcete úlohu spustiť iba raz, vyberte možnosť **Ad-Hoc**.
Naplánovať úlohu	Vyberte počiatočný dátum a čas úlohy. Dátum môže byť Dnešný dátum alebo dátum v budúcnosti. Čas musí byť v budúcnosti. Nemôže to byť aktuálny čas.
Výber hovorov	Vyberte počiatočný a koncový dátum rozsahu údajov, ktoré máte Chcete, aby sa úloha spracovala. Dátum začiatku musí byť v minulosti aspoň o jeden deň. Nemôže to byť dnešný dátum. Koncový dátum musí byť neskorší ako dátum začiatku, ale pred dnešným dátumom.

2. **V časti Skupiny a tímy** priraďte k úlohe skupiny a tímy. K dispozícii sú iba skupiny a tímy vo vašom rozsahu.

   POZNÁMKA: Ak priradíte skupinu, ale nepriradíte tím, Webex WFO priradí úlohu všetkým tímom v rámci tejto skupiny.

3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Prevod reči na text (prepis)

Táto úloha prepíše zvukové nahrávky a potom vyhľadá v texte preddefinované frázy (ktoré nakonfigurujete na stránke Správca fráz) a výsledky uloží do databázy s možnosťou vyhľadávania. Na prácu s úlohami prepisu potrebujete povolenie Spravovať reč do analýzy textu.

1. V rozbaľovacom zozname Jazyk **vyberte jazyk priradený k úlohe** . Vybratý jazyk určuje, čo sa zobrazí v zozname dostupných kategórií fráz.

   POZNÁMKA: Niektoré jazyky v tomto rozbaľovacom zozname môžu vyžadovať dodatočnú konfiguráciu implementácie Webex WFO. Poraďte sa s oddelením podpory, aby ste sa uistili o jazyku
   Chcete prepis je nakonfigurovaný pre vás.

2. (Voliteľné) V prípade anglických prepisov vyberte možnosť **Povoliť** v časti Analýza sentimentu, aby Webex WFO analyzovala emócie vyjadrené v kontakte. V prehrávači médií môžete zobraziť pocit jedného kontaktu a na stránke Interakcie môžete filtrovať kontakty na základe pocitu. Analýza sentimentu tiež generuje skóre čistej reputácie agenta, ktoré sa zobrazuje v prehrávači médií. Výberom položky **Zakázať** šetrite systémové prostriedky.
3. Vyberte možnosť **Povoliť** v **časti Frázové prístupy** , ak chcete mať Webex prepisy vyhľadávania WFO pre všetky aktívne preddefinované frázy vašej organizácie. Ak chcete šetriť systémové prostriedky, vyberte možnosť **Zakázať** (neodporúča sa: frázové prístupy sú dôležitou súčasťou mnohých funkcií služby Analytics).
4. Vyberte existujúcu **značku** indexu alebo vytvorte novú značku indexu pre úlohu.
5. **V časti Spustenie úlohy** nakonfigurujte, kedy sa má úloha spustiť, a rozsah dátumov údajov, ktoré má úloha analyzovať.

Prebiehajúce a **ad hoc** tlačidlá	Ak chcete úlohu spustiť vždy, keď do systému prídu nové údaje, vyberte položku **Prebieha**. Tým sa vypnú polia dátumu, času a rozsahu. Ak chcete úlohu spustiť iba raz, vyberte možnosť **Ad-Hoc**.
Naplánovať úlohu	Vyberte počiatočný dátum a čas úlohy. Dátum môže byť Dnešný dátum alebo dátum v budúcnosti. Čas musí byť v budúcnosti. Nemôže to byť aktuálny čas.
Výber hovorov	Vyberte počiatočný a koncový dátum rozsahu údajov, ktoré máte Chcete, aby sa úloha spracovala. Dátum začiatku musí byť v minulosti aspoň o jeden deň. Nemôže to byť dnešný dátum. Koncový dátum musí byť neskorší ako dátum začiatku, ale pred dnešným dátumom.

6. (Voliteľné) Ak chcete vytvoriť súhrny prepísaných hovorov, vyberte **prepínač Povoliť** v **Súhrnná** časť interakcie s umelou inteligenciou.
7. Do poľa Percento **zadajte približné percento hovorov** na prepis. Webex WFO dáva každému hovoru špecifikovanú šancu na prepis, a nie prepisuje percento z celkového počtu prijatých hovorov za stanovené časové obdobie. Výsledkom je reprezentatívna vzorka hovorov prepísaných pri prichádzajúcich hovoroch. Vyskytne sa určitá odchýlka od percenta, ale táto odchýlka sa časom stáva menej významnou.

8. (Voliteľné) Nakonfigurujte **podmienky** , ktoré musia byť splnené na prepísanie hovoru. V závislosti od vybratej podmienky sa zobrazia ďalšie polia pre operand a hodnotu alebo časový rozsah.

   POZNÁMKA: Ak použijete túto voliteľnú časť, hovory, ktoré nespĺňajú podmienky filtra, sa neprepíšu.

9. **V časti Skupiny a tímy** priraďte k úlohe skupiny a tímy. K dispozícii sú iba skupiny a tímy vo vašom rozsahu.

   POZNÁMKA: Ak priradíte skupinu, ale nepriradíte tím, Webex WFO priradí úlohu všetkým tímom v rámci tejto skupiny.

10. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Analýza textu

Táto úloha vyhľadáva v zachytenom e-maile alebo texte chatu preddefinované frázy (ktoré nakonfigurujete na stránke Správca fráz) a výsledky ukladá do databázy s možnosťou vyhľadávania. Na prácu s úlohami textovej analýzy potrebujete povolenie na správu textovej analýzy.

1. Vyberte existujúcu **značku** indexu alebo vytvorte novú značku indexu pre úlohu.
2. **V časti Spustenie úlohy** nakonfigurujte, kedy sa má úloha spustiť, a rozsah dátumov údajov, ktoré má úloha analyzovať.

Prebiehajúce a **ad hoc** tlačidlá	Ak chcete úlohu spustiť vždy, keď do systému prídu nové údaje, vyberte položku **Prebieha**. Tým sa vypnú polia dátumu, času a rozsahu. Ak chcete úlohu spustiť iba raz, vyberte možnosť **Ad-Hoc**.
Naplánovať úlohu	Vyberte počiatočný dátum a čas úlohy. Dátum môže byť Dnešný dátum alebo dátum v budúcnosti. Čas musí byť v budúcnosti. Nemôže to byť aktuálny čas.
Výber hovorov	Vyberte počiatočný a koncový dátum rozsahu údajov, ktoré máte Chcete, aby sa úloha spracovala. Dátum začiatku musí byť v minulosti aspoň o jeden deň. Nemôže to byť dnešný dátum. Koncový dátum musí byť neskorší ako dátum začiatku, ale pred dnešným dátumom.

3. **V časti Skupiny a tímy** priraďte k úlohe skupiny a tímy. K dispozícii sú iba skupiny a tímy vo vašom rozsahu.

   POZNÁMKA: Ak priradíte skupinu, ale nepriradíte tím, Webex WFO priradí úlohu všetkým tímom v rámci tejto skupiny.

4. **V časti Kategórie** fráz priraďte k úlohe kategórie fráz.
5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

POZNÁMKA POZNÁMKA V prípade ad hoc úloh analýzy textu, pri ktorých sa spracúva viac ako 200 kontaktov, môže trvať niekoľko minút, kým sa zobrazí celý počet kontaktov **Spracované**, **Nepodarilo** sa a **Celkový počet** kontaktov, a to aj po dokončení **stavu úlohy**.

Skóre prediktívneho hodnotenia

Táto úloha využíva modely strojového učenia na predpovedanie skóre hodnotenia kontaktu. Na prácu s prediktívnymi úlohami potrebujete povolenie spravovať prediktívnu analýzu.

DÔLEŽITÉ: Predpovede sú zložité a vyžadujú prácu na viacerých miestach v rámci Webex WFO. Ďalšie informácie nájdete v téme Konfigurácia predpokladaných dopytov .

POZNÁMKA Úlohy prediktívneho hodnotenia Skóre môžu analyzovať iba zvukové kontakty. Iné typy kontaktov nepodporujú skóre prediktívneho hodnotenia.

1. **V časti Spustenie úlohy** nakonfigurujte, kedy sa má úloha spustiť, a rozsah dátumov údajov, ktoré má úloha analyzovať.

Prebiehajúce a **ad hoc** tlačidlá	Ak chcete úlohu spustiť vždy, keď do systému prídu nové údaje, vyberte položku **Prebieha**. Tým sa vypnú polia dátumu, času a rozsahu. Ak chcete úlohu spustiť iba raz, vyberte možnosť **Ad-Hoc**.
Naplánovať úlohu	Vyberte počiatočný dátum a čas úlohy. Dátum môže byť Dnešný dátum alebo dátum v budúcnosti. Čas musí byť v budúcnosti. Nemôže to byť aktuálny čas.
Výber hovorov	Vyberte počiatočný a koncový dátum rozsahu údajov, ktoré máte Chcete, aby sa úloha spracovala. Dátum začiatku musí byť v minulosti aspoň o jeden deň. Nemôže to byť dnešný dátum. Zariadenie

Koncový dátum musí byť neskorší ako dátum začiatku, ale pred dnešným dátumom.

2. **V časti Skupiny a tímy** priraďte k úlohe skupiny a tímy. K dispozícii sú iba skupiny a tímy vo vašom rozsahu.

   POZNÁMKA: Ak priradíte skupinu, ale nepriradíte tím, Webex WFO priradí úlohu všetkým tímom v rámci tejto skupiny.

3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Prediktívne čisté skóre promotéra

Táto úloha využíva modely strojového učenia na predpovedanie čistého skóre promotéra kontaktu. Na prácu s prediktívnymi úlohami potrebujete povolenie spravovať prediktívnu analýzu.

DÔLEŽITÉ: Predpovede sú zložité a vyžadujú prácu na viacerých miestach v rámci Webex WFO. Ďalšie informácie nájdete v téme Konfigurácia predpokladaných dopytov .

POZNÁMKA: Úlohy prediktívneho čistého promotérskeho skóre môžu analyzovať iba zvukové kontakty. Iné typy kontaktov nepodporujú prediktívne skóre promotéra.

1. **V časti Spustenie úlohy** nakonfigurujte, kedy sa má úloha spustiť, a rozsah dátumov údajov, ktoré má úloha analyzovať.

Prebiehajúce a **ad hoc** tlačidlá	Ak chcete úlohu spustiť vždy, keď do systému prídu nové údaje, vyberte položku **Prebieha**. Tým sa vypnú polia dátumu, času a rozsahu. Ak chcete úlohu spustiť iba raz, vyberte možnosť **Ad-Hoc**.
Naplánovať úlohu	Vyberte počiatočný dátum a čas úlohy. Dátum môže byť Dnešný dátum alebo dátum v budúcnosti. Čas musí byť v budúcnosti. Nemôže to byť aktuálny čas.
Výber hovorov	Vyberte počiatočný a koncový dátum rozsahu údajov, ktoré máte Chcete, aby sa úloha spracovala. Dátum začiatku musí byť v minulosti aspoň o jeden deň. Nemôže to byť dnešný dátum. Koncový dátum musí byť neskorší ako dátum začiatku, ale pred dnešným dátumom.

2. **V časti Skupiny a tímy** priraďte k úlohe skupiny a tímy. K dispozícii sú iba skupiny a tímy vo vašom rozsahu.

   POZNÁMKA: Ak priradíte skupinu, ale nepriradíte tím, Webex WFO priradí úlohu všetkým tímom v rámci tejto skupiny.

3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Automatické QM

Táto úloha umožňuje používateľom priraďovať formuláre rôznym skupinám alebo tímom.

1. Zadajte názov úlohy do **poľa Názov** .
2. Vyberte položku Auto QM (Automatický) z rozbaľovacieho **zoznamu Type (Typ).**
3. Vyberte meno z rozbaľovacieho **zoznamu Názov** formulára.
4. Vyberte požadované skupiny a tímy a kliknite na **položku Pridať** všetko **alebo** Odstrániť všetko **.**
5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Filtrovanie existujúcich úloh

1. Kliknite na položku **Filtre (ikona** lievika, ľavý horný roh stránky). Otvorí **sa panel Filtre** .
2. Nakonfigurujte kritériá vyhľadávania.
3. Kliknite na tlačidlo **Použiť**. Zoznam úloh sa aktualizuje. Kliknutím na položku **Obnoviť** zobrazíte všetky úlohy.

Zobrazenie alebo skrytie stĺpcov

1. Kliknite na položku **Zobraziť/skryť stĺpce** (ikona ozubeného kolieska v pravom hornom rohu stránky). Otvorí sa **okno Zobraziť/skryť stĺpce** .
2. Podľa potreby začiarknite alebo zrušte začiarknutie políčok.
3. Kliknite na tlačidlo **Použiť**. Okno sa zatvorí.

Úprava existujúcej úlohy

POZNÁMKA Po spustení spracovania nie je možné úlohu upraviť.

1. Dvakrát kliknite na úlohu. Otvorí sa stránka úlohy.
2. Upravte úlohu podľa potreby.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Zrušenie prebiehajúcej úlohy

Úlohu môžete zrušiť iba vtedy, ak je jej **stav Spustené** . Nemôžete zrušiť úlohy s inými stavmi.

1. Dvakrát kliknite na úlohu. Otvorí sa stránka úlohy.
2. **V časti Spracovanie** úlohy kliknite na položku **Zrušiť spracovanie**. Otvorí sa okno s potvrdením.
3. Kliknite na tlačidlo **Áno**. Okno sa zatvorí.

Odstránenie úlohy

POZNÁMKA: Úlohu ad hoc nie je možné odstrániť po jej spustení. Toto obmedzenie zachováva historické údaje a kontrolný záznam.

1. Kliknite na položku **Odstrániť** (ikona koša). Otvorí sa okno s potvrdením.
2. Kliknite na položku **Odstrániť**. Okno sa zatvorí.

Súvisiace témy

- Úlohy služby Analytics
- Vytváranie a spravovanie položiek pracovnej plochy – pomocou stránky Správca pracovnej plochy môžete webové lokality a aplikácie nakonfigurovať ako schválené alebo neschválené na použitie agentom.
- Zobrazenie akcií agenta pre kontakt – zobrazenie výsledkov počítačovej analýzy jedného kontaktu na stránke Interakcie.
- Identifikujte polia webových lokalít, ktoré má sledovať služba Analytics – pomocou stránky Správca polí identifikujte polia na webových stránkach, ktoré používajú agenti.
- Vytváranie a správa fráz a kategórií fráz – na konfiguráciu fráz pre fonetiku, prepis a textové úlohy použite stránku Správca fráz.
- Správa polí vlastných metaúdajov – pomocou stránky Správca metaúdajov nakonfigurujte metaúdaje, ktoré informujú Webex WFO o analýze kontaktu.
- Zobrazenie frázovej analýzy kontaktu – zobrazenie frázových prístupov jedného kontaktu na stránke Interakcie.
- Prečítajte si súhrn kontaktu – pozrite si súhrn zvukového kontaktu na stránke Interakcie.
- Prečítajte si prepis zvukovej nahrávky – pozrite si prepis jedného kontaktu na stránke Interakcie.
- Čítanie textového kontaktu – zobrazenie jedného textového kontaktu na stránke Interakcie.

- Konfigurácia predpokladaných dopytov – zistite, ako nastaviť skóre prediktívneho hodnotenia a skóre prediktívneho čistého promotéra.

Úlohy služby Analytics

Zmeny licencií služby Analytics

Ak vaša organizácia prejde z licencie na Analytics Essentials alebo Analytics Enterprise na licenciu Desktop Analytics, Webex WFO automaticky zakáže všetky existujúce úlohy mimo počítača. Toto vypnutie neovplyvní žiadne prebiehajúce úlohy, napríklad ad-hoc úlohy, ktoré sa už začali, ani prebiehajúce úlohy, ktoré sú naplánované alebo začaté.

Text e-mailu a chatu

Môžete nastaviť prebiehajúcu úlohu analýzy textu na analýzu e-mailov pre preddefinované frázové prístupy. Ak nie je nakonfigurovaná žiadna prebiehajúca úloha, všetky e-maily sa stále indexujú a ukladajú ako e-mailové kontakty. Tieto e-maily môžete spracovať ako ad hoc úlohy.

Musíte nastaviť úlohu analýzy textu na analýzu e-mailov alebo chatov pre preddefinované frázové prístupy. Ak nie je nakonfigurovaná žiadna úloha, pri importe textu sa vykoná toto:

- Text sa v službe Analytics neanalyzuje.
- Kontakt je stále k dispozícii na stránke Interakcie.
- Sentiment sa na stránke Interakcie neanalyzuje.

POZNÁMKA: Ak Webex WFO zistí všeobecnú e-mailovú adresu, ktorá nie je priradená k agentovi počas importu e-mailu na poštový server, Webex WFO vytvorí nového používateľa a priradí k nemu používateľa
e-mailová adresa. Tento používateľ sa potom zobrazí v zozname používateľov a pridá používateľa do počtu používateľov.

Jazyky a tímy

Úplný zoznam podporovaných jazykov vo Webex WFO nájdete v časti "Lokalizácia a podporované jazyky" v *Webex inštalačnej príručke* WFO.

DÔLEŽITÉ: Jazyky vyžadujú konfiguráciu servera. Pred použitím jazyka v úlohe skontrolujte, či ho nakonfiguroval správca systému.

Keď spustíte rečovú úlohu, výsledky sú založené výlučne na vybratom jazyku. Existuje implicitný vzťah medzi tímami a jazykmi. Ak napríklad pri konfigurácii úlohy vyberiete z rozbaľovacieho zoznamu Jazyk francúzštinu, úloha spracuje všetky hovory vybratých tímov vo francúzštine. Akýkoľvek sekundárny jazyk, ktorým sa hovorí počas týchto hovorov, prináša zlé výsledky.

OSVEDČENÉ POSTUPY

Ak vaše kontaktné centrum podporuje viacero jazykov, každý tím by mal byť priradený ku konkrétnemu jazyku.

Nie je nezvyčajné, že jeden alebo viacerí agenti v tíme sú dvojjazyční. V takom prípade dvojjazyční agenti prepínajú jazyky počas hovoru alebo z jedného hovoru na druhý. Ak je známe, že agenti v tíme používajú počas hovoru sekundárny jazyk, vytvorte značku metaúdajov pomocou stránky Správca metaúdajov (Správa aplikácií > QM > QM konfigurácia > Správca metaúdajov) a priraďte možné jazykové hodnoty k značke metaúdajov. Keď agent počas hovoru používa sekundárny jazyk, môže priradiť túto značku metaúdajov na identifikáciu použitého jazyka. Potom môžete spustiť úlohu a vyhľadať všetky hovory priradené k tímu, ktoré sú označené touto značkou metaúdajov v konkrétnom jazyku.

PRÍKLAD

Agent A je v predajnom tíme a hovorí francúzsky ako primárny jazyk a angličtina ako sekundárny jazyk. Keď agent A prepne hovor na angličtinu, označí hovor značkou metadát s názvom **VoiceLanguage** a hodnotou angličtiny .

Ak chcete analyzovať hovory agenta A v anglickom jazyku, vytvorte úlohu prevodu reči na text (prepis) nakonfigurovanú s nasledujúcimi nastaveniami:

- Jazyk: Slovenčina
- Tím: Predaj

Ak z rozbaľovacieho zoznamu Jazyk vyberiete francúzštinu, úloha neprinesie žiadne výsledky.

Prepis jazyka pre nahrávanie brány

Nahrávanie brány vytvorí koreňovú nahrávku celého hovoru od začiatku do konca. Ak je hovor prepojený, táto koreňová nahrávka má viacero segmentov, jeden pre počiatočný hovor a druhý pre prepojenie. (Ak sa hovor prepojí viackrát, každé prepojenie predstavuje samostatný segment.)

Po zosúladení tejto nahrávky Webex WFO prepíše hovor pomocou jazyka posledného segmentu, čo je jazyk spojený s úlohou prevodu reči na text posledného segmentu. Úlohu prevodu reči na text je možné priradiť iba k jednému jazyku. Ak účastníci hovoru hovoria po prepojení hovoru iným jazykom, Webex WFO sa pokúsi prepísať hovor v jazyku použitom v poslednom segmente.

> **PRÍKLAD** Agent a volajúci hovoria anglicky pre prvý segment hovorov, ktorý je spojený s anglickou úlohou prevodu reči na text. Agent prepojí volajúceho na španielsky hovoriaceho agenta. Tento druhý
> Segment je priradený k španielskej úlohe prevodu reči na text. Webex WFO prepisuje oba segmenty tohto hovoru do španielčiny po zosúladení záznamu.

Ak segment hovorov nie je priradený k úlohe prevodu reči na text, Webex WFO daný segment neprepíše. Ak posledný segment hovoru nie je priradený k úlohe prevodu reči na text, Webex WFO hovor neprepíše.

> **PRÍKLAD** Agent a volajúci hovoria anglicky pre prvý segment hovorov, ktorý je spojený s anglickou úlohou prevodu reči na text. Agent prepojí volajúceho na španielsky hovoriaceho agenta. Tento druhý
> Segment nie je priradený k úlohe prevodu reči na text. Webex WFO hovor neprepíše.

Usporiadanie údajov

Usporiadanie údajov zahŕňa:

- Vytvárajte, spravujte, importujte a exportujte zoznamy fráz používané pri úlohách analýzy reči a textu.
- Nakonfigurujte Webex WFO na automatické vykonávanie rôznych akcií pri otvorení alebo interakcii používateľa s aplikáciou alebo webovou lokalitou systému Windows.
- Nakonfigurujte polia priradené k webovým lokalitám, ktoré boli označené na použitie v službe Smart Desktop.

Vytváranie a správa fráz a kategórií fráz

Pomocou stránky Správca fráz môžete vytvárať, spravovať, importovať a exportovať frázy používané pri úlohách analýzy reči a textu.

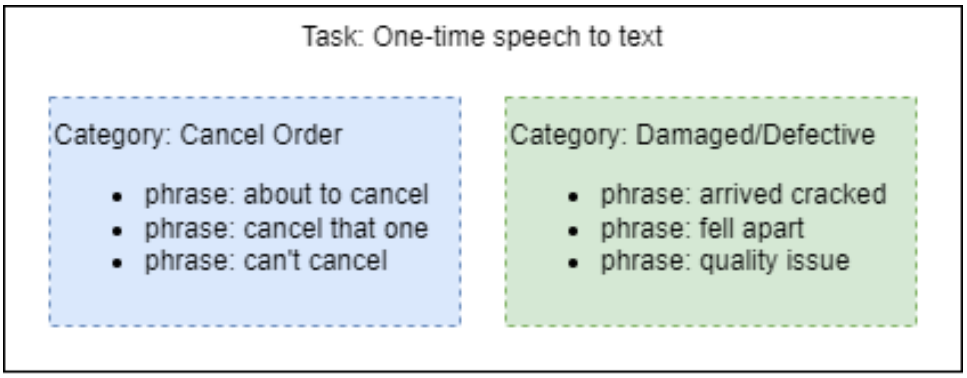
Fráza je skupina jedného alebo viacerých slov, ktoré Webex WFO môže vyhľadávať ako jednu gramatickú jednotku v zvukových a textových úlohách. Keď zadáte frázu, ktorá je dôležitá pre vašu firmu, Webex WFO vyhľadá túto frázu v prepisoch zvukových nahrávok a textu v e-mailoch a chatoch.

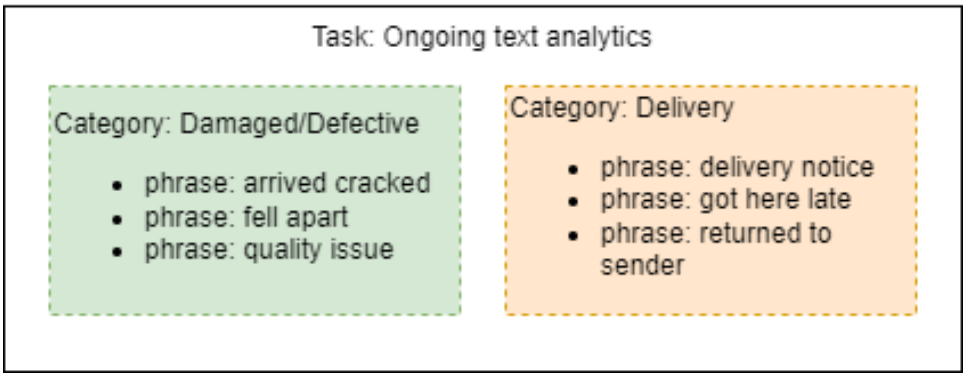
Kategória je kolekcia fráz, ktoré usporiadate spoločne, pretože majú podobný obchodný účel alebo jazyk. Napríklad kategória s názvom "Zrušiť objednávku" môže obsahovať frázy ako "chystá sa zrušiť", "zrušiť tamtú" atď. Analytické úlohy môžu spracúvať viacero kategórií fráz a fráz

Kategórie je možné použiť vo viacerých úlohách. Môžete tiež použiť kategórie na zoskupenie fráz podľa jazyka. Môžete napríklad vytvoriť kategóriu "Spokojný zákazník – angličtina" pre agentov, ktorí hovoria anglicky, a kategóriu "Client heureux – français" pre agentov, ktorí hovoria po francúzsky.

Úloha je úloha, ktorá Webex WFO povie, aby vyhľadala konkrétne typy kontaktov pre frázy v rámci konkrétnych kategórií. Úlohy môžete spravovať na stránke Správca úloh. Ďalšie informácie o úlohách nájdete v téme Vytváranie úloh služby Analytics.

Nasledujúci diagram znázorňuje vzťah medzi frázami, kategóriami a úlohami.





Predpoklady

- Vaša organizácia má licenciu Analytics Essentials alebo Analytics Enterprise.
- Máte povolenie spravovať frázy služby Analytics.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > Analytics > Správca fráz

Postupy

Zobrazenie fráz v existujúcich kategóriách

1. (Voliteľné) Ak chcete zobraziť frázy pre iné jazyky ako americkú angličtinu, vyberte jazyk z rozbaľovacieho zoznamu v hornej časti panela **Kategórie** fráz.
2. Kliknite na kategóriu na paneli Kategórie **fráz.** Frázy v rámci danej kategórie sa objavujú vo **vetách** panel.

Zobrazenie úloh, ktoré používajú kategóriu

- Kliknite na ikonu možností (tri bodky) vedľa kategórie a potom z rozbaľovacieho zoznamu vyberte **položku Priradené úlohy** . Otvorí sa **okno Priradené úlohy** so zoznamom všetkých úloh, ktoré používajú túto kategóriu, spolu s typom úlohy a plánom (prebiehajúcim alebo ad hoc).

Získanie návrhov nových fráz

Webex WFO používa umelú inteligenciu na generovanie fráz, ktoré chcete pridať do svojich kategórií. Návrhy fráz sú založené na "semenných" frázach, ktoré už sú v danej kategórii.

1. Kliknite na kategóriu na paneli Kategórie **fráz.**
2. Na paneli **Frázy** začiarknite políčko vedľa semienkových fráz, ktoré chcete Webex WFO používať na generovanie návrhov.

   OSVEDČENÝ POSTUP Vyberte aspoň tri frázy. Webex WFO môže robiť návrhy len na základe jednej frázy, ale výberom viacerých získate viac materiálu, s ktorým môžete pracovať.

3. Na paneli **Návrhy** kliknite na položku **Návrhy**. Zobrazí sa zoznam navrhovaných fráz.
4. Kliknite na návrh a pridajte ho do kategórie.
5. (Voliteľné) Ak chcete získať ďalšie návrhy, začiarknite políčko vedľa počiatočných fráz a znova kliknite na položku **Návrhy** .
6. Po dokončení pridávania fráz kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

Pridanie novej frázy

POZNÁMKA: Fráza môže existovať iba v jednej kategórii pre každý jazyk. Ak potrebujete pridať existujúcu frázu do novej kategórie v rovnakom jazyku, najprv odstráňte frázu zo starej kategórie.

POZNÁMKA: Rovnakú frázu môžete použiť vo viacerých jazykoch.

1. Na paneli **Kategórie** fráz kliknite na kategóriu, do ktorej sa nová fráza dostane. Frázy, ktoré sa už v danej kategórii nachádzajú, sa zobrazia na paneli **Frázy** .
2. Na paneli Frázy **zadajte novú frázu do** poľa Typ a vytvorte pole frázy **.**
3. Stlačte kláves Enter. Nová veta sa pridáva do zoznamu fráz. V predvolenom nastavení je nová fráza aktívna.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Pridať novú kategóriu

1. Na paneli **Kategórie** fráz zadajte názov kategórie do **poľa Vytvoriť kategóriu** fráz.

   POZNÁMKA: Názov kategórie musí byť jedinečný. V rôznych jazykoch nemôžete používať rovnaký názov kategórie.

2. (Voliteľné) Do poľa Popis **zadajte popis kategórie** .
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Kategória a jej popis sa zobrazia v zozname kategórií.

Úprava frázy

DÔLEŽITÉ: Pri úprave fráz buďte opatrní. Úprava frázy môže spôsobiť nesúlad medzi predchádzajúcimi frázovými prístupmi a novými prístupmi.

1. Kliknite na frázu, ktorú chcete upraviť.
2. Upravte frázu.
3. Stlačte kláves Enter.

Úprava kategórie

Môžete upraviť názov a popis kategórie.

1. Kliknite na ikonu možností (tri bodky) vedľa kategórie a potom z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku **Upraviť** .
2. Upravte kategóriu.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Zakázanie frázy

Ak frázu zakážete, odstráni sa zo všetkých úloh prevodu reči na text (prepis). Webex WFO neidentifikuje prístupy pre zakázané frázy.

1. Kliknite na frázu.
2. V rozbaľovacom zozname Aktívne vyberte **možnosť Neaktívne .**
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Povolenie frázy

Povolenie frázy spôsobí Webex že WFO ju vyhľadá vo všetkých úlohách prevodu reči na text (prepis).

1. Kliknite na frázu.
2. V rozbaľovacom **zozname Neaktívne** vyberte **možnosť Aktívne** .
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Odstránenie frázy

Frázu môžete odstrániť iba vtedy, keď kontakty obsahujúce kladné lustrácie pre danú frázu dosiahli koniec obdobia uchovávania údajov a boli odstránené.

1. Začiarknite políčko vedľa frázy.
2. V pravom hornom rohu panela **Frázy** kliknite na položku **Odstrániť**. Táto veta sa okamžite vymaže.

Odstránenie kategórie

DÔLEŽITÉ Odstránením kategórie sa odstránia aj všetky frázy kategórie. Odstránenie kategórie nie je možné vrátiť späť.

1. Kliknite na ikonu možností (tri bodky) vedľa kategórie a potom z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku **Odstrániť** . Otvorí sa okno s potvrdením.
2. Kliknite na položku **Odstrániť**. Okno sa zatvorí.

Importovať kategórie a frázy

Súbor CSV môžete použiť na importovanie nových kategórií a fráz a aktualizáciu existujúcich kategórií a fráz. Importovaný súbor musí obsahovať stĺpce uvedené v tabuľke nižšie v uvedenom poradí (zhora nadol = poradie zľava doprava v súbore). Ak sa vyskytne chyba formátu, import zlyhá.

POZNÁMKA: Fráza môže existovať iba v jednej kategórii pre každý jazyk.

PRÍKLAD Pokúšate sa importovať frázu A do angličtiny (USA) Kategória B, ale fráza A už existuje v angličtine (USA) Kategória C. Webex WFO nepridáva frázu A do angličtiny (USA) Kategória B.

PRÍKLAD Chcete importovať frázu A do angličtiny (Spojené kráľovstvo) Kategória D. Fráza A už existuje v angličtine (USA) Kategória C. Webex WFO úspešne pridáva frázu A do angličtiny (Spojené kráľovstvo) Kategória D.
Fráza A teraz existuje v angličtine (Spojené kráľovstvo). Kategória D a angličtina (USA) Kategória C.

1. Kliknite na ikonu možností (tri bodky) v hornej časti panela **Kategórie** fráz a vyberte možnosť **Importovať**
   Z rozbaľovacieho zoznamu. Otvorí sa prieskumník súborov zariadenia.
2. Vyhľadajte súbor CSV a kliknite na tlačidlo **Otvoriť**.

OSVEDČENÉ POSTUPY Práve odstraňujeme polia Fonetické, Zvukové a Dôveryhodné. Odporúčame, aby ste tieto stĺpce nepoužívali v importovanom súbore CSV.

Stĺpec	Popis
Kategória	(povinné) Názov kategórie.
Fráza	(povinné) Text frázy.
Fonetický	Tento stĺpec sa už nepoužíva.
Znie to ako	Tento stĺpec sa už nepoužíva.
Sebadôvera	Tento stĺpec sa už nepoužíva.
Stav	(povinné) **0** (nula), ak je fráza zakázaná pre Analytics, alebo **1** , ak je fráza povolená pre Analytics.
ID jazyka	(povinné) 2-miestny jazykový kód a 2-miestna krajina Kód frázy vo formáte **NN-NN**. V tabuľke nižšie sú uvedené podporované jazyky.

Jazyk	**Kód**
Arabčina	ar-ar
Dánčina	da-dk
Holandčina (Holandsko)	NL-NL
Angličtina (Austrália)	sk-sk
Angličtina (euro)	sk-eu
Angličtina (Južná Afrika)	sk-za

Stĺpec	Popis

Jazyk	Kód
Angličtina (Spojené kráľovstvo)	sk-SK
Angličtina (USA)	sk-SK
Fínčina	Fi-Fi
Francúzsky (Kanada)	FR-CA
Francúzština (Francúzsko)	fr-fr
Nemčina (Nemecko)	de-de
Taliančina	it-it
Nórčina	Nie-nie
Portugalčina (Brazília)	PT-BR
španielčina (Euro)	ES-EU
Španielčina (Severná Amerika)	ES-MX
Švédčina	SV-SE

Exportovať kategórie a frázy

Všetky údaje Správcu fráz môžete exportovať do súboru CSV.

- Kliknite na ikonu možností (tri bodky) v hornej časti **panela Kategórie** fráz a z rozbaľovacieho zoznamu vyberte **možnosť Exportovať všetko** . Súbor s názvom phrases.csv sa stiahne do zariadenia.

Súvisiace témy

- Vytváranie analytických úloh – konfigurácia Webex procesov WFO, ktoré vyhľadávajú frázy vo zvukových a textových kontaktoch.
- Zobrazenie frázovej analýzy kontaktu – zobrazenie frázových prístupov jedného kontaktu na stránke Interakcie.

Identifikácia webov a aplikácií, ktoré má Analytics sledovať

Pomocou stránky Správca pracovnej plochy nakonfigurujte Webex WFO na automatické vykonávanie rôznych akcií pri otvorení alebo interakcii používateľa s aplikáciou alebo webovou lokalitou systému Windows. Tieto nakonfigurované automatické akcie sa nazývajú **udalosti položiek pracovnej plochy**.

> **PRÍKLAD** Ak chcete zabrániť tomu, aby záznamy zachytávali citlivé údaje, chcete, aby Webex WFO pozastavila nahrávanie, keď agent klikne na pole Číslo kreditnej karty v správe objednávok A pokračovať v nahrávaní, keď agent klikne z poľa Číslo kreditnej karty.

Cieľové aplikácie a webové stránky môžete pridať manuálne alebo dávkovo pomocou funkcie Import. Funkcia Exportovať umožňuje získať zoznam všetkých aplikácií a webových stránok nastavených v Desktop Manageri.

Na tejto stránke môžete tiež označiť konkrétne žiadosti a webové stránky ako "schválené" alebo "neschválené". To vám umožní identifikovať agentov, ktorí pristupujú k aplikáciám a webovým lokalitám, ktoré vaša spoločnosť neschválila na používanie.

Predpoklady

- Vaša organizácia má jednu z nasledujúcich licencií:
  - Základy služby Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Počítačová analytika

    > **POZNÁMKA:** Licencia Desktop Analytics vám umožňuje označiť weby a aplikácie ako schválené alebo neschválené pre zástupcov. (Pozri Vytváranie a správa položiek pracovnej plochy pre inštrukcie.) Neumožňuje konfigurovať automatizované akcie, ako je pozastavenie a obnovenie nahrávania hovoru.
- Máte povolenie na správu služby Desktop Analytics.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > Analytics > Analytics > Desktop Manager

Postupy

- Vytváranie a správa položiek pracovnej plochy – pridanie, úprava a nastavenie stavu položiek pracovnej plochy, import a export údajov položiek pracovnej plochy, nastavenie stavu položiek pracovnej plochy a odosielanie aktualizovaných konfigurácií do aplikácie Smart

Používatelia počítačov.

- Konfigurácia udalostí položiek na pracovnej ploche – vytváranie a úprava automatizovaných udalostí položiek pracovnej plochy.
- Použite nástroj Application Field Marker – získajte informácie potrebné na konfiguráciu udalosti položky pracovnej plochy, ktorá zahŕňa polia v aplikácii systému Windows.

Vytváranie a správa položiek pracovnej plochy

Pred vytvorením automatizovanej udalosti položky pracovnej plochy musíte mať zoznam aplikácií a webových lokalít, proti ktorým je táto udalosť spustená.

Postupy

Filtrovanie zoznamu aplikácií a webových stránok

1. Pomocou vyhľadávacieho poľa a **tlačidiel Zobraziť**na paneli s nástrojmi môžete filtrovať, čo sa zobrazí na stránke Správca pracovnej plochy.
   - Zadajte ľubovoľný reťazec do **vyhľadávacieho** poľa, aby ste zoznam obmedzili na aplikácie a webové stránky, ktorých názvy obsahujú tento reťazec.
   - Kliknutím na **tlačidlo Aplikácia** alebo **Webové**tlačidlo zobrazíte iba aplikácie alebo webové stránky, prípadne oboje. Vybraté tlačidlo je tmavosivé. Tlačidlo so zrušeným výberom je svetlosivé.
   - Kliknite na **tlačidlo** Stav aplikácie a vyberte stavy, ktoré chcete zobraziť.
2. Vymažte vyhľadávacie pole a výberom všetkých tlačidiel zobrazte celý zoznam aplikácií a webových stránok.

Pridanie novej položky na pracovnej ploche

1. Kliknite na položku **Nová položka pracovnej plochy**. Otvorí **sa stránka Pridať novú položku** pracovnej plochy.
2. Vyberte typ položky, ktorú chcete pridať z časti Čo chcete urobiť? Možnosti. Polia sa zobrazia podľa typu vybratej položky.
3. Vyplňte polia podľa nižšie uvedeného postupu. Táto tabuľka obsahuje všetky možné polia, ktoré sa môžu zobraziť.

Pole	Popis
Názov aplikácie, webovej lokality alebo poľa	Zadajte jedinečný a ľahko identifikovateľný názov položky pracovnej plochy.

Pole	Popis
Súbor žiadosti	Zadajte názov spustiteľného súboru aplikácie Windows pridávate. **PRÍKLAD** word.exe
Stav aplikácie alebo webovej stránky	Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte stav aplikácie alebo webovej stránky. **POZNÁMKA** Zakaždým, keď úloha analýzy počítačov nájde novú aplikáciu alebo webovú lokalitu, priradí jej nový stav (pozrite si tému Vytváranie analytických úloh). Keď sa zobrazí nový stav, musíte zmeniť stav na Schválené, Neschválené alebo Ignorovať.
URL	Zadajte adresu URL webovej stránky. Používajte iba tie časti webovej adresy, ktoré nemajú lomky (/). **PRÍKLAD** Áno: www.example.com Áno: www.example.com:1234 Nie: http://www.example.com Nie: www.example.com/website
Vlastnosti aplikácie	Táto časť sa používa na definovanie textového poľa v rámci aplikácie. Na získanie týchto informácií musíte použiť nástroj Application Field Marker. Tento nástroj je k dispozícii na všetkých stolných počítačoch, ktoré majú nainštalovanú službu Smart Desktop. Pozrite si časť Použitie nástroja Application Field Marker, kde sa dozviete, ako používať nástroj a vyplniť polia v tejto časti.

4. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Polia na stránke sa vymažú a môžete pridať ďalšiu novú položku pracovnej plochy. Po dokončení pridávania nových položiek sa kliknutím na tlačidlo**Zrušiť** vráťte na stránku Správca pracovnej plochy.

Úprava existujúcej položky pracovnej plochy

- Kliknutím na položku pracovnej plochy na ľavej table zobrazíte podrobnosti o danej položke na pravej table. Upravte podľa potreby a potom kliknite na tlačidlo Uložiť .

Priradenie stavu viacerým položkám

1. Na ľavej table vyberte aplikácie a webové lokality, ktorých stav chcete zmeniť.
2. Vyberte stav z **rozbaľovacieho zoznamu Stav** aplikácie.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Import údajov do Správcu počítačov

1. **V časti Import** na stránke prejdite pomocou **prehľadávania na CSV súbor, ktorý chcete importovať** tlačidlo.

   Súbor CSV musí obsahovať nasledujúce stĺpce v poradí uvedenom zhora nadol. Každé pole v riadku musí obsahovať hodnotu. CSV generované pri exporte údajov má tento formát.

   > **POZNÁMKA:** Súbory exportované z verzie Webex WFO staršej ako 11.0 obsahujú ďalší stĺpec handleCode. Ak chcete importovať tieto súbory do Cloud/11.0 alebo novšej, musíte tento stĺpec odstrániť
   > A súvisiace údaje zo súboru CSV.

Stĺpec	Popis
key	Spustiteľný názov aplikácie alebo adresa URL webovej stránky.
meno	Názov aplikácie alebo webovej stránky.
stav	Stav aplikácie alebo webovej stránky.
typ	Typ položky pracovnej plochy: aplikácia, obsah (webová stránka) alebo systém.

2. Kliknite na položku **Importovať**.

Export informácií z Desktop Managera

- V časti Exportovať kliknutím na položku **Exportovať** uložte alebo otvorte súbor. Exportný súbor je predvolene pomenovaný

  desktopuse.csv.

> **POZNÁMKA:** Exportované súbory obsahujú iba aplikácie, na základe ktorých sa konalo. V exportovanom súbore sa nezobrazujú všetky aplikácie v zozname aplikácií Desktop Manager.

Tlačte aktualizované konfigurácie aplikácií a webových stránok na pracovné plochy používateľov

- Kliknutím na **tlačidlo** Konfigurácia push presuniete všetky zmeny vykonané v aplikáciách alebo na webových lokalitách v Správcovi pracovnej plochy používateľa.

Konfigurácia udalostí položiek na pracovnej ploche

Stránka konfigurácie udalostí Desktop Manager vám umožňuje ovládať, ako Webex WFO reaguje, keď používatelia pristupujú na webové lokality a aplikácie. Môžete nakonfigurovať jednu alebo viac udalostí pre ľubovoľnú položku pracovnej plochy na stránke Správca pracovnej plochy. Tieto udalosti spúšťa služba Smart Desktop na počítači agenta v čase spustenia.

> **POZNÁMKA** Webex: Informácie o používaní udalostí položiek pracovnej plochy pre Webex WFO iniciované automatickým pozastavením a obnovením funkcií v Webex integráciách WFO nájdete v téme WFO Pozastaviť a obnoviť . Webex WFO iniciované automatické pozastavenie a obnovenie pomocou udalostí položiek na pracovnej ploche nie je k dispozícii pre všetky integrácie.

Podujatie pozostáva z nasledujúcich komponentov:

Štartovacia spúšť	Čo používateľ urobí, čím sa spustí systémová akcia **Agent klikne do poľa Číslo kreditnej karty.**
Systémová akcia	Čo robí inteligentná pracovná plocha po spustení spúšťača **Smart Desktop zastaví nahrávanie zvuku a obrazovky**.
Trvanie akcie	Ako dlho potrvá, kým akcia zastavenia prebehne automaticky namiesto spúšte zastavenia **Smart Desktop reštartuje nahrávanie zvuku a obrazovky jednu minútu po kliknutí agenta na pole Číslo kreditnej karty.**
Spúšť zastavenia	(voliteľné) Čo používateľ urobí, čím sa zastaví akcia systému **Agent klikne z poľa Číslo kreditnej karty.**
Zastaviť akciu	(voliteľné) Čo Smart Desktop urobí, keď dôjde k zastaveniu **Inteligentná pracovná plocha reštartuje nahrávanie zvuku a obrazovky.**

Pri prehrávaní hovoru súvisiaceho s udalosťou v prehrávači médií sa udalosť zvýrazní žltou farbou na paneli Pracovná plocha prehrávača médií a v Prieskumníkovi agenta.

Smart Desktop nesleduje nové ani aktualizované udalosti pracovnej plochy, kým nenastane jedna z nasledujúcich situácií:

- Používateľ sa prihlasuje alebo odhlasuje zo služby Smart Desktop.
- Kliknite na položku **Konfigurácia** push na stránke Správca pracovnej plochy.
- Dochádza k dennému obnovovaniu (predvolene náhodný čas medzi 4:00 a 4:30 AM).

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > Analytics > Desktop Manager > pridanie udalosti

Postupy

Vytvorenie novej udalosti položky pracovnej plochy prostredníctvom stránky Správca pracovnej plochy

1. Na stránke Správca pracovnej plochy vyberte položku pracovnej plochy, ku ktorej chcete pridať udalosť.
2. Kliknutím na položku **Pridať udalosť** otvorte stránku konfigurácie udalosti Správcu pracovnej plochy.
3. Vyberte položku **Vytvoriť novú udalosť**.
4. (Len pre prihlášky) **V časti Typ** udalosti vyberte typ udalosti, ktorú chcete vytvoriť.
   - Udalosť na pracovnej ploche – spúšťač udalosti je niečo, čo používateľ vykoná v aplikácii.
   - Automatizovaná udalosť – spúšťačom udalosti je RTP signál, ktorý Webex WFO automaticky zistí. Ďalšie informácie o signalizácii RTP nájdete v téme Konfigurácia QM globálnych nastavení.
5. Do **poľa Názov** udalosti zadajte názov, ktorý jasne identifikuje udalosť.

   DÔLEŽITÉ UPOZORNENIE: Každá udalosť v Správcovi pracovnej plochy musí mať jedinečný názov.

6. **V rozbaľovacom zozname Spustenie spúšťača** udalosti vyberte spúšťač, ktorý iniciuje udalosť. Uvedené spúšťače sa líšia v závislosti od toho, či je položkou pracovnej plochy aplikácia alebo webová lokalita.

   POZNÁMKA: Súčasné použitie viacerých metód spúšťania pozastavenia a obnovenia (ako sú ovládacie prvky nahrávania, webové udalosti, rozhrania API a signalizácia tretích strán) môže mať za následok nepredvídateľné
   správanie. Ak sa chcete vyhnúť týmto problémom, použite naraz iba jeden spôsob hovoru.

Aplikácia (udalosť na pracovnej ploche)

Spustiť	Popis
Program sa dostáva do centra pozornosti klávesnicu.	Okno aplikácie alebo dialógové okno aplikácie je zamerané na
Program stráca zameranie	Zameranie klávesnice sa končí pre okno aplikácie alebo dialógové okno aplikácie krabica.
Vytvoriť	Vytvorí sa okno alebo dialógové okno aplikácie. Funkciu Vytvoriť môžete použiť na označenie spustenia aplikácie, ak ako text okna zadáte názov okna najvyššej úrovne.
Zničiť	Okno alebo dialógové okno sa zničí. Funkciu Zničiť môžete použiť na označenie zatvorenia aplikácie, ak ako text okna zadáte názov okna najvyššej úrovne. Ak je spustených viacero inštancií tej istej aplikácie, zatvorením jednej inštancie sa vygeneruje táto udalosť, ale ostatné inštancie budú naďalej spustené.
Kliknite na textové pole	Používateľ vykoná akciu, ktorá zameria klávesnicu na textové pole v aplikácii.
Kliknite mimo textového poľa	Používateľ vykoná akciu, ktorá odstráni zameranie klávesnice pre textové pole v aplikácii.
Kliknutie na tlačidlo	Používateľ klikne na tlačidlo v aplikácii.
Zmena názvu	Zmení sa názov okna.

Aplikácia (automatizovaná udalosť)

Spustiť	Popis
RTP hovor sa spustí	Webex WFO detekuje prichádzajúci alebo odchádzajúci RTP signál.
RTP hovor sa zastaví	Webex WFO už nerozpoznáva prichádzajúce ani odchádzajúce RTP signál.

Webové sídlo

Spustiť	Popis
Kliknite na textové pole	Používateľ vykoná akciu, ktorá zameria klávesnicu na textové pole na webovej stránke.
Kliknite mimo textového poľa	Používateľ vykoná akciu, ktorá odstráni zameranie klávesnice pre textové pole na webovej stránke.
Vyžiadať webovú stránku	Používateľ prejde na adresu URL zadanú v podrobnostiach spúšťača.
Stránka vytvorí požiadavku na pozadí	Adresa URL uvedená v podrobnostiach spúšťača odošle XHR.

7. **V časti Podrobnosti** o spustení spúšťača zadajte podrobnosti, ktoré definujú, ktoré aplikácie alebo webové lokality spúšťajú spúšťač.

Aplikácia

Položka	Popis
Názov okna	Názov okna alebo dialógového okna priradeného k udalosť. **POZNÁMKA V** tomto poli sa nerozlišujú veľké a malé písmená. Text sa však musí zhodovať s názvom okna alebo dialógového okna pre Spúšťač udalosti bude úspešný. **OSVEDČENÉ POSTUPY** Nezadávajte okno, ktoré obsahuje premenlivý text. **Poznámka Ak** ponecháte toto pole prázdne, ľubovoľné okno v priradenej aplikácii môže spustiť udalosť, pokiaľ spúšťač je zmena názvu. V prípade spúšťačov zmeny názvu musí toto pole obsahovať text.
Tlačidlo	Názov tlačidla priradeného k udalosti. **POZNÁMKA:** Používatelia musia použiť myš na kliknutie na tlačidlo

Položka	Popis
	Spustenie udalosti. Webex WFO nerozpozná spúšťač, ak používateľ použije kláves na klávesnici. Používateľ musí napríklad kliknúť na tlačidlo Uložiť, nie použiť kombináciu klávesov Ctrl + S.
Pole	Pole, ktoré spustí akciu systému, keď na ňu používateľ klikne alebo z nej odíde. Pole musí byť nakonfigurované v správcovi poľa (pozrite si tému Identifikácia polí webu, ktoré má sledovať Analytics). Používa sa iba so spúšťačmi "Kliknite na textové pole" a "Kliknite mimo textového poľa".

Webové sídlo

Položka	Popis
URL	Cesta webovej lokality, ktorá je priradená k udalosti. Zadajte časť adresy URL, ktorá nasleduje za názvom hostiteľa. **PRÍKLAD:** Ak je úplná webová adresa webovej lokality **http://www.example.com/website/page,zadajte /webová lokalita/stránka**. **OSVEDČENÉ POSTUPY** Vždy zadajte rozpoznanú adresu webovej stránky. Používatelia často používajú skratky pri zadávaní adresy URL do poľa adresy prehliadača. Prehliadač používa DNS alebo inú službu na rozpoznanie adresy a zobrazí rozpoznanú adresu v poli adresy (adresa obsahuje napríklad vynechané "www" alebo "http"). **POZNÁMKA:** Keď do tohto poľa zadáte rozpoznanú adresu, Webex WFO automaticky spustí udalosť, keď používateľ Zadá odkaz na rozpoznanú adresu.

Položka	Popis
	Ak agent pristupuje na webovú lokalitu a stránka pre túto webovú lokalitu je uložená vo vyrovnávacej pamäti, cez službu Smart Desktop neprejde žiadna požiadavka. V tomto prípade Webex WFO nemôže stlačiť žiadne spúšťače pre webovú lokalitu a nezobrazí adresu URL webovej lokality.
Pole	Pole, ktoré spustí akciu systému, keď na ňu používateľ klikne alebo z nej odíde. Pole musí byť nakonfigurované v správcovi poľa (pozrite si tému Identifikácia polí webu, ktoré má sledovať Analytics). Používa sa iba so spúšťačmi "Kliknite na textové pole" a "Kliknite mimo textového poľa".

8. **V časti Spustiť akciu systému** kliknite na položku **Pridať** a pridajte akcie, ktoré sa vyskytnú pri spustení spúšťača. Pre spúšťač môžete nakonfigurovať viac ako jednu akciu. Ak sa použije viac ako jedna akcia, akcie sa považujú za operandy vyhodnotené logickým znakom AND. Informácie o pridávaní akcií a popisy dostupných akcií nájdete v téme Pridanie systémovej akcie .

9. **V časti Trvanie** akcie zadajte čas (v sekundách), kým sa nakonfigurovaná akcia zastavenia uskutoční automaticky namiesto spúšťača zastavenia. Maximálna doba, ktorú môžete nastaviť, je 3 600 sekúnd. Ak v tejto časti nastavíte hodnotu, musíte tiež nakonfigurovať jednu alebo viac akcií zastavenia.

   POZNÁMKA: Ak nastavíte trvanie na nula sekúnd, akcia zastavenia sa nikdy neuskutoční automaticky.

10. (Voliteľné) **V rozbaľovacom zozname Zastaviť spúšťač** udalostí vyberte spúšťač, ktorým sa udalosť končí. Uvedené spúšťače sa líšia v závislosti od toho, či je položkou pracovnej plochy aplikácia alebo webová lokalita. Popis dostupných spúšťačov nájdete v kroku 6 vyššie.

11. Ak ste vybrali spúšťač udalosti zastavenia, nakonfigurujte časť Podrobnosti **o spúšti zastavenia** . Popis polí s podrobnosťami nájdete v kroku 7 vyššie.

12. (Voliteľné, pokiaľ ste nenakonfigurovali trvanie akcie) **V časti Zastaviť systémové akcie** pridajte akcie, ktoré sa vyskytnú pri spustení spúšťača zastavenia. Pre spúšťač môžete nakonfigurovať viac ako jednu akciu. Ak sa použije viac ako jedna akcia, akcie sa považujú za operandy vyhodnotené logickým znakom AND.

13. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Udalosť sa uloží a polia na stránke sa vymažú, aby ste boli pripravení pridať ďalšiu udalosť do položky pracovnej plochy. Ak ste dokončili pridávanie nových udalostí, kliknutím na tlačidlo **Zrušiť** sa vráťte na stránku Správca pracovnej plochy.

Pridanie systémovej akcie

1. V poli Spustiť systémové **akcie** alebo **Zastaviť systémové akcie** vyberte akciu, ktorá sa má vykonať pri spustení. Tieto akcie sú opísané v nasledujúcej tabuľke.

Činnosť	Popis
Sprístupnenie v službe Analytics	Zobrazí udalosť v Prieskumníkovi agenta. Webex WFO zobrazí udalosti v Prieskumníkovi agenta, aj keď tento spúšťač nevyberiete.
Pozastavenie nahrávania vyskytujú na	Dočasne zastaví všetky zvukové záznamy alebo záznamy obrazovky, ktoré sa pracovná plocha agenta. Systémová akcia "Pozastaviť nahrávanie" nemá vplyv na monitorovanie živej obrazovky.
Pokračovať v nahrávaní	Reštartuje nahrávanie zvuku a obrazovky po pozastavení nahrávania akcia.
Prístup na webovú lokalitu	Prejde na webovú lokalitu, ktorú zadáte do žiadosti Spustiť pole URL.
Odstránenie metaúdajov	Vyhľadá pole, ktoré ste označili poľom aplikácie značku a potom k aktívnemu hovoru pripojí ľubovoľný text v tomto poli ako vlastné metadáta. Ak nie je aktívny žiadny hovor, Webex WFO pripojí tieto metaúdaje k poslednému hovoru.
Pridať k vlastným metaúdajom	Spúšťače ("Kliknite na textové pole" a "Kliknite mimo textového poľa" iba) Priloží text do poľa, ktoré určíte v časti Pole podrobností o spustení alebo zastavení spúšte ako vlastné metadáta k aktívnemu hovoru. Ak nie je aktívny žiadny hovor, Webex WFO pripojí tieto metaúdaje k poslednému hovoru.
Počiatočný segment	Spustí novú nahrávku a odstráni všetky predchádzajúce časti

Činnosť	Popis
	nahrávanie. Na stránke Ovládacie prvky nahrávania sa táto akcia nazýva Segment a odstránenie (pozrite si časť Záznam na požiadanie).
Segment zastavenia	Spustí novú nahrávku a zachová všetky predchádzajúce časti nahrávanie ako samostatná nahrávka. Na stránke Ovládacie prvky nahrávania sa táto akcia nazýva Segment a uloženie (pozrite si časť Záznam na požiadanie).
Pridružený segment	Spustí novú nahrávku a priradí ju k predchádzajúcej nahrávanie.
Označenie kontaktu	Použije dôvod Tagged na aktívny hovor. Ak nie je hovor aktívny Webex WFO použije tento dôvod na posledný hovor.
Nahrávanie na úvodnej obrazovke	Spustí nahrávanie
iba na obrazovke. Zastaviť nahrávanie obrazovky	
	Zastaví nahrávanie iba na
obrazovke.	

2. V závislosti od výberu akcie môže byť potrebné vyplniť jedno alebo viacero ďalších polí. Ak je pole zakázané, nevyžaduje sa pre vybratú akciu.
   - Windows Field – tento rozbaľovací zoznam je vyplnený poľami nakonfigurovanými na stránke Field Manager .
   - Pole metaúdajov – tento rozbaľovací zoznam je vyplnený metaúdajmi nakonfigurovanými na stránke Správca metaúdajov .
   - Spustiť (alebo zastaviť) URL adresu žiadosti – zadajte URL adresu webovej lokality. Smart Desktop odošle požiadavku GET na túto adresu URL.
3. Ak chcete pridať ďalšiu akciu, kliknite na položku **Pridať** a zopakujte kroky 1 a 2.

Vytvorenie udalosti pozastavenia a obnovenia pomocou kódu HTML

Ak ovládate stránku, na ktorej sa má nahrávanie pozastaviť a obnoviť, môžete vytvoriť spúšťače pozastavenia a obnovenia ako udalosti vo formáte HTML. Táto metóda je užitočná najmä pre stránky, na ktorých rozšírenie prehliadača Cisco nemusí získavať udalosti na úrovni poľa, ako sú napríklad stránky prispôsobené súčasťami Salesforce Lightning.

DÔLEŽITÉ: Nekombinujte spúšťače udalostí HTML s inými metódami pozastavenia a obnovenia.

- Pridajte tieto príkazy k prvkom, ktoré by mali spustiť pozastavenie a obnovenie pri interakcii agentov s nimi:
  - document.dispatchEvent(nový CustomEvent('CALABRIO_PAUSE))
  - document.dispatchEvent(nový CustomEvent('CALABRIO_RESUME))

Prekrývajúce sa udalosti

Nekonfigurujte udalosti, ktoré sa často prekrývajú. Ak sa viaceré udalosti prekrývajú, nezabudnite na nasledujúce body:

- Viaceré behy toho istého podujatia sa nebudú prekrývať.

> **PRÍKLAD**
> Udalosť s názvom "Súlad s PCI" má nasledujúcu konfiguráciu:
>
> - Spúšťač – agent klikne na pole kreditnej karty.
> - Akcia Spustiť – inteligentná pracovná plocha zastaví nahrávanie.
> - Trvanie udalosti – tridsať minút (v sekundách)
> - Zastaviť spúšťač – agent klikne na pole adresy.
> - Zastaviť akciu – inteligentná pracovná plocha spustí nahrávanie.
>
> V tomto prípade je možné, aby agent klikol do poľa kreditnej karty niekoľkokrát pred kliknutím do poľa adresy. Nové spustenia udalosti PCI Compliance sa však nezačnú zakaždým, keď agent klikne na pole kreditnej karty. Podujatie PCI Compliance sa spustí iba prvýkrát.

- Každý spúšťač udalosti je možné zobraziť nezávisle. Po spustení akejkoľvek udalosti sa vykonajú akcie priradené k udalosti.
- Ak sa súčasne spustí viac ako jedna udalosť, ktorá používa pozastavenie alebo akciu obnovenia (to znamená, že sa navzájom prekrývajú), prvý spúšťač spustenia automaticky spustí udalosť, prvý spúšťač zastaví všetky prekrývajúce sa udalosti a nasledujúce spúšťače sa ignorujú.

> **PRÍKLAD** Agent klikne na pole, ktoré je nastavené ako akcia pozastavenia, a potom klikne na iné pole, ktoré je tiež nastavené ako akcia pozastavenia. Druhá akcia pozastavenia sa ignoruje. Podobne aj pauza
> Udalosti, ktoré tieto akcie spustili, sa skončia, keď agent prvýkrát klikne na pole, ktoré je nastavené ako akcia obnovenia. Druhá akcia obnovenia sa ignoruje.

Súvisiace témy

- Identifikácia polí webových stránok, ktoré má Analytics sledovať
- Správa vlastných polí metaúdajov
- Webex WFO Pozastavenie a obnovenie

Použitie nástroja Značka poľa aplikácie

Nástroj Application Field Marker získa informácie potrebné na konfiguráciu časti Vlastnosti aplikácie na stránke Nová položka pracovnej plochy, keď je novou položkou pracovnej plochy aplikácia a pole systému Windows.

POZNÁMKA Nástroj Application Field Marker nefunguje na poliach webových lokalít. Preto musíte mať prehliadač správne nakonfigurovaný a používať klávesové skratky Ctrl + M. Pozrite si časť Identifikácia polí webových stránok na byť sledovaný službou Analytics pre viac informácií.

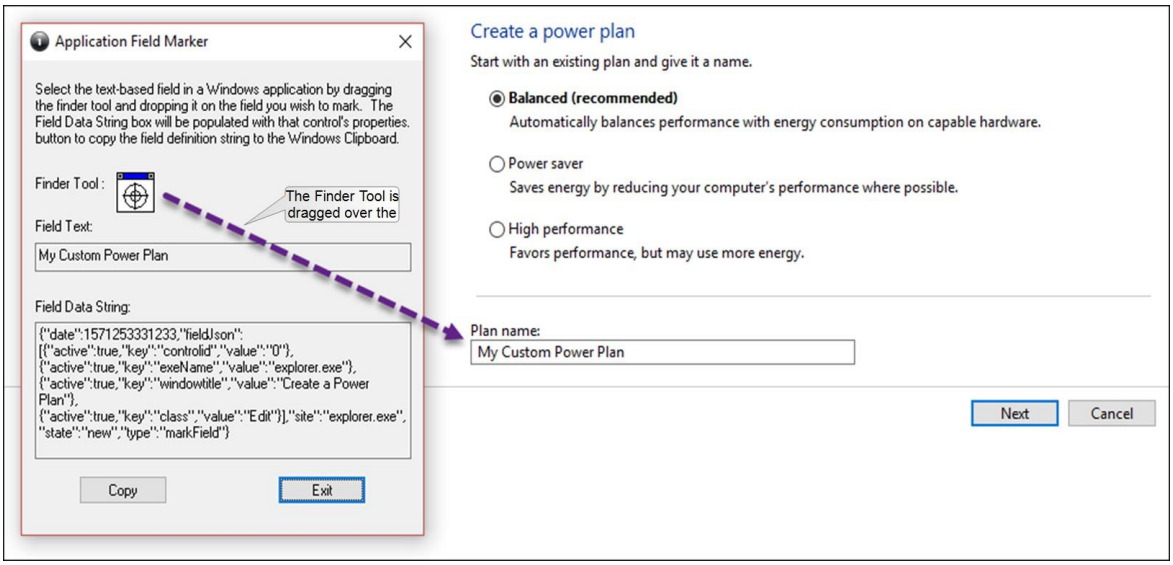
Postupy

Použitie nástroja Značka poľa aplikácie

1. V počítači prejdite do umiestnenia, kde sa nachádza spustiteľný súbor nástroja Application Field Marker. Predvolené umiestnenie je:

   C:\Program Files (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Dvojitým kliknutím na spustiteľný súbor spustite nástroj.
3. Otvorte aplikáciu obsahujúcu pole, ktoré chcete nakonfigurovať ako položku pracovnej plochy.
4. V nástroji Application Field Marker kliknite na **nástroj** Finder a presuňte bullseye na pole v cieľovej aplikácii. Keď je nálezca umiestnený nad poľom, pole je zvýraznené ťažkým okrajom.
5. Po uvoľnení myši sa údajové reťazce pre pole zobrazia na table Reťazec údajov o poliach, ako je znázornené v tomto príklade.



6. Kliknutím na položku **Kopírovať** skopírujte text do schránky počítača.
7. Na **stránke Pridať novú položku** pracovnej plochy prilepte text do **poľa Definičný reťazec** .
8. Kliknite na položku **Analyzovať polia**. Príslušné polia z textu definičného reťazca sa načítajú do polí napravo od tably Definičný reťazec.

Súvisiace témy

- Vytváranie a správa položiek pracovnej plochy
- Identifikácia polí webových stránok, ktoré má Analytics sledovať

Identifikácia polí webových stránok, ktoré má Analytics sledovať

Stránka Správca polí obsahuje zoznam polí priradených k webovým lokalitám, ktoré boli označené na použitie v službe Smart Desktop.

> **POZNÁMKA** Stránka Správca polí spravuje iba polia webových lokalít. Polia aplikácií systému Windows sa spravujú na stránke Správca pracovnej plochy .

Keď je pole označené, je uvedené na stránke Správca polí. Odtiaľ môžete nakonfigurovať pole s reťazcami, ktoré chcete priradiť pri spúšťaní udalostí a akcií pracovnej plochy.

Na ľavej table stránky sa zobrazuje webová lokalita a jej priradené polia, ktoré boli označené. Povolené polia sú zvýraznené zelenou farbou. Keď vyberiete pole na ľavej table, jeho nastavenia sa zobrazia na pravej table.

Keď sa pole prvýkrát objaví v zozname, jeho názov je časová pečiatka, keď bolo označené. Pri konfigurácii poľa musíte mať možnosť nahradiť časovú pečiatku názvom podľa vlastného výberu, aby ste ju ľahšie identifikovali.

Predpoklady

- Vaša organizácia má jednu z nasledujúcich licencií:
  - Základy služby Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Počítačová analytika

    POZNÁMKA: Licencia Desktop Analytics vám umožňuje identifikovať polia, aby ste mohli monitorovať aktivitu agentov. Neumožňuje vám konfigurovať automatizované akcie, ako je pozastavenie a
    Obnovenie nahrávania hovoru.
- Máte povolenie na správu služby Desktop Analytics.
- Máte nainštalovanú službu Smart Desktop.
- Váš prehliadač musí byť správne nakonfigurovaný, aby ste mohli používať klávesové skratky s označením polí. Pozrite Podrobnosti získate v prehliadači rozšírením Desktop Analytics.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > Analytics > Analytics > Field Manager

Postupy

POZNÁMKA: Ak odstránite pole zo stránky Správca polí, ktoré sa používa na stránke Správca pracovnej plochy, musíte sa odhlásiť z Webex WFO a potom sa znova prihlásiť, aby sa zmena prejavila.

Označenie poľa na webovej lokalite

1. Po zobrazení stránky Field Manager otvorte v prehliadači novú kartu.
2. Prejdite na webovú lokalitu, ktorej polia chcete označiť.
3. Kliknite do požadovaného poľa a stlačte kombináciu klávesov **Ctrl + M**. Pole sa zobrazí na ľavej table stránky Správca polí s časovou pečiatkou namiesto názvu.

Filtrovanie zoznamu webových lokalít a polí

- Zadajte hľadaný reťazec do **poľa Vyhľadávacie polia** . Zoznam sa okamžite aktualizuje o polia, ktoré spĺňajú kritériá vyhľadávania. Vyhľadávanie nefiltruje názvy webových stránok.
- **Pomocou tlačidiel Zobraziť** (**Všetko**, **Nové** a **Nakonfigurované**) obmedzte zoznam na zobrazené polia. Nové polia sú tie, ktoré ešte neboli nakonfigurované.

Konfigurácia označeného poľa

1. Kliknite na pole na ľavej table. Na pravej table sa zobrazujú nastavenia a vlastnosti poľa na pravej table.
2. Upravte nastavenia poľa.
   - Pole **Webová stránka** obsahuje adresu URL webovej lokality, na ktorej sa pole nachádza. Kliknúť až

     Otvorte webovú lokalitu na novej karte prehliadača.
   - Pole **Názov** spočiatku obsahuje časovú pečiatku, kedy bolo pole označené. Časovú pečiatku môžete nahradiť názvom, ktorý popisuje pole, aby ste ju mohli jednoducho identifikovať.
3. Upravte vlastnosti poľa. Vlastnosti sú údaje zachytené značkou poľa a môžu sa líšiť od poľa k poľu.
   - Začiarknite políčko **Povolené** , ak chcete povoliť vyhľadávanie reťazcov, ktoré zodpovedajú zadanému poľu a hodnote pri konfigurácii v Správcovi počítačov. Ak políčko nie je začiarknuté, pole sa ignoruje.
   - Stĺpec **Pole** obsahuje názov vlastnosti priradenej k označenému poľu iba na čítanie.
   - Pole Hodnota **predvolene** obsahuje hodnotu vlastnosti v čase označenia poľa. Každá hodnota zadaná do tohto poľa musí byť podporovanou hodnotou vlastnosti. V tomto poli môžete použiť zástupný znak hviezdičky (*).
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Súvisiace témy

- Identifikácia webov a aplikácií, ktoré má Analytics sledovať
- "Inštalácia Webex WFO Smart Desktop" v *Webex WFOInstallation Guide*

Povolenie rozšírenia Desktop Analytics v prehliadači

Pred označovaním polí musí byť v počítači nainštalovaná služba Smart Desktop a aktivovaná. Používatelia, ktorí majú povolenie spravovať polia pre Desktop Analytics pomocou stránky Field Manager a na plochách agentov, kde je Smart Desktop nainštalovaný, musia mať pre prehliadač, ktorý používajú, nakonfigurovaný príslušný doplnok prehliadača Desktop Analytics.

Predpoklady

- Vaša organizácia má jednu z nasledujúcich licencií:
  - Základy služby Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Počítačová analytika
- V počítači je nainštalovaná a aktivovaná služba Smart Desktop.

Postupy

Povolenie rozšírenia Desktop Analytics vo Firefoxe

Pri prvom prihlásení do Webex WFO pomocou Firefoxu sa zobrazí dialógové okno s výzvou na inštaláciu rozšírenia prehliadača Calabrio. Vyberte možnosť **Povoliť túto inštaláciu** a kliknite na tlačidlo **Pokračovať**. Nie sú potrebné žiadne ďalšie kroky.

Povolenie doplnku Desktop Analytics v prehliadači Microsoft Edge Chromium

V prehliadači Edge Chromium prejdite na doplnok https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics- / hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf a kliknite na položku **Pridať do prehliadača Chrome**.

Povolenie doplnku Desktop Analytics v prehliadači Chrome

Rozšírenie pre prehliadač Chrome je možné stiahnuť alebo nainštalovať prostredníctvom nastavení GPO. Stiahnite si a nainštalujte doplnok Calabrio Analytics, verzia 0.2.0.4. Zásuvný modul sa nachádza na adrese:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

POZNÁMKA: Ak kliknutie na odkaz nefunguje, skopírujte adresu URL a vložte ju do prehliadača.

Súvisiace témy

"Inštalácia Webex WFO Smart Desktop" v Webex *Inštalačná príručka WFO*

Prehľad informačných panelov Analytics

Stránka Analytics je informačný panel, ktorý zobrazuje údaje o kontaktoch v počítači, reči a texte. Môžete použiť predvolenú tabuľu, zdieľanú tabuľu iného používateľa alebo vlastné tabule. Widgety každej tabule zobrazujú údaje na základe vašej roly a množín údajov, ktoré definujete. Váš prístup k tabuliam závisí od priradených povolení.

Ak váš správca nakonfiguroval službu Analytics tak, aby povoľovala zdieľanie tabúľ, môžete ľubovoľný informačný panel, ktorý vytvoríte, určiť ako informačný panel, ktorý môžu zdieľať ostatní používatelia. Títo používatelia môžu zobraziť vašu tabuľu (vyplnenú údajmi, ktoré sa ich týkajú), ale nemôžu ju upravovať. Zdieľanú tabuľu môžete upravovať iba vy.

Všeobecný proces konfigurácie tabule je nasledujúci:

1. Vytvorte novú tabuľu.
2. Vytvorte množiny údajov pre tabuľu.
3. Vytvárajte a pridávajte miniaplikácie na informačný panel.
4. (Voliteľné) Zdieľajte svoju novú tabuľu s ostatnými.

Predpoklady

- Vaša organizácia má jednu z nasledujúcich licencií:
  - Základy služby Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Počítačová analytika
- Máte aspoň jedno z nasledujúcich povolení:
  - Zobraziť analytiku
  - Zobraziť službu Desktop Analytics
  - Zobrazenie analýzy reči
  - Zobrazenie analýzy reči na text
  - Zobraziť systémovú analytiku
  - Zobraziť systémové metriky
  - Zobraziť analýzu textu
- Zdieľanie pracovnej plochy je povolené (voliteľné)

- Zhromažďovanie údajov Analytics sa konfiguruje v časti Správa aplikácií na stránkach Správca úloh, Správca fráz, Správca počítačov, Správca polí a Konfigurácia služby Analytics.

Umiestnenie stránky

Tabuľa služby Analytics > Analytics

Postupy

Vyberte existujúcu tabuľu na zobrazenie

- Kliknite na **tlačidlo Tabule** na paneli s nástrojmi služby Analytics a z výsledného zoznamu vyberte existujúci informačný panel.

Vytváranie tabúľ a práca s nimi

- Vytvorenie a správa informačného panela služby Analytics
- Vytvorenie a správa množiny údajov
- Vytvorenie a správa miniaplikácie Analytics
- Filtrovanie údajov na informačnom paneli služby Analytics
- Konfigurácia predpokladaných dopytov

Súvisiace témy

Prispôsobenie informačného panela služby Analytics

Vytvorenie a správa množiny údajov

Množiny údajov určujú, čo sa zobrazí v miniaplikáciách na stránke Tabuľa služby Analytics. Pred vytvorením miniaplikácie je potrebné ich nakonfigurovať.

Množiny údajov sú jedinečné pre konkrétnu tabuľu. Keď vytvoríte množinu údajov pre jednu tabuľu, táto množina údajov sa nezobrazí na žiadnych iných tabuliach.

Predpoklady

- Vaša organizácia má jednu z nasledujúcich licencií:
  - Základy služby Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Počítačová analytika
- Niektoré množiny údajov nie sú k dispozícii s licenciou Desktop Analytics. Nižšie nájdete zdroje údajov pre súbory údajov, ktoré nie sú súčasťou tejto licencie.
- Máte povolenie Zobraziť systémovú analytiku.

Umiestnenie stránky

Tabuľa služby Analytics > Analytics

Postupy

Vytvorenie novej množiny údajov

1. Na paneli s nástrojmi Analytics kliknite na položku Správca **množín údajov a potom na** položku **Vytvoriť novú množinu** údajov.

POZNÁMKA Možno budete musieť kliknúť na položku **Odomknúť** , aby ste povolili tlačidlo Správca množín údajov.

2. Vyberte zdroj údajov zo zoznamu Zdroj údajov. Dostupné zdroje údajov sú opísané nižšie.
3. V dialógovom okne Správca množiny údajov – vytvorenie nového nakonfigurujte filtre pre vybratý zdroj údajov. Tieto filtre určujú, ktoré údaje sa zobrazia na tabuli. Pre každý zdroj údajov je k dispozícii iné dialógové okno s rôznymi filtrami údajov. Dostupné filtre údajov sú popísané nižšie.
4. Po dokončení konfigurácie filtrov kliknutím na tlačidlo **Odoslať** zobrazíte ukážku údajov, ktoré sú zahrnuté v novej množine údajov. Zobrazené hlavičky stĺpcov je možné skrátiť. Kliknutím na položku **Zobraziť všetky údaje** zobrazíte všetky stĺpce.

   Ak zobrazené stĺpce nezodpovedajú vašim požiadavkám, kliknutím na tlačidlo **Naspäť** sa vráťte do predchádzajúceho dialógového okna a znova nakonfigurujte filtre.
5. Ak ste s množinou údajov spokojní, kliknite na tlačidlo **Uložiť**.
6. Na paneli s nástrojmi kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

Úprava množiny údajov

1. Na paneli s nástrojmi Analytics kliknite na položku **Data Set Manager**.

POZNÁMKA Možno budete musieť kliknúť na položku **Odomknúť** , aby ste povolili tlačidlo Správca množín údajov.

2. Kliknite na položku **Upraviť** vedľa množiny údajov, ktorú chcete upraviť.
3. Po dokončení úprav množiny údajov kliknutím na tlačidlo **Odoslať** zobrazíte ukážku údajov, ktoré sú súčasťou množiny údajov. Zobrazené hlavičky stĺpcov môžu byť skrátené. Kliknutím na položku **Zobraziť všetky údaje** zobrazíte všetky stĺpce.

   Ak zobrazené stĺpce nezodpovedajú vašim požiadavkám, kliknutím na tlačidlo **Naspäť** sa vráťte do predchádzajúceho dialógového okna a znova nakonfigurujte filtre.

4. Ak ste s množinou údajov spokojní, kliknite na tlačidlo **Uložiť**.
5. Na paneli s nástrojmi služby Analytics kliknite na položku **Uložiť**.

Odstránenie množiny údajov

1. Na paneli s nástrojmi služby Analytics kliknite na položku **Správca** množín údajov.

POZNÁMKA: Ak chcete povoliť ikonu správcu množiny údajov, možno budete musieť kliknúť na položku **Odomknúť** .

2. Kliknite na položku **Odstrániť** vedľa množiny údajov, ktorú chcete odstrániť, a potom potvrďte odstránenie. Keď odstránite množinu údajov, zmeny na tabuli sa okamžite uložia.
3. Kliknutím na tlačidlo **Zrušiť** zatvorte dialógové okno Správca množiny údajov.

Zdroje údajov

Nasledujúca tabuľka popisuje dostupné zdroje údajov. Položky môžete filtrovať hviezdičkou (*) pomocou filtrov údajov .

Dva primárne typy množín údajov sú množiny údajov o počte a množiny údajov o trendoch.

- Množiny údajov počítania hlásia, koľkokrát sa definovaná akcia vyskytne.
- Množiny údajov o trendoch vykazujú, ako sa zadaná akcia časom mení.

Súbor údajov	Popis
Počet aplikácií Štatistika aplikácií	Metriky prístupu k aplikáciám na pracovnej ploche používateľa. Štatistika aplikácie zobrazuje štatistiky prístupu pre konkrétne aplikácie.

Súbor údajov	Popis
Počet používateľov aplikácií Trend používania aplikácií	Metriky o tom, koľko používateľov použilo aplikáciu. To zahŕňa informácie o počte používateľov, ktorí použili používateľské rozhranie Webex WFO, ako aj o počte pripojených desktopových klientov.
Trend auditu počtu auditov	Metriky pre audity vo vašich nahrávkach. **POZNÁMKA:** Na používanie tejto množiny údajov potrebuje vaša organizácia licenciu Analytics Essentials alebo Analytics Enterprise. Tieto údaje Set nie je k dispozícii s licenciou Desktop Analytics.
Súhrnné informácie o hovoroch Trend súhrnných hovorov	Metriky celkového počtu, zmeškaných a prijatých hovorov.
Štatistika počtu udalostí	Počet udalostí zobrazuje agregáciu trvania udalosti podľa agenta, tímu alebo skupiny. Štatistika udalostí zobrazuje rozloženie priemerného trvania udalosti.
Počet nevyriešených nahraných videí Vynikajúci trend nahrávania	Metriky pre súbory, ktoré ešte treba nahrať. Toto je miera hovorov, ktoré sa uskutočnili, ale príslušné mediálne súbory ešte neboli nahrané.
Počet fráz* Trend fráz*	Metriky prístupov k použitiu fráz v kontaktoch. To zahŕňa iba fonetické prístupy. **POZNÁMKA:** Na používanie tejto množiny údajov potrebuje vaša organizácia licenciu Analytics Essentials alebo Analytics Enterprise. Tieto údaje Set nie je k dispozícii s licenciou Desktop Analytics.
Trend recyklácie počíta recykláciu	Metriky pre súbory, ktoré sa nachádzajú v koši. Údaje sa zhromažďujú každých päť minút.
Podrobnosti o úložisku Počet podrobností o ukladacom priestore	Trend

Metriky pre súbory uložené na disku. Patria sem zvukové	súbory hovorov a videosúbory na snímanie obrazovky, ako aj logické skupiny, ako sú nahrávky (zvuk hovoru a video na snímanie obrazovky), ako aj celkové

Súbor údajov	Popis
	veľkosť (všetky súbory na disku).
Počet podpory Trend podpory	Metriky nahrávania a ukladania disku pre zachytenie paketov (PCAP) a súbory denníka.
Počet textových kontaktov* Trend textových kontaktov*	Celkový počet e-mailových a textových kontaktov. **POZNÁMKA:** Na používanie tejto množiny údajov potrebuje vaša organizácia licenciu Analytics Essentials alebo Analytics Enterprise. Tieto údaje Set nie je k dispozícii s licenciou Desktop Analytics.
Počet prístupov k textu* Trend textových prístupov*	Celkový počet jednotlivých textových prístupov v e-mailových a textových kontaktoch. **POZNÁMKA:** Na používanie tejto množiny údajov potrebuje vaša organizácia licenciu Analytics Essentials alebo Analytics Enterprise. Tieto údaje Set nie je k dispozícii s licenciami služby Desktop Analytics.
Prepísaný počet hovorov* Prepísaný trend hovorov*	Metriky pre prepísané kontakty. **POZNÁMKA:** Na používanie tejto množiny údajov potrebuje vaša organizácia licenciu Analytics Essentials alebo Analytics Enterprise. Tieto údaje Set nie je k dispozícii s licenciou Desktop Analytics. **NOTA** Počet hovorov zobrazených na tabuli služby Analytics, ktorý používa túto množinu údajov, sa môže líšiť od počtu hovorov, ktoré sa zobrazujú pri použití kritéria Má prepis vo filtri Obsah kontaktov na stránke Interakcie, a to z rôznych dôvodov: ▪ Analytické údaje a QM údaje sa aktualizujú v rôznych časoch. ▪ Analytics označí hovor po indexovaní hovoru ako prepísaný, ale ak sa nahrá súbor s prepisom hovoru, QM označí hovor prepisom. Indexovanie prebieha po nahratí prepisovacieho súboru, takže prehľady prepísaných hovorov môžu v QM zobrazovať vyšší počet ako v službe Analytics, ak k indexovaniu ešte nedošlo.

Súbor údajov	Popis
	▪ Analytics a QM môžu mať odlišné politiky uchovávania údajov.
Podrobnosti o nahrávaní Počet nahraných podrobností Trend	Metriky nahrávania mediálnych súborov rozdelené podľa typu súboru. Patria sem zvukové súbory hovorov, videosúbory na snímanie obrazovky, súbory používania počítačových aplikácií a webových stránok a e-mailové textové súbory.
Súhrn nahrávania Počet nahraných položiek Trend súhrnného nahrávania	Nahrajte metriky pre mediálne súbory agregované do logických zoskupení. Zahŕňa to nahrávanie nahrávok (zvuk hovoru a videozáznam obrazovky) a celkový počet nahraných súborov (všetky typy súborov z podrobností o nahrávaní).

Filtre údajov

Nasledujúca tabuľka popisuje dostupné filtre, ktoré možno nakonfigurovať pre dostupné zdroje údajov. Nie všetky filtre sa používajú pre každý typ zdroja údajov.

Názov	Popis
Agenti	Vyberte jedného alebo viacerých agentov, podľa ktorých chcete filtrovať údaje. Ak nevyberiete jedného alebo viacerých agentov, predvolene sa vyberú všetci agenti.
Agregovať podľa	Vyberte jednotku, podľa ktorej chcete agregovať počty udalostí, alebo štatistika.
Stavy aplikácie	Vyberte stavy aplikácie, ktoré chcete zobraziť v miniaplikácii.
Predpokladať všetky skupiny	Začiarknite toto políčko, ak chcete obísť zoznam skupín v časti Prechod na detaily Podrobnosti o miniaplikáciách priradených k tejto množine údajov.
Predpokladať všetky tímy	Začiarknite toto políčko, ak chcete obísť zoznam tímov v detaile Podrobnosti o miniaplikáciách priradených k tejto množine údajov.
Kategórie	Vyberte jednu alebo viac kategórií, podľa ktorých chcete filtrovať údaje.
Sebadôvera	Zadajte minimálnu hodnotu spoľahlivosti prístupu. Platné hodnoty sú 1–100. **PRÍKLAD** Keď zadáte hodnotu 60, funkcia Analýza reči

Názo	Popis
	Vráti prístupy, ktorých hodnota spoľahlivosti je 60 alebo vyššia.
Rozsah dátumov	Vyberte obdobie, pre ktoré sa majú miniaplikácie zobrazovať historické informácie. **POZNÁMKA:** Ak rozsah dátumov prekročí obdobie uchovávania údajov služby Analytics, hodnoty mimo obdobia uchovávania údajov sa zobrazia ako 0 v miniaplikácia. **NOTA** Počet hovorov, ktoré sa zobrazujú pri použití tohto filtra, sa môže líšiť od počtu hovorov, ktoré sa zobrazujú pri použití filtra Rozsah dátumov na stránke Interakcie, a to z rôznych dôvodov: ▪ Analytické údaje a QM údaje sa aktualizujú v rôznych časoch. ▪ Analytics a QM môžu mať odlišné politiky uchovávania údajov.
Povoliť filtrovanie stavov aplikácií	Toto políčko začiarknite, ak chcete používateľovi povoliť upravovať stavy vybratých aplikácií na paneli s nástrojmi služby Analytics. Keď toto políčko zrušíte, zmeny stavov vybratých aplikácií na paneli s nástrojmi služby Analytics neovplyvnia miniaplikáciu.
Povoliť filtrovanie spoľahlivosti	Toto políčko začiarknite, ak chcete používateľovi umožniť upraviť vybratú hodnotu spoľahlivosti na paneli s nástrojmi Analytics. Keď toto políčko zrušíte, zmeny hodnoty spoľahlivosti na paneli s nástrojmi služby Analytics ho neovplyvnia.
Povoliť filtrovanie dátumu	Toto políčko začiarknite, ak chcete používateľom umožniť upraviť rozsah dátumov z panel s nástrojmi služby Analytics. Keď toto políčko zrušíte, zmeny globálneho rozsahu dátumov na paneli s nástrojmi služby Analytics nebudú mať vplyv na miniaplikáciu.
Povoliť filtrovanie stavu interakcie	Toto políčko začiarknite, ak chcete používateľovi povoliť upravovať vybraté stavy interakcií na paneli s nástrojmi služby Analytics. Po zrušení začiarknutia tohto poľa sa vybraté interakčné stavy zmenia z

Názo	Popis

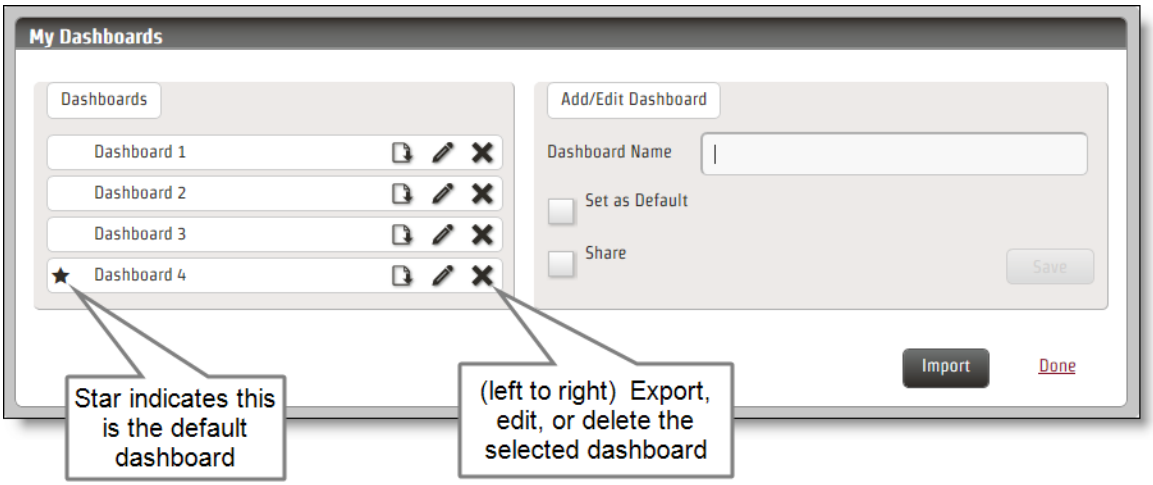
Názo	Popis
	Panel s nástrojmi služby Analytics nemá vplyv na miniaplikáciu.
Povoliť textové vyhľadávanie	Toto políčko začiarknite, ak chcete používateľovi umožniť vyhľadávanie fráz v Panel s nástrojmi služby Analytics. Keď toto políčko zrušíte, vyhľadávanie fráz na paneli s nástrojmi služby Analytics neovplyvní miniaplikáciu.
Typ udalosti	Vyberte typ udalosti pre množinu údajov.
Skupina súborov podľa	Vyberte spôsob uloženia skupiny.
Odfiltrovanie viacerých prístupov	Toto políčko začiarknite, ak chcete spočítať frázu s vyššou hodnotou úroveň spoľahlivosti a odfiltrujte podobné frázy s nižšou úrovňou spoľahlivosti. Po zrušení začiarknutia tohto poľa sa zobrazia všetky frázové prístupy. Analytics môže vygenerovať viacero frázových prístupov pre podobné frázy s rôznymi úrovňami spoľahlivosti, ktoré sa v zázname vyskytujú takmer v rovnakom čase. **PRÍKLAD** Ak pridáte frázy pre výrazy "sanitka" a "záchranná služba", po vyhľadaní položky Analytics sa môže zobraziť viacero prístupov. Fráza "záchranná služba".
Dátum začiatku	Počiatočný dátum pre rozsah dátumov.
Zoskupiť podľa	Vyberte spôsob, akým chcete zoskupiť údaje. Možnosti dostupné v tomto poli sú určené typom množiny údajov, ktorú vytvárate.
Skupiny	Vyberte jednu alebo viac skupín, podľa ktorých chcete filtrovať údaje. Ak nevyberiete jednu alebo viac skupín, predvolene sa vyberú všetky skupiny. Ak vyberiete jednu alebo viac skupín, predvolene sa vyberú všetky tímy pre tieto skupiny. Skupiny sú obmedzené priradenými povoleniami.
Rozsahy histogramu	Zadajte počet intervalov, ktoré sa majú zobraziť v histograme. Platný Hodnoty sú celé čísla 3 – 100. Predvolená hodnota je 10.

Názo	Popis
Interakčné stavy	Vyberte stavy interakcie, ktoré chcete zobraziť v miniaplikácii.
Obmedziť na preddefinované frázy	Toto políčko začiarknite, ak chcete filtrovať kontakty v množine údajov tak, aby zahŕňali Iba tie, ktoré majú preddefinované frázové prístupy. Frázy sú definované v Správcovi fráz.
Názov	Názov súboru údajov.
Frázy	Vyberte jednu alebo viac fráz, podľa ktorých chcete filtrovať údaje.
Veľkosť poradia	Zadajte, koľko špičkových aplikácií zobrazuje výsledky. Platný hodnoty sú 10–100. Predvolená hodnota je 10.
Výsledok	Vyberte, či chcete vrátiť výsledky, ktoré obsahujú alebo neobsahujú zadané frázy pre túto množinu údajov. ▪ Ak vyberiete možnosť **Vrátiť kontakty s vybratými frázami**, Webex WFO zobrazí celkový počet frázových zhôd medzi všetkými kontaktmi. ▪ Ak vyberiete možnosť **Vrátiť kontakty bez vybratých fráz,** Webex WFO oznámi počet kontaktov, ktoré neobsahujú zadané frázy.
Zobraziť iba webové stránky	Toto políčko začiarknite, ak chcete zobraziť štatistiky iba pre webové lokality Prístupné. Po zrušení začiarknutia tohto políčka sa zobrazia štatistiky aplikácií aj webových stránok.
Tagy	Vyberte jednu alebo viac značiek, podľa ktorých chcete filtrovať údaje.
Tímy	Vyberte jeden alebo viac tímov, podľa ktorých chcete filtrovať údaje. Ak nevyberiete jeden alebo viac tímov, predvolene sa vyberú všetky tímy.
Typy textu	Vyberte jeden alebo viacero typov textu, podľa ktorých chcete filtrovať údaje.
K dnešnému dňu	Koncový dátum pre rozsah dátumov.

Názo	Popis
Typ	Vyberte typ trendu.
Typy	Vyberte jeden alebo viac typov, podľa ktorých chcete filtrovať údaje.

Vytvorenie a správa informačného panela služby Analytics

Výber, vytváranie a správa tabúľ sa vykonáva pomocou ikony **Tabule** na paneli s nástrojmi Analytics. Kliknutím na ikonu vyberte zo zobrazeného zoznamu existujúcu tabuľu, ktorú chcete zobraziť. Kliknutím na **tlačidlo Spravovať** v hornej časti zoznamu tabúľ (dashboard) **otvorte** dialógové okno Moje tabule. Odtiaľ môžete vytvárať a spravovať tabule. Táto funkcia je k dispozícii len v prípade, že máte príslušné povolenia.



POZNÁMKA: Zdieľané tabule sú v časti Moje tabule označené symbolom zámku. To znamená, že tieto tabule môžete zobraziť, ale nemôžete ich upravovať. Môže to urobiť iba vlastník zdieľanej tabule.

Predpoklady

- Vaša organizácia má jednu z nasledujúcich licencií:
  - Základy služby Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Počítačová analytika
- Máte povolenie Zobraziť systémovú analytiku.

Umiestnenie stránky

Tabuľa služby Analytics > Analytics

Postupy

Vytvorenie tabule (dashboard)

1. Otvorte **položku Moje tabule**.
2. Zadajte názov novej tabule do **poľa Názov** tabule. Voliteľne môžete túto tabuľu nastaviť ako predvolenú tabuľu alebo na zdieľanie tabule s inými používateľmi.
3. (Voliteľné) Začiarknite políčko Nastaviť ako predvolené , ak chcete túto tabuľu používať ako predvolenú tabuľu služby Analytics.
4. (Voliteľné) Začiarknite políčko **Zdieľať** , ak chcete zdieľať túto tabuľu s ostatnými používateľmi. Táto funkcia je k dispozícii iba v prípade, že správca povolil zdieľanie informačného panela na stránke konfigurácie služby Analytics.
5. Kliknite na tlačidlo Uložiť a potom na položku **Hotovo** .

Úprava tabule

1. Otvorte **položku Moje tabule**.
2. Vyberte tabuľu, ktorú chcete upraviť, a kliknite na položku **Upraviť** (ikona ceruzky).
3. Vykonajte požadované zmeny. Môžete zmeniť názov tabule, nastaviť alebo odstrániť ju ako predvolenú tabuľu a zdieľať ju s ostatnými používateľmi alebo zrušiť jej zdieľanie.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť a potom na položku **Hotovo** .

Odstránenie tabule

1. Otvorte **položku Moje tabule**.
2. Kliknite na položku **Odstrániť** (ikona X) vedľa tabule, ktorú chcete odstrániť.

   POZNÁMKA: Keď odstránite tabuľu, odstránia sa aj všetky množiny údajov a miniaplikácie priradené k tabuli.

3. Kliknite na tlačidlo Uložiť a potom na položku **Hotovo** .

Export tabule

1. Otvorte **položku Moje tabule**.
2. Kliknite na položku **Exportovať** vedľa tabule, ktorú chcete exportovať.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť **, ak chcete tabuľu uložiť ako súbor s názvom "dashboard.json" do predvoleného umiestnenia sťahovaných súborov, alebo** kliknite na položku **Uložiť ako** , ak chcete súbor premenovať a uložiť do iného umiestnenia.

Import tabule

1. Otvorte **položku Moje tabule**.
2. Kliknite na položku **Importovať**.
3. Prejdite na miesto, kde je uložená požadovaná tabuľa, a vyberte súbor. Súbor má príponu JSON.
4. Kliknutím na tlačidlo **Odoslať** importujte tabuľu.

   > **Poznámka :** Ak importujete tabuľu s rovnakým názvom ako jedna z existujúcich tabúľ, k názvu importovanej tabule sa pripojí hviezdička.

5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Vytvorenie a správa miniaplikácie Analytics

Existujú štyri typy miniaplikácií služby Analytics: mračno grafov, mriežky údajov, textu a fráz. Každý typ miniaplikácie zobrazuje údaje definované v množine údajov. Informačné panely služby Analytics si môžete prispôsobiť vytvorením a usporiadaním miniaplikácií podľa svojich predstáv.

Predpoklady

- Vaša organizácia má jednu z nasledujúcich licencií:
  - Základy služby Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Počítačová analytika
- Máte povolenie Zobraziť systémovú analytiku.
- Vytvorili ste množinu údajov (pozrite si tému Vytvorenie a správa množiny údajov).

Umiestnenie stránky

Tabuľa služby Analytics > Analytics

Postupy

Pridanie miniaplikácie na informačný panel

1. Zobrazte tabuľu, na ktorú chcete pridať miniaplikáciu.
2. Kliknutím na položku **Odomknúť** povoľte tlačidlo Pridať miniaplikáciu a potom kliknite na položku **Pridať miniaplikáciu**.
3. Vyberte typ widgetu, ktorý chcete pridať.
4. Nakonfigurujte nastavenia pre vybraný typ miniaplikácie (pozri Nastavenia grafu, Nastavenia mriežky údajov, Nastavenia textu a Nastavenia frázového mračna).
5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Widgety na hlavnom paneli môžete presúvať a meniť ich veľkosť. Keď ich presuniete (kliknete a počkáte, kým je ukazovateľ myši umiestnený na paneli s nástrojmi miniaplikácie), zobrazia sa červené čiary, ktoré vám pomôžu zarovnať miniaplikáciu, ktorú presúvate, s ostatnými widgetmi v okolí. Zmeňte veľkosť widgetov kliknutím a potiahnutím do pravého dolného rohu miniaplikácie.

Každá miniaplikácia má panel s nástrojmi:

1—Nastavenia. Upravte nastavenia miniaplikácie

2—CSV Export. Exportujte údaje z miniaplikácie do súboru CSV formátu

3—Tlač. Tlač obrázka miniaplikácie

4—Vymazať. Odstránenie miniaplikácie

5 – Celá obrazovka. Prepína miniaplikáciu medzi normálnou veľkosťou a veľkosťou na celú obrazovku

Nastavenia grafu

Keď vyberiete typ grafu pre miniaplikáciu, musíte nakonfigurovať nasledujúce polia v dialógovom okne Nastavenia grafu.

Nastavenia kontajnera

Nastavenie	Popis
Názov	Názov miniaplikácie.
Skryť názov	Začiarknite toto políčko, ak chcete skryť záhlavie okna miniaplikácie. Nástroje z záhlavia okna sa presunú do tela miniaplikácie.
Skryť pozadie	Začiarknite toto políčko, ak chcete odstrániť okraj miniaplikácie.

Možnosti grafu

Nastavenie	Popis
Názov	Názov grafu.
Typ	Typ grafu, ktorý sa má zobraziť v tejto miniaplikácii. ▪ Čiarové grafy a grafy oblastí sa zvyčajne používajú na znázornenie zmeny položky v priebehu času. Čiarové grafy zobrazujú informácie ako rad bodov spojených priamymi segmentmi. Oblastné grafy zobrazujú údaje graficky a sú založené na čiarovom grafe. Oblasť medzi osou a čiarou je zvýraznená farbami. Bežne sa používa na porovnanie dvoch alebo viacerých množstiev v grafe. ▪ Pruhové grafy sú grafy s obdĺžnikovými pruhmi, ktoré majú dĺžku úmernú údajom, ktoré predstavujú. Stĺpcové grafy je možné vykresliť vertikálne alebo horizontálne. Skladané pruhové grafy sú užitočné pri viacerých prístupoch v jednej alebo viacerých kategóriách. Skladané pruhové grafy možno použiť na zobrazenie trendov. ▪ Koláčové grafy sú kruhové grafy rozdelené do sektorov, ktoré znázorňujú číselný podiel. Koláčový graf umožňuje vybrať dva priesečníky údajov: rad (údaje, ktoré chcete zobraziť) a hodnotu. Výsek v koláčovom grafe predstavuje rad a veľkosť výseku predstavuje hodnotu.
Legenda	Pozícia legendy na grafe.
Krok označenia	Frekvencia štítkov nakreslených na osi x. **Funkcia PRÍKLAD** **1** zobrazuje označenie na osi x pre každý údajový bod. **2**

Nastavenie	Popis
	Zobrazí označenie na osi x pre každý ďalší údajový bod.
Povoliť menovky	Toto políčko začiarknite, ak chcete zobraziť menovky v grafe.
Zobraziť označenia údajových bodov	Toto políčko začiarknite, ak chcete v grafe zobraziť označenia údajových bodov.

Výber súboru údajov a referenčná mriežka

Nastavenie	Popis
Vybrať množinu údajov	Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte jednu z množín údajov, ktoré ste vytvorili. Zobrazia sa hlavičky stĺpcov priradené k množine údajov.
Zobraziť všetky údaje	Kliknutím na toto tlačidlo zobrazíte rozbalenú verziu stĺpca Hlavičky.

Možnosti grafu

Nastavenie	Popis
Osi x	Vyberte informácie, ktoré sa majú zobraziť na osi x grafu. Možnosti sú založené na vybratej množine údajov.
Y-A XIS	Vyberte informácie, ktoré sa majú zobraziť na osi y grafu. Možnosti sú založené na vybratej množine údajov.
Seriál	Údaje, ktoré chcete merať na osi x. **POZNÁMKA:** Najpopulárnejšie údaje musia byť zoradené podľa dátumu. Ak chcete vytvoriť populárny graf, vyberte položku Dátum od alebo Dátum ukončenia z ponuky Rozbaľovací zoznam sérií. Ak vyberiete ID agenta, meno agenta, frázu alebo kategóriu, graf trendov sa logicky nezoradí.

Nastavenia mriežky údajov

Keď vyberiete typ mriežky údajov pre miniaplikáciu, musíte nakonfigurovať nasledujúce polia v dialógovom okne Nastavenia mriežky údajov.

Nastavenia kontajnera

Nastavenie	Popis
Názov	Názov miniaplikácie.
Skryť názov	Začiarknite toto políčko, ak chcete skryť záhlavie okna miniaplikácie. Nástroje z záhlavia okna sa presunú do tela miniaplikácie.
Skryť pozadie	Začiarknite toto políčko, ak chcete odstrániť okraj miniaplikácie.

Výber množiny údajov a referenčná mriežka

Nastavenie	Popis
Vybrať množinu údajov	Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte jednu z množín údajov, ktoré ste vytvorili. Zobrazia sa hlavičky stĺpcov priradené k množine údajov.
Zobraziť všetky údaje	Kliknutím na toto tlačidlo zobrazíte rozbalenú verziu stĺpca Hlavičky.

Možnosti grafu

Táto časť zobrazuje polia, ktoré sa zobrazujú v miniaplikácii Mriežka údajov. Dostupné polia závisia od vybratej množiny údajov. Všetky dostupné polia sa predvolene zobrazujú v mriežke údajov. Ak chcete odstrániť pole z mriežky údajov, kliknite na názov poľa. Pole bude zakázané. Opätovným kliknutím na názov poľa povoľte pole alebo výberom položky Všetky povoľte všetky polia.

Nastavenia textu

Keď vyberiete typ textu miniaplikácie, musíte nakonfigurovať nasledujúce polia v dialógovom okne Nastavenia textu.

Nastavenia kontajnera

Nastavenie	Popis
Názov	Názov miniaplikácie.
Skryť názov	Začiarknite toto políčko, ak chcete skryť záhlavie okna miniaplikácie. Nástroje z záhlavia okna sa presunú do tela miniaplikácie.
Skryť pozadie	Začiarknite toto políčko, ak chcete odstrániť okraj miniaplikácie.

Textový editor

Pomocou textového editora vytvorte a upravte text, ktorý sa zobrazí vo vašej textovej miniaplikácii. Zadaný text môžete nastaviť tučným písmom, kurzívou alebo podčiarknutím. Veľkosť textu nemôžete ovládať.

Nastavenia frázového oblaku

Frázový mrak je vizuálne znázornenie fráz. Tento formát je užitočný na rýchlu identifikáciu najvýznamnejších fráz podľa veľkosti písma a farby.

Nastavenia kontajnera

Nastavenie	Popis
Názov	Názov miniaplikácie.
Skryť názov	Začiarknite toto políčko, ak chcete skryť záhlavie okna miniaplikácie. Nástroje z záhlavia okna sa presunú do tela miniaplikácie.
Skryť pozadie	Začiarknite toto políčko, ak chcete odstrániť okraj miniaplikácie.

Výber množiny údajov a referenčná mriežka

Nastavenie	Popis
Vybrať množinu údajov	Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte jednu z množín údajov, ktoré ste vytvorili. Zobrazia sa hlavičky stĺpcov priradené k množine údajov. **POZNÁMKA:** Oblak fráz podporuje ľubovoľnú množinu údajov, ktorá má možnosť frázy (napríklad Zoskupiť podľa frázy). Ak množina údajov o počte fráz Používa funkciu Zoskupiť podľa kategórie, nemôžete vytvoriť oblak fráz

Nastavenie	Popis
	tento súbor údajov.
Zobraziť všetky údaje	Kliknutím na toto tlačidlo zobrazíte rozbalenú verziu stĺpca Hlavičky.

Zobrazenie podrobností miniaplikácie

Na table Detaily miniaplikácie sa zobrazuje mriežka údajov, ktorá obsahuje údaje, ktoré sú zdrojom grafického znázornenia. Tablu s podrobnosťami otvoríte kliknutím na položku alebo údajový bod v miniaplikácii alebo kliknutím na tlačidlo Prepínač na celú obrazovku na paneli s nástrojmi a potom na tlačidlo Podrobnosti v hornej časti tably miniaplikácií.

Poznámka : Miniaplikácia mriežky údajov zobrazuje rovnaké informácie, aké obsahuje tabla s podrobnosťami. Tieto informácie môžete prejsť na detaily rovnako ako na table s podrobnosťami.

Počiatočná mriežka údajov zobrazuje všeobecné podrobnosti. Ak chcete zobraziť konkrétnejšie podrobnosti, dvojitým kliknutím na riadok prejdite na detaily informácií. V ľavej hornej časti tably s podrobnosťami sa pridáva popis cesty, ktorý vám pomôže vrátiť sa späť na začiatok. Ikona Domov vás privedie k počiatočnému zobrazeniu mriežky údajov.

Ikona Nastavenie vedľa navigačnej cesty otvorí konfiguračné okno, v ktorom môžete vybrať údaje, ktoré chcete zobraziť na table s podrobnosťami.

Upozornenie používateľov na neschválené používanie aplikácie

Môžete poslať e-mail s upozornením jednej alebo viacerých osôb na používanie neschválenej aplikácie alebo webovej lokality. Keď prejdete na detaily dostatočne ďaleko na table s podrobnosťami, aby ste zobrazili mriežku podrobností agenta obsahujúcu stĺpec Označenie aplikácie, vedľa prepojenia s názvom príslušnej aplikácie alebo webovej stránky sa zobrazí ikona e-mailu.

Kliknutím na ikonu E-mail zobrazíte e-mailový formulár. Telo e-mailu obsahuje nasledujúce informácie:

- Vyhlásenie o tom, že bola použitá neschválená žiadosť alebo dokument
- Meno agenta
- dátum a čas prístupu k aplikácii,
- Názvy žiadosti a dokumentu
- URL problému s používaním aplikácie v Prieskumníkovi agenta
- (Voliteľné) Vaše komentáre

POZNÁMKA: Kliknutím na prepojenie v stĺpci Označenie aplikácie prejdite na Prieskumníka agenta, kde nájdete dátum a čas prístupu k aplikácii.

Zadajte jednu alebo viacero e-mailových adries, na koniec správy pripojte prípadné komentáre a potom kliknutím na tlačidlo OK odošlite oznámenie.

Filtrovanie údajov na informačnom paneli služby Analytics

Predpoklady

- Vaša organizácia má jednu z nasledujúcich licencií:
  - Základy služby Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Počítačová analytika
- Máte povolenie Zobraziť systémovú analytiku

Umiestnenie stránky

Tabuľa služby Analytics > Analytics

Filtrujte údaje vo všetkých miniaplikáciách, ktoré sa zobrazujú na informačnom paneli, pomocou nástroja Filtre údajov. Môžete vybrať jeden alebo viac filtrov, ktoré chcete použiť. Ak vytvoríte viac ako jeden filter, výsledky musia zodpovedať všetkým kritériám filtra.

> **POZNÁMKA:** Niektoré typy údajov nie je možné filtrovať. Pozrite si tému Vytvorenie a spravovanie množiny údajov, kde nájdete zoznam údajov, ktoré možno filtrovať.

Všetky filtre údajov, ktoré nastavíte, sa použijú na každej tabuli, ktorú zobrazíte počas relácie. Ak sa však odhlásite a potom znova prihlásite, musíte filtre nakonfigurovať znova. Nepretrvávajú od relácie k relácii.

Postup

Pridanie filtra údajov

1. Kliknite na položku **Filtre** údajov.
2. Kliknite na položku **Pridať filter**.
3. V dialógovom okne Pridať filter vyberte filter. Existujú štyri typy filtrov:
   - Analýza – filtrovanie podľa štatistiky hovorov a udalostí
   - Kontakt – filtrovanie podľa zaznamenaných kontaktných informácií

- Dátum – filtrovanie podľa časového pásma
- Organizácia – filtrovanie podľa agenta, skupiny alebo tímu

4. Vyberte operátor (napríklad väčší ako, menší ako, obsahuje atď.) a zadajte hodnotu. Hodnota môže obsahovať zástupné znaky (* alebo ?). Divoká karta s hviezdičkou znamená ľubovoľný počet znakov a zástupná karta s otáznikom znamená jeden znak.

   PRÍKLAD Filter na vyhľadanie hovorov, ktoré obsahujú viac ako tri udalosti hovoru, je "Hovorte nad udalosťami väčšími ako 3".

5. Kliknite na tlačidlo **OK**.

Prispôsobenie informačného panela služby Analytics

Predpoklady

- Vaša organizácia má jednu z nasledujúcich licencií:
  - Základy služby Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Počítačová analytika
- Máte povolenie Zobraziť systémovú analytiku.

Umiestnenie stránky

Tabuľa služby Analytics > Analytics

Na stránke informačného panela služby Analytics sú k dispozícii dva panely s nástrojmi.

Panel s nástrojmi služby Analytics

Panel s nástrojmi služby Analytics umožňuje spravovať obsah informačného panela.

1—Vyhľadávacie pole

Vyhľadávacie pole filtruje text v miniaplikáciách, ktoré používajú množiny údajov Počet kontaktov, Trend obsahu, Počet textových kontaktov a Trend textových kontaktov. Toto pole sa zobrazí len vtedy, ak je v množine údajov Počet kontaktov začiarknuté políčko Povoliť vyhľadávanie textu.

2 – pole Globálny rozsah dátumov

Pole Globálny rozsah dátumov filtruje historické informácie v miniaplikáciách podľa rozsahu dátumov. Váš výber ovplyvní všetky miniaplikácie na tabuli, ktorých množiny údajov majú začiarknuté políčko Povoliť filtrovanie dátumu. Toto pole je k dispozícii, keď je tabuľa uzamknutá.

3 – Pole spoľahlivosti

Pole Spoľahlivosť sa používa na nastavenie minimálnej hodnoty spoľahlivosti pre prístup. Platné hodnoty sú v rozsahu od 1 do 100.

> **PRÍKLAD** Keď zadáte hodnotu 20, Analytics vráti počet prístupov, pri ktorých je hodnota spoľahlivosti 20 alebo vyššia.

Táto hodnota ovplyvňuje všetky miniaplikácie na tabuli, ktorých množina údajov je nakonfigurovaná so začiarknutým políčkom Povoliť dôveru prepísania. Táto hodnota sa neuchováva medzi reláciami a reláciami.

4 – Dátové filtre

Kliknutím na tlačidlo Filtre údajov zobrazte dialógové okno Filtre údajov. Toto dialógové okno použite na pridanie filtrov, ktoré určujú údaje záznamov, ktoré sa zobrazia vo vašich miniaplikáciách (pozrite si tému Filtrovanie údajov na informačnom paneli Analytics).

> **POZNÁMKA:** Filtre údajov sú podporované iba v službe Speech Analytics.

5—Stav interakcie

Kliknite na tlačidlo Stavy interakcie a vyberte stavy interakcie (aktívne, neaktívne, po práci s hovorom a pri podržaní), o ktorých sa majú údaje zobrazovať vo vašich widgetoch. V predvolenom nastavení sú vybraté všetky stavy interakcie.

6—Stav aplikácie

Kliknite na tlačidlo Stav aplikácie a vyberte stavy aplikácie (schválené, neschválené, ignorované a nové), o ktorých sa majú údaje zobrazovať vo vašich miniaplikáciách. V predvolenom nastavení sú vybraté všetky stavy aplikácie okrem stavu Ignorovať.

7 – Informačné panely

Kliknutím na tlačidlo Tabule zobrazíte zoznam tabúľ, ktoré máte k dispozícii. Ak máte príslušnú rolu a povolenia, kliknutím na prepojenie Spravovať môžete prejsť do dialógového okna Moje tabule (pozrite si tému Vytvorenie a správa tabule Analytics).

8—Tlač

Kliknutím na tlačidlo Tlačiť vytlačíte snímku informačného panela služby Analytics.

9 - Zamknúť / Odomknúť

Toto tlačidlo prepína medzi možnosťami Zamknuté a Odomknuté.

- Po uzamknutí nemôžete meniť miniaplikácie na tabuli ani ich rozloženie.
- Po odomknutí môžete pridávať, upravovať a odstraňovať widgety a meniť ich rozloženie.

POZNÁMKA: Zdieľané tabule nie je možné odomknúť. Môžu ich meniť iba ich majitelia.

10—Uložiť

Kliknutím na tlačidlo Uložiť uložíte zmeny, ktoré ste vykonali na odomknutej tabuli.

11 – Správca množiny údajov

Správca množín údajov umožňuje vytvárať, upravovať a odstraňovať množiny údajov priradené k zobrazenej tabuli (pozrite si tému Vytvorenie a správa množiny údajov). Toto tlačidlo je zapnuté, keď je tabuľa odomknutá.

12 - Pridať miniaplikáciu

Kliknite na tlačidlo Pridať miniaplikáciu, vyberte typ miniaplikácie a nakonfigurujte jej obsah (pozrite si tému Vytvorenie a správa miniaplikácie Analytics). Toto tlačidlo je zapnuté, keď je tabuľa odomknutá.

13—Widgety dlaždíc

Kliknutím na tlačidlo Widgety dlaždíc uložte miniaplikácie do ľavého horného rohu. Toto tlačidlo je zapnuté, keď je tabuľa odomknutá.

14—Výber nástroja

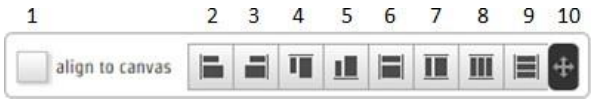
Kliknutím na nástroj pre výber vyberte miniaplikácie a potom ich zarovnajte na tabuli. Widgety vyberiete tak, že okolo nich presuniete obdĺžnikovú oblasť výberu, alebo ich vyberiete po jednom stlačením kombinácie klávesov Ctrl + kliknutie.
Vybrané widgety sú ohraničené červenou farbou. Toto tlačidlo je zapnuté, keď je tabuľa odomknutá. Keď pomocou tohto nástroja vyberiete widgety, otvorí sa nástrojová lišta Zarovnanie miniaplikácií a zobrazí sa v ľavom hornom rohu stránky.

Widgety môžete vyberať, pokiaľ je zapnuté tlačidlo Nástroj pre výber (zmení sa na tmavosivé). Zostane zapnutý, kým naň znova nekliknete, aby ste ho zakázali. Keď je vypnutá, nemôžete vybrať widgety.

Panel s nástrojmi Zarovnanie miniaplikácie

Panel s nástrojmi Zarovnanie miniaplikácií sa zobrazí, keď vyberiete miniaplikácie na informačnom paneli **pomocou nástroja pre výber**

Na paneli s nástrojmi služby Analytics. V predvolenom nastavení sa panel s nástrojmi zobrazuje v ľavom hornom rohu tabule.



1—Začiarkavacie políčko Zarovnať s plátnom

Keď začiarknete políčko Zarovnať na plátno, miniaplikácie sa pri použití tlačidiel ovládania zarovnania prichytia k jednému z vonkajších okrajov tabule.

> **PRÍKLAD** Ak je začiarkavacie políčko začiarknuté a kliknete na Zarovnať dole, všetky vybraté miniaplikácie sa prichytia k dolnému okraju tabule. Ak sa začiarknutie políčka zruší a kliknete na položku Zarovnať dole, všetky
> Vybrané widgety zarovnávajú svoje spodné okraje so spodným okrajom miniaplikácie, ktorý je umiestnený najnižšie na palubnej doske.

2 – Zarovnať vľavo

Kliknite na tlačidlo Zarovnať doľava, aby ste zarovnali ľavé strany všetkých vybraných widgetov.

3 – Zarovnať vpravo

Kliknutím na tlačidlo Zarovnať doprava zarovnáte pravé strany všetkých vybraných widgetov.

4—Zarovnať hore

Kliknutím na tlačidlo Zarovnať hore zarovnáte vrcholy všetkých vybraných widgetov.

5—Zarovnať spodok

Kliknutím na tlačidlo Zarovnať spodok zarovnáte spodnú časť všetkých vybraných widgetov.

6—Zhodná šírka

Kliknutím na tlačidlo Prispôsobiť šírku zmeníte veľkosť všetkých vybraných widgetov na šírku najširšieho widgetu.

7—Výška zápasu

Kliknutím na tlačidlo Prispôsobiť výšku zmeníte veľkosť všetkých vybraných widgetov na výšku najvyššieho widgetu.

8—Horizontálne rozdelenie

Kliknutím na tlačidlo Distribuovať vodorovne rozložíte vybrané widgety rovnomerne a vodorovne po informačnom paneli. Majú zmenenú veľkosť na rovnakú šírku s bočnými hranami, ktoré sa dotýkajú.

9—Vertikálna distribúcia

Kliknutím na tlačidlo Distribúcia vertikálne rozložíte vybrané widgety rovnomerne a vertikálne po informačnom paneli. Majú zmenenú veľkosť do rovnakej výšky, pričom ich horný a dolný okraj sa dotýka.

10—Presunúť panel s nástrojmi

Kliknutím a podržaním tlačidla Premiestniť panel s nástrojmi presuňte panel s nástrojmi na ľubovoľné miesto na tabuli. Panel s nástrojmi zostane v tomto umiestnení počas trvania relácie.

Monitorovanie zamerania a aktivity agentov

Stránka Prieskumník agenta umožňuje nadriadenému alebo manažérovi zobraziť zameranie a aktivitu agenta pre konkrétny dátum v jednom zobrazení.

Predpoklady

- Vaša organizácia má jednu z nasledujúcich licencií:
  - Základy služby Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Počítačová analytika
- Máte povolenie Zobraziť analýzu pracovnej plochy.
- Vaša organizácia nepoužíva nahrávanie RTE (známe aj ako chunk recording). Vzhľadom na spôsob, akým RTE nahrávanie spracováva dáta na ploche, nie je Agent Explorer k dispozícii pre integráciu s Cisco Webex Contact Center.

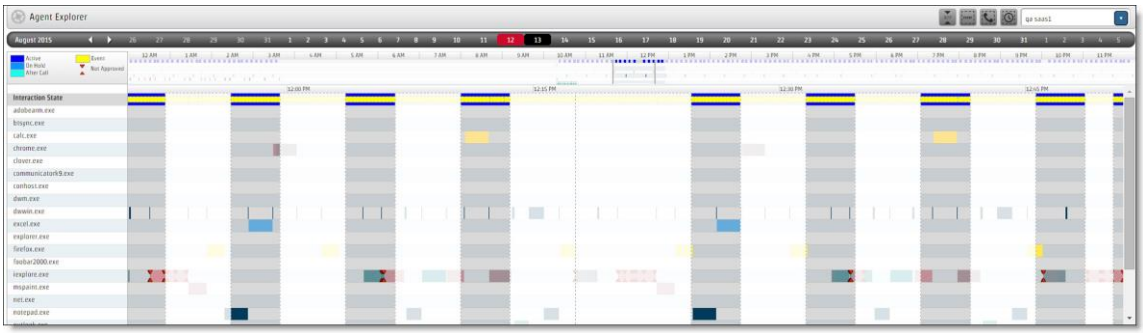
Umiestnenie stránky

Prieskumník agenta

Postupy

Zobrazenie zamerania a aktivity agenta:

1. Vyberte agenta z rozbaľovacieho zoznamu Vybrať **agenta** (pravý horný roh stránky). Zobrazí sa zoznam programov, ktoré agent použil, a stav agenta počas používania týchto programov.



> **POZNÁMKA:** Ďalšie informácie o tom, čo môžete vidieť na tejto stránke, nájdete v časti Prehľad Prieskumníkaagentov.

2. (Voliteľné) Kliknutím na šípku dátumu alebo mesiaca v hornej časti obrazovky zobrazíte iný dátum. Prieskumník agenta nezobrazuje informácie pre dnešok ani dátumy v budúcnosti.
3. Ďalšie informácie získate pomocou jedného alebo viacerých postupov uvedených nižšie.

Ďalšie informácie o stave interakcie, udalosti, dokumente alebo adrese URL interakcie nájdete na hlavnom paneli:

Umiestnite kurzor myši na prvok. Zobrazí sa popis.

> **PRÍKLAD** Toto je popis stavu interakcie.
>
> State: Active
> Date:2015-08-13
> Start Time: 07:38:57 AM
> Duration: 00:02:29
> Calling Number: 1006
> Called Number: 1005
> Contact ID: 14

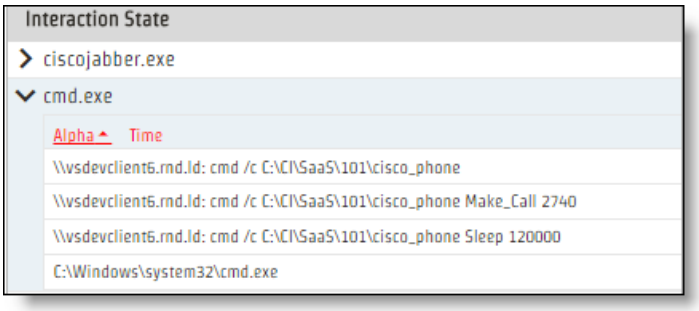
Zobrazenie zamerania agenta iba počas hovorov:

1. Zapnite tlačidlo Hranice hovorov .
2. Vypnite **tlačidlo Hranice** nečinnosti.

Pozrite si dokumenty alebo adresy URL, ku ktorým agent získal prístup z aplikácie alebo webovej stránky:

1. V stĺpci v časti Stav interakcie kliknite na šípku naľavo od názvu aplikácie alebo webovej lokality.
2. Ak chcete dokumenty alebo webové adresy zoradiť podľa abecedy, kliknite na tlačidlo **Alfa**. Zoradiť ich podľa času agenta

Pristupovali k nim, kliknite na položku **Čas**.



Vypnite neschválené značky obsahu:

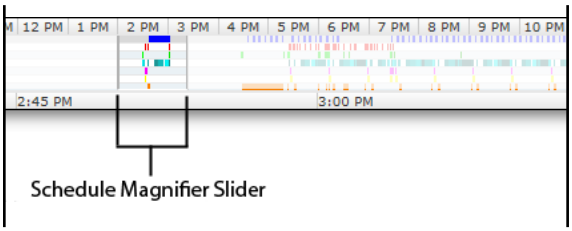
Vypnite tlačidlo Značky neschválených **obsahov** .

Zvýraznite konkrétny druh udalosti:

1. Zapnite **tlačidlo Udalosti** . Otvorí sa dialógové okno Udalosti.
2. Vyberte druh udalosti, ktorú chcete zvýrazniť.

Priblížte časť rozvrhu agenta:

1. Kliknite na jazdec Plánovať zväčšovacie sklo na paneli časovej mierky v hornej časti stránky.
2. Ak chcete zobraziť rozvrh v 15-minútových krokoch, potiahnite jazdec vodorovne alebo kliknite na čas v lište časovej mierky.



POZNÁMKA: Funkcie priblíženia a oddialenia webového prehliadača v Prieskumníkovi agenta nefungujú. Ak použijete funkciu priblíženia alebo oddialenia, zvolený čas sa pri použití tlačidla Jazdec Plánovať zväčšovacie sklo.

Prehrajte nahrávku priradenú k stavu interakcie:

1. Kliknite na stav interakcie priradený k hovoru. Stĺpec pod stavom interakcie je zvýraznený fialovou farbou.
2. Dvakrát kliknite na stav interakcie. Otvorí sa prehrávač médií.

3. Kliknite na položku **Prehrať** v prehrávači médií.
4. Ak máte funkciu Analýza reči, kliknutím na **kartu Reč** zobrazíte frázy priradené k nahrávke.

Súvisiace témy

- Prehľad programu Prieskumník agentov
- Prehranie kontaktov
- Zobrazenie akcií agenta pre kontakt – zobrazenie aplikácií a webových stránok, ktoré agent použil pri konkrétnom hovore

Prehľad programu Prieskumník agentov

Stránka Prieskumník agenta obsahuje hlavnú mriežku a panel nástrojov. Ľavá tabla mriežky zobrazuje aplikácie a webové stránky používané agentom. Na pravej table sa zobrazuje, kedy bol dokument alebo URL použitá. Zobrazujú sa v rôznych farbách, takže môžete ľahko vidieť zmeny v zameraní agenta.

Štyri tlačidlá na paneli s nástrojmi sú prepínače, ktoré ovládajú, čo sa zobrazí v mriežke. Legenda vľavo pod panelom kalendára identifikuje, čo znamenajú farby a symboly v mriežke.

Tlačidlo	Názov	Popis
APP	Neschválené značky obsahu	Prepne značky neschváleného obsahu, ktoré označujú aplikácie, použité agenty, ktoré nie sú schválené.
EVENT	Udalosti	Prepína značky udalostí, ktoré označujú zameranie agenta na aplikáciu, ktorá spustila udalosť. Udalosť je v riadku Interakčný stav zvýraznená žltou farbou. Po zapnutí sa otvorí dialógové okno Udalosti s výzvou na výber typu udalosti, ktorú chcete zvýrazniť. V predvolenom nastavení sú vybraté všetky udalosti.
	Hranice hovorov	Zvýrazní trvanie hovoru sivou farbou. Ak chcete, aby sa počas hovoru zobrazovalo iba zameranie agenta, zapnite tlačidlo Hranice hovoru a vypnite tlačidlo Hranice nečinnosti.

Tlačidlo	Názov	Popis
	Hranice nečinnosti	Bielou farbou sa zvýraznia informácie o čase nečinnosti medzi kontaktmi vrátane aplikácií použitých počas tejto doby. Vypnutie tohto tlačidla vám umožní jasne vidieť schválené a neschválené žiadosti počas kontaktu.

Hneď pod legendou sa zobrazí riadok Stav interakcie. Stav interakcie zobrazuje stav volania agenta v konkrétnom časovom bode.

POZNÁMKA: Systémový zámok sa môže zobraziť v jednom z riadkov pod položkou Stav interakcie. To znamená, že pracovná plocha agenta bola zamknutá alebo v režime spánku a zobrazuje, ktoré aplikácie alebo webové stránky boli zaostrené počas
Tento stav.

Analýza údajov analytických nástrojov

Informačný panel domovskej stránky

Tabuľa domovskej stránky využíva Prieskumníka údajov a je prispôsobená vašej roli. Vaša rola a povolenia určujú, ako funguje domovská stránka. Niektorí používatelia si môžu vytvoriť vlastnú domovskú stránku, zatiaľ čo iní si môžu zobraziť jednu alebo viac domovských stránok, ktoré vytvárajú a zdieľajú správcovia a správcovia.

Predpoklady

- Máte platné prihlasovacie poverenia Webex WFO
- Supervízor alebo správca vytvoril tabuľu pre vašu rolu
- Povolenie spravovať tabule (voliteľné)
- Zobraziť povolenie WFM tabule (vyžaduje sa pre WFM používateľov, aby videli tabuľu domovskej stránky)
- Zobraziť QM povolenie tabule (vyžaduje sa pre QM používateľov, aby videli tabuľu domovskej stránky)

Umiestnenie stránky

Telefón domov

Postupy

Zobrazenie inej tabule

Ak máte prístup k viacerým informačným panelom, v ľavej hornej časti domovskej stránky uvidíte tlačidlá s rôznymi názvami tabúľ. Kliknite na tlačidlo požadovanej tabule. Vybraný informačný panel sa zmení na ten, ktorý sa zobrazí, keď sa prihlásite alebo vrátite na domovskú stránku z iného miesta v Webex WFO.

Vytvorenie vlastného informačného panela

Ak panel s nástrojmi v hornej časti stránky obsahuje Prieskumníka údajov, máte povolenie použiť ho na vytvorenie vlastnej tabule a domovskej stránky. V časti Súvisiace témy sú uvedené témy, ktoré vám môžu pomôcť vytvoriť si vlastnú tabuľu.

Súvisiace témy

- Správa zoznamu tabúľ a zostáv Prieskumníka údajov
- Vytvorenie zostavy
- Vytvorenie tabule (dashboard)
- Nastavenie domovskej stránky

Vytvorenie vlastných zostáv pomocou Prieskumníka údajov

Prieskumník údajov umožňuje vytvárať vlastné zostavy a tabule. Stránka Prieskumník údajov obsahuje zoznam predvolených zostáv a tabúľ, ktoré môžete použiť tak, ako sú, alebo ako šablóny, ktoré vám pomôžu začať s vývojom vlastných.

Zostava je nástroj, ktorý používate na zodpovedanie obchodných otázok. Môžete napríklad vytvoriť prehľad, v ktorom sa dozviete, aký bol váš celkový predaj v minulom roku alebo koľko kontaktov agent previedol od júna do augusta. Pomocou Prieskumníka údajov môžete definovať otázku, na ktorú bude zostava odpovedať.

Keď budete mať údaje zostavy, ktoré vám poskytnú užitočné informácie o zacielení, môžete nakonfigurovať graf alebo tabuľku tak, aby prezentovala tieto informácie vo vizuálnom formáte, ktorý je ľahko zrozumiteľný. Grafy môžu zobrazovať jednu informáciu, napríklad nadpis, alebo trendy a vzťahy medzi niekoľkými zložitými metrikami.

Zostavy môžu byť zoskupené podľa témy alebo predmetu na tabuliach. Tabule poskytujú množstvo informácií na prvý pohľad a môžu odhaliť nové alebo skryté vzťahy medzi rôznymi druhmi údajov.

> **DÔLEŽITÉ Množstvo** a zložitosť zostáv na tabuliach Prieskumníka údajov môže ovplyvniť výkon. Ak chcete dosiahnuť optimálny výkon, obmedzte počet komplexných prehľadov zahrnutých do vašich údajov
> Tabule Prieskumníka.

Správa zoznamu tabúľ a zostáv Prieskumníka údajov

Stránka prehliadača materiálov Prieskumníka údajov obsahuje zoznam tabúľ a zostáv. Na tejto stránke môžete zobraziť, zdieľať, vytvárať a spravovať tabule a zostavy. Presne to, čo môžete robiť v prehliadači materiálov, závisí od povolení priradených k vašej role. Funkcie dostupné na stránke prehliadača materiálov sú:

Zobrazenie štandardných tabúľ Prieskumníka údajov

Nastavenie domovskej stránky

Kopírovanie zostavy alebo tabule

Zdieľanie zostáv a tabúľ

Nastavenie doručovania správ e-mailov

Označovanie zostáv a tabúľ s rolami

Vyhľadajte prehliadač diel podľa značky

Export zostavy

Informácie o paneli s nástrojmi DX

Panel s nástrojmi Prieskumník údajov vám umožňuje vybrať preddefinovaný filter na obmedzenie položiek, ktoré sa zobrazia v prehliadači materiálov. Môžete sa napríklad rozhodnúť, že chcete zobraziť iba zostavy a tabule, ktoré ste zdieľali, alebo iba tie, ktoré ste vytvorili. Môžete tiež vyhľadávať konkrétne zostavy alebo tabule podľa názvu, popisu alebo značky.

Stránka prehliadača materiálov môže zobrazovať zostavy a tabule ako jednoduchý zoznam, kategorizovaný zoznam alebo všeobecné ikony miniatúr. Ak chcete zmeniť zobrazenie, kliknite na požadovanú ikonu na paneli s nástrojmi.

Pole / tlačidlo		Popis
1	Rozbaľovací zoznam Všetky položky	Vyberte položky, z ktorých chcete zobraziť na stránke rozbaľovací zoznam.

Pole	/Tlačidlo	Popis
2	Tlačidlo Plochý zoznam	Zobrazenie položiek na stránke v jednoduchom zozname.
3	tlačidlo Zoznam kategórií	Zobrazenie položiek na stránke zoskupených ako tabule a zostavy.
4	tlačidlo miniatúr	Zobrazenie položiek na stránke ako miniatúr. Obrázky v miniatúrach predstavujú tabuľu alebo zostavu, nie skutočný vzhľad položky.
5	Tlačidlo dolného panela náhľadu	Zobrazenie panela ukážky položky v dolnej časti stránky.
6	Pravé tlačidlo panela náhľadu	Zobrazenie panela ukážky položky na pravej strane stránky.
7	tlačidlo Skryť panel náhľadu	Nezobrazí sa ukážka žiadnej položky.
8	Rozbaľovací zoznam Nastavenia	Nakonfigurujte nastavenia stránky. To určuje, ako sa položky na stránke zoradia a ktoré vlastnosti sa zobrazia pre každú položku.

Zobrazenie štandardných tabúľ Prieskumníka údajov

Prieskumník údajov sa dodáva s rôznymi vopred pripravenými tabuľami, ktoré môžete kopírovať a upravovať.

Predpoklady

- Máte povolenie Prieskumníka údajov.
- (Kopírovanie a úprava štandardných tabúľ) Máte povolenie na vytváranie obsahu.
- Tabule, ktoré máte k dispozícii, sa líšia v závislosti od predplatného spoločnosti Cisco, ktoré má vaša organizácia. Podrobnosti nájdete v časti Dostupné vopred vytvorené tabule .

Umiestnenie stránky

Prieskumník údajov

Postupy

Zobrazenie štandardných tabúľ Prieskumníka údajov

Štandardné tabule majú **v** stĺpci Vlastník systém **Systém** .

1. Kliknutím otvorte tabuľu.
2. Kliknutím na položku **Prieskumník** údajov sa vrátite do zoznamu tabúľ. (Neklikajte v prehliadači na tlačidlo Späť. Tým sa vrátite späť na svoju domovskú stránku.)

Dostupné vopred vytvorené tabule

QM tabúľ

Tieto tabule sú k dispozícii, ak má vaša organizácia systém riadenia kvality spoločnosti Cisco.

Panel	Popis
Riadiaci panel profilu agenta	Prehľad výkonu jednotlivých agentov za posledných 30 dní, ktorý Poďme supervízori, manažéri a hodnotitelia vŕtať priamo do kontaktov na ďalšie preskúmanie. Prístup k tejto tabuli môžete získať aj otvorením kontaktu a kliknutím na meno agenta.
Riadiaci panel profilu agenta – zobrazenie domovskej stránky agenta	Komplexný prehľad výkonnosti jedného agenta za posledných 30 dní, ktorý umožňuje agentovi vŕtať priamo do kontaktov, ktoré spracoval, na ďalšiu kontrolu. Tento informačný panel môžete priradiť ako domovskú stránku pre ľubovoľného agenta. Každý agent vidí iba svoje údaje. Pozrite si tému Označovanie zostáv a tabúľ s rolami.
Detail ccr vŕtania Profil agenta	Toto je podriadený riadiaci panel, na ktorý môžete prejsť na detaily z riadiaceho panela profilu agenta.
CX Focus QM - Prehľad podrobností kontaktov (posledných 7 dní)	Obsahuje počet kontaktov a informácie o trvaní pre každú skupinu za predchádzajúcich sedem dní. Môžete prejsť na detaily a zobraziť skóre tímov a agentov.
CX Focus QM - Prehľad podrobností o hodnoteniach (posledných 7 dní)	Obsahuje skóre hodnotenia pre každú skupinu za predchádzajúcich sedem dní. Môžete prejsť na detaily a zobraziť skóre tímov a agentov.
CX Focus QM - Detailný panel NPS (posledných 7 dní)	Obsahuje čisté skóre promotérov pre každú skupinu za predchádzajúcich sedem dní. Môžete prejsť na detaily a zobraziť skóre tímov a agentov.

Panel	Popis
QM percento kvality agenta (AQP)	Obsahuje počet dokončených hodnotení a priemerné skóre hodnotenia. Môžete filtrovať podľa dátumu, času začiatku kontaktu, skupiny, tímu, agenta, hodnotiaceho formulára a hodnotiteľa.
QM Spoločné metriky	Obsahuje priemerné skóre, hodnotenia a časy kontaktov z predchádzajúceho Tridsať dní.
Prehľad funkcie QM CX Focus	Obsahuje trvanie kontaktov, zadržania, priemerné hodnotenia a čistého promotéra Skóre (NPS) z predchádzajúcich tridsiatich dní.
Widgety - iba QM	Widgety sú vopred vytvorené aplikácie, ktoré môžete presunúť na tabuľu, aby ste ich získali Informácie bez toho, aby ste museli písať dotazy alebo vytvárať správy. Tento informačný panel obsahuje všetky miniaplikácie pre QM. Ďalšie informácie o jednotlivých widgetoch nájdete v časti Widgety dostupné QM. **OSVEDČENÉ POSTUPY** Väčšina widgetov sa dodáva bez nastavených filtrov dátumu, takže automaticky vyťahujú údaje čo najvzdialenejšie. Ak Načítanie miniaplikácií trvá príliš dlho, filtre upravte na kratší rozsah dátumov.

WFM tabúľ

Tieto tabule sú k dispozícii, ak má vaša organizácia službu Cisco Workforce Management.

Panel	Popis
Podrobnosti o dodržiavaní agenta	Obsahuje informácie o priľnavosti a zhode. Môžete filtrovať podľa dátumu, Skupina, tím a osoba.
CX Focus WFM - Tabuľa podrobností o trvaní kontaktu (dnes)	Toto je podriadená tabuľa, na ktorú môžete prejsť na detaily z nadradenej tabule.
CX Focus WFM - Tabuľa podrobností o objeme kontaktov (dnes)	Toto je podriadená tabuľa, na ktorú môžete prejsť na detaily z nadradenej tabule.
CX Focus WFM - SL, ASA, Opustiť tabuľu s podrobnosťami	Toto je podriadená tabuľa, na ktorú môžete prejsť na detaily z nadradenej tabule.

Panel	Popis
(Dnes)	
Dnešný prehľad WFM CX Focus	Obsahuje informácie o objeme kontaktov a úrovniach služieb pre súčasnosť.
WFM Spoločné metriky	Obsahuje informácie o personálnom obsadení a plánovaní za predchádzajúcich sedem dní.
WFM predpoveď	Porovnáva predpokladané objemy a úrovne služieb so skutočnými číslami. Môžete filtrovať podľa konkrétnych zručností, scenárov, rozsahov dátumov a ďalších. Táto tabuľa obsahuje prepojenia na súvisiace tabule prognóz.
Podrobnosti o predpovedi WFM	Porovnáva podrobné metriky prognózy so skutočnými metrikami pre rôzne Zručnosti. Môžete filtrovať podľa konkrétnych zručností, scenárov, rozsahov dátumov a ďalších.
Scenár prognózy WFM	Porovnáva hypotetické scenáre pre prognózy aj plány s skutočné metriky. Môžete filtrovať podľa konkrétnych zručností, scenárov, rozsahov dátumov a ďalších.
WFM dozorný úradník	Obsahuje kľúčovú množinu metrík na pochopenie agenta, tímu a lokality výkon. Tieto metriky zahŕňajú výkonnosť okolo kontaktov, dodržiavanie, naplánované aktivity a absencie. Môžete sledovať trendy v priebehu času pre skupinu a zároveň sa dostať na úroveň podrobností agenta.
Widgety - len WFM	Widgety sú vopred vytvorené aplikácie, ktoré môžete presunúť na tabuľu, aby ste ich získali Prehľad bez toho, aby ste museli písať dotazy alebo vytvárať zostavy. Tento informačný panel obsahuje všetky miniaplikácie pre WFM. Ďalšie informácie o jednotlivých widgetoch nájdete v časti Dostupné widgety WFM. **OSVEDČENÉ POSTUPY** Väčšina widgetov sa dodáva bez nastavených filtrov dátumu, takže automaticky vyťahujú údaje čo najvzdialenejšie. Ak Načítanie miniaplikácií trvá príliš dlho, filtre upravte na kratší rozsah dátumov.

Palubné dosky pre celý balík

Tieto tabule sú k dispozícii, ak má vaša organizácia systém Cisco Quality Management aj Cisco Workforce Management.

Panel	Popis
QM WFM Spoločné metriky	Obsahuje správy o plánovaní, personálnom obsadení a hodnotení.
Prehľad WFM QM CX Focus	Obsahuje správy o objeme kontaktov, personálnom obsadení a skóre hodnotenia.
Widgety - Všetky widgety	Widgety sú vopred vytvorené aplikácie, ktoré môžete presunúť na tabuľu, aby ste ich získali Prehľad bez toho, aby ste museli písať dotazy alebo vytvárať zostavy. Tento informačný panel obsahuje všetky widgety. Ďalšie informácie o jednotlivých widgetoch nájdete v časti Widgety dostupné QM a Widgety Dostupné WFM.

Informačné panely Analytics

Tieto tabule sú k dispozícii, ak má vaša organizácia službu Cisco Analytics.

Panel	Popis
Rozšírené vyhľadávanie reči	Vyhľadávajte frázové prístupy podľa dátumu, spoľahlivosti, trvania a kategórie. Inteligentné porovnávanie agentov Obsahuje informácie o objeme, trvaní kontaktov a udalostiach hovoru. Môžete filtrovať podľa dátumu, skupiny, tímu, agenta, typu kontaktu a frázového prístupu.
Analytics - príležitosti na koučing agentov	Obsahuje hity pre najčastejšie používané frázy, ktoré naznačujú potrebu koučingu, ako aj informácie o skóre hodnotenia.
Analytika - Úsilie zákazníka	Obsahuje hity pre najčastejšie používané frázy týkajúce sa zákazníka úsilie, ako sú prenosy a eskalácie, plus informácie o udalostiach hovorov, ako sú zadržania a ticho.
Analytics – skúsenosti zákazníkov	Obsahuje prístupy pre kategórie najčastejších fráz, ktoré ovplyvňujú pozitívnu alebo negatívnu skúsenosť zákazníkov.
Analytics – rozlíšenie prvého hovoru	Sleduje trendy súvisiace s najväčšími hnacími silami riešenia prvého hovoru, ako sú eskalácie, prevody a servisné bariéry. Obsahuje prístupy fráz, ktoré vedú k nerozlíšeniu.
Analytika – hlavný prehľad	Obsahuje informácie o témach a diskusiách vo vašom kontakte centrum, založené na frázových kategóriách a prístupoch. Pomáha identifikovať pozitívne a negatívne trendy v priebehu času v rámci bežných kategórií, ako je opakované úsilie alebo transfery.

Panel	Popis
Analytics – detailná analýza fráz	Obsahuje informácie o kontaktoch, ktoré obsahujú konkrétny frázový prístup. Vy Môžete filtrovať podľa dátumu, skupiny, tímu, agenta, kategórie frázy a frázy.
Detail vŕtania CCR	Toto je podriadená tabuľa, na ktorú môžete prejsť na detaily z
nadradenej tabule. Sentiment detailov vŕtania CCR	Táto tabuľa sa otvorí, keď kliknete na zostavu,
ktorá sa nachádza v inej zostave	Informačný panel Analytics. Obsahuje informácie o kontaktoch v zostave, ako je čas začiatku, agent a trvanie.
Detail vŕtania CCR Inteligentné porovnávanie	Tento informačný panel sa otvorí, keď kliknete na prehľad, ktorý sa nachádza v inom informačnom paneli služby Analytics. Obsahuje informácie o kontaktoch v zostave, ako je čas spustenia, agent a stav hodnotenia.
Prediktívne hodnotenia	Obsahuje predpokladané a skutočné skóre hodnotenia kontaktov. Môžeš Filtrujte podľa dátumu, skupiny, tímu, agenta, hodnotiaceho formulára a frázového prístupu.
Predictive Net Promoter Score	Obsahuje predpokladané a skutočné čisté skóre promotéra pre kontakty. Môžeš Filtrujte podľa dátumu, skupiny, tímu, agenta, typu kontaktu a frázového prístupu.
Analýza sentimentu	Obsahuje informácie o pocitoch podľa kanála, agenta a ďalších. Môžeš Filtrujte podľa dátumu, skupiny, tímu, agenta, najvyššieho sentimentu a frázového zásahu.

CXI - Informačné panely kontaktného centra

Tieto tabule sú k dispozícii, ak má vaša organizácia službu Cisco Data Management.

Panel	Popis
CXI - Kontaktné centrum - Úsilie zákazníka	Poskytuje pohľad na úsilie, ktoré zákazník vynaložil pri interakcii s vaším kontaktným centrom. Porovnáva metriky, ako je čas spracovania a prevalencia eskalácií v porovnaní s metrikami, ako sú NPS a sentiment, aby ukázal, ako zvýšené úsilie ovplyvňuje spokojnosť zákazníkov.
CXI - Kontaktné centrum - Angažovanosť a spokojnosť zamestnancov	Poskytuje celkový pohľad na zapojenie agenta merané metrikami, ako sú využitie, prenosová rýchlosť a frázové prístupy súvisiace s eskaláciou. Môžete filtrovať podľa dátumu, skupiny, tímu a agenta.
CXI - Kontaktné centrum - Zlepšovanie procesov	Zahŕňa metriky, ktoré zobrazujú príležitosti na zlepšenie procesov v kontaktnom centre. Časy hovorov, správanie agentov, dodržiavanie skriptov, možnosti školenia a používanie aplikácií vám pomôžu nájsť príležitosti na školenie

Panel	Popis
	Alebo procesy, ktoré môžu vyžadovať zlepšenie.
CXI - Kontaktné centrum - Opakovanie hovorov	Pomáha určiť, či vaši zákazníci uskutočňujú viaceré hovory do call centra, čo môže naznačovať nedostatok rozlíšenia prvého hovoru. Metrika opustených kontaktov ukazuje, koľko zákazníkov zavesí, keď čakajú v rade.
CXI - Kontaktné centrum - Vylepšenia systémov	Pomáha vám monitorovať problémy so systémami a príležitosti na zlepšenie. Údaje o prístupe reči ukazujú, ako často sa počas hovorov vyskytujú problémy so systémami. Údaje o NPS a sentimente ukazujú, ako tieto problémy ovplyvňujú spokojnosť zákazníkov, a grafy trvania ukazujú, ako ovplyvňujú celkovú dĺžku hovoru. Môžete tiež vidieť, v ktorých aplikáciách agenti trávia najviac času.
CXI - Kontaktné centrum - Optimalizácia pracovnej sily	Poskytuje prehľad o výkonnosti pracovnej sily a oblastiach optimalizácie. Informačný panel má dve hlavné časti: ľavá strana sa zameriava na hodnotenia kvality z hovorov agentov a pravá strana poskytuje prehľad ďalších metrík výkonnosti pracovnej sily.
CXI - Detail času spracovania	Prístup k tejto tabuli môžete získať samostatne alebo prechodom na detaily z Metrika času hovoru na inej tabuli. Poskytuje podrobnejšie informácie o časoch spracovania vrátane rozdelenia medzi časom hovoru, podržania a práce po hovore, ako aj časov podľa skupín. Môžete kliknúť na skupinu a prejsť ďalej na detaily tímu alebo agenta.
CXI - NPS Detail	Prístup k tejto tabuli môžete získať samostatne alebo prechodom na detaily z metrika NPS na inej tabuli. Pomáha vám pochopiť trendy vo vašich skutočných a prediktívnych skóre NPS, ako aj odchýlky vo vašich NPS a prediktívnych skóre NPS.
CXI - detail frázových zásahov	Prístup k tejto tabuli môžete získať samostatne alebo prechodom na detaily z Fráza zasiahne metriku na inej tabuli. Zobrazuje absolútny a relatívny počet frázových prístupov pre kategórie fráz a frázy, ktoré vyberiete.
CXI - Detail sentimentu	Prístup k tejto tabuli môžete získať samostatne alebo prechodom na detaily z Metrika pocitu na inej tabuli. Pomáha vám pochopiť trendy v sentimente vašich kontaktov.

Súvisiace témy

- Kopírovanie zostavy alebo tabule
- Správa rolí a povolení – priradenie povolení, ktoré používateľom umožnia zobraziť informácie z Prieskumníka údajov.
- Dostupné miniaplikácie QM – informácie o vopred vytvorených aplikáciách QM, ktoré sa zobrazujú na niektorých štandardných tabuliach.
- Dostupné miniaplikácie WFM – informácie o vopred vytvorených aplikáciách WFM, ktoré sa zobrazujú na niektorých štandardných tabuliach.

Nastavenie domovskej stránky

Prieskumník údajov obsahuje mnoho preddefinovaných zostáv a tabúľ, ktoré môže každý používateľ nastaviť ako domovskú stránku. Ak napríklad používate QM, môžete ako domovskú stránku nastaviť Widgety – QM Iba informačný panel.

Prieskumník údajov označuje predvolené zostavy a tabule podľa služby, takže môžete vyhľadávať relevantné zostavy a tabule podľa značky produktu: WFM, CWFM, QM alebo Analytics.

> **POZNÁMKA:** Tabule a zostavy zobrazujú iba údaje, ktoré patria do vášho rozsahu. Ak napríklad iný používateľ zdieľa zostavu porovnávajúcu priemerné skóre hodnotenia tímu A a tímu B, ale vy máte
> V správe sa nezobrazujú žiadne údaje za tím B.

Ako domovskú stránku môžete naraz nastaviť iba jednu tabuľu alebo zostavu.

Predpoklady

- Povolenie Prieskumníka údajov – poskytuje prístup iba na čítanie k stránke prehliadača materiálov Prieskumníka údajov

Umiestnenie stránky

Hlásenia > Prieskumníka údajov alebo Prieskumníka údajov

Postupy

Nastavenie tabule alebo zostavy ako domovskej stránky

1. Prejdite na stránku prehliadača materiálov Prieskumníka údajov.
2. Kliknite pravým tlačidlom myši na tabuľu alebo zostavu uvedenú v prehliadači materiálov.

3. Kliknite na položku **Nastaviť ako domovskú stránku**. Prieskumník údajov označí tabuľu alebo zostavu červenou ikonou domovskej stránky a vybratá zostava alebo tabuľa sa stane vašou domovskou stránkou.

Kopírovanie zostavy alebo tabule

Ak sa s vami nezdieľa zostava alebo tabuľa a vlastník vám neudelí povolenie na ich zmenu, najlepším spôsobom, ako prevziať existujúcu zostavu alebo tabuľu a prispôsobiť si ju, je skopírovať ju. Potom ste vlastníkom kópie.

Keď sa stanete vlastníkom, môžete si ho prispôsobiť a zdieľať podľa vlastného uváženia.

Predpoklady

- Povolenie Prieskumníka údajov – poskytuje prístup iba na čítanie k stránke prehliadača materiálov Prieskumníka údajov
- Povolenie na vytváranie obsahu – umožňuje vytvárať, aktualizovať a odstraňovať tabule a zostavy

Umiestnenie stránky

Hlásenia > Prieskumníka údajov alebo Prieskumníka údajov

Postupy

Kopírovanie zostavy alebo tabule, ktoré s vami niekto zdieľa

1. Kliknite pravým tlačidlom myši na zdieľanú zostavu alebo tabuľu na stránke prehliadača materiálov.
2. Kliknite na položku **Kopírovať**. Prieskumník údajov pridá kópiu zostavy alebo tabule a urobí vás ich vlastníkom.

Zdieľanie zostáv a tabúľ

Po vytvorení zostavy alebo tabule môžete ostatným používateľom povoliť prístup k nim. Pri zdieľaní zostavy alebo tabule určujete, čo s nimi môžu robiť ostatní používatelia – zobrazovať, kopírovať alebo upravovať.

> **POZNÁMKA:** Zostavy a tabule zobrazujú iba údaje, ktoré patria do vášho rozsahu. Ak napríklad iný používateľ zdieľa zostavu porovnávajúcu priemerné skóre hodnotenia tímu A a tímu B, ale vy máte
> V správe sa nezobrazujú žiadne údaje za tím B.

Môžete zdieľať iba zostavy a tabule, ktoré vlastníte. Ak chcete zdieľať zdieľaný obsah, vytvorte jeho kópiu.

Predpoklady

- Povolenie Prieskumníka údajov – poskytuje prístup iba na čítanie k stránke prehliadača materiálov Prieskumníka údajov
- Povolenie na publikovanie obsahu – umožňuje zdieľať zostavy a tabule, ktoré vlastníte, so zdieľajúcimi skupinami, do ktorých patríte

Umiestnenie stránky

Hlásenia > Prieskumníka údajov alebo Prieskumníka údajov

Postupy

Zdieľanie zostavy alebo tabule

1. Kliknite pravým tlačidlom myši na zostavu alebo tabuľu, ktorú chcete zdieľať na stránke prehliadača materiálov.
2. Kliknite na položku **Zdieľať**. Otvorí sa dialógové okno Zdieľanie.
3. Vyberte úroveň povolenia, ktorú chcete priradiť iným používateľom patriacim do jednej z uvedených skupín. Nasledujúca tabuľka popisuje dostupné úrovne povolení.

Povolenie	Popis
Žiadne	Ostatní používatelia nemôžu položku zobraziť. Toto povolenie je predvolenou voľbou pre všetky uvedené skupiny.
Zobraziť	Ostatní používatelia môžu položku zobraziť.
Preskúmať	(Iba správy) Ostatní používatelia môžu meniť filtre, skupiny a ďalšie prvky zostavy, ale nemôžu ukladať zmeny.
Uložiť ako	Ostatní používatelia môžu vykonať zmeny a uložiť kópiu položky. Nemôžu prepísať pôvodnú položku.
Upraviť	Ostatní používatelia majú plné povolenie na zmenu a prepísanie pôvodnej položky. Všimnite si, že neexistuje žiadny kontrolný záznam, ktorý by zobrazoval, kto upravil položku alebo čo bolo zmenené.

4. Kliknite na tlačidlo **OK**.

V **stĺpci Zdieľané do** na stránke prehliadača majetku sa teraz zobrazuje, s kým sa položka zdieľa.

Nastavenie doručovania správ e-mailov

DÔLEŽITÉ : Služba Cisco Advanced Reporting bola vyhlásená za ukončenú k 1. novembru 2023 a už nie je k dispozícii na zakúpenie.

Funkcia Doručiť vám umožňuje naplánovať doručenie správy, ktorú vlastníte, príjemcom v určitých časových intervaloch. Môžete určiť formát súboru zostavy, interval, dobu doručenia a príjemcov.

PRÍKLAD: Chcem, aby sa moja správa o štatistike agentov v PDF formáte posielala Jamesovi Smithovi a Angele Brownovej denne o 10 AM do 31. marca.

Dodávky je možné uskutočniť na e-mailové adresy spojené s používateľmi Webex WFO, ako aj na e-mailové adresy mimo Webex WFO.

Po nastavení môžete upraviť podrobnosti o doručení a začať alebo zastaviť doručovanie prostredníctvom funkcie Doručiť alebo zo stránky Doručenie (pozrite si časť Správa správy o doručení e-mailov).

Predpoklady

- Vaša organizácia má licenciu na správu údajov.

  DÔLEŽITÉ Hlásenie Doručenie e-mailov nie je k dispozícii bez licencie na správu údajov.

- Máte povolenie na doručovanie zostáv – umožňuje konfigurovať a spravovať, kedy a komu sa odošle e-mailom prehľad, ktorý vlastníte.

Umiestnenie stránky

Hlásenia > Prieskumníka údajov alebo Prieskumníka údajov

Postupy

Nastavenie doručenia hlásenia

1. Na stránke prehliadača materiálov Prieskumníka údajov vyhľadajte zostavu, ktorú chcete doručiť. Vlastníkom prehľadu musíte byť.
2. Kliknite pravým tlačidlom myši na zostavu a z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku **Doviesť** . Otvorí sa **okno Všetky dodávky** .
3. Kliknutím na položku **Kliknutím pridajte plán** doručenia, čím zobrazíte dialógové **okno Upraviť doručenie** .

4. Vyplňte polia, aby ste nakonfigurovali plán doručenia.
5. Kliknite na položku **Kliknutím pridajte spôsob** doručenia, čím sa zobrazí dialógové **okno Úprava doručovania** e-mailov.
6. Kliknutím na položku + V ľavom dolnom rohu **tably Príjemcovia** zobrazte dialógové **okno Výber príjemcov** .
7. Rozbaľte používateľa nájomníka na **table Dostupné** a zobrazte všetkých dostupných používateľov, vyberte príjemcov a kliknutím na položku **Pridať vybraté kontá** ich presuňte na vybratú tablu.

> **Poznámka :** V dialógovom okne Výber príjemcov je možné pridať iba príjemcov, ktorí sú Webex používateľmi WFO. Ak chcete pridať externých príjemcov, musíte sa vrátiť do dialógového okna **Upraviť doručenie** e-mailov.

8. Kliknutím na **tlačidlo Upraviť doručenie** e-mailov v ľavej hornej časti záhlavia okna sa presuňte späť do dialógového **okna Úprava doručenia** e-mailov.

> **POZNÁMKA:** Neklikajte na položku **Nastaviť**. Ak tak urobíte, doručenie sa uloží a vrátite sa na stránku prehliadača majetku. Ak ste nedokončili konfiguráciu doručenia, budete musieť upraviť nastavenie doručenia.

9. V dolnej časti dialógového okna vyberte formáty zostavy.
   - Ak sa rozhodnete zobraziť zostavu ako obrázok zostavy tak, ako sa zobrazuje v Prieskumníkovi údajov, formát údajov musí byť **Žiadny**.
   - Ak sa rozhodnete zobraziť zostavu ako údaje (súbor CSV alebo súbor programu Excel), formát obrázka musí byť **Žiadny**.
   - Môžete vybrať vlastnú veľkosť strany zostavy. V predvolenom nastavení sa prehľady doručujú v predvolenej veľkosti stránky.
10. Ak chcete pridať e-mailovú adresu externého príjemcu, kliknutím priamo pod **označenie Príjemcovia** alebo pod meno existujúceho príjemcu zobrazte upraviteľné pole.

11. Zadajte externú e-mailovú adresu a stlačte kláves **Enter**.
12. Kliknite na Nastaviť . Konfigurácia doručenia sa uloží a vy sa vrátite na stránku prehliadača zariadení.

Správa doručovania správ o e-mailoch

Stránka Doručenie vám umožňuje riadiť odosielanie a prijímanie správ e-mailom. Stránka má dve časti:

Panel Dodávky od ostatných – v tomto hornom paneli sú uvedené hlásenia, ktoré vám odoslali iní používatelia. Môžete byť jediným príjemcom hlásenia alebo členom zdieľajúcej skupiny a dostanete hlásenie, ktoré sa dostane aj ostatným členom skupiny. Prijímanie týchto hlásení môžete zrušiť.

Panel doručenia: Tento dolný panel obsahuje prehľady, ktoré ste nastavili na zobrazovanie iným používateľom. Tu môžete spustiť alebo zastaviť (zapnúť alebo vypnúť) doručovanie hlásenia. To vám umožní vopred nastaviť prehľady podľa ich potreby. Napríklad prehľad, ktorý zobrazuje priebeh predajnej kampane, je zapnutý iba vtedy, keď kampaň prebieha, a po dokončení kampane sa vypne. Prehľad je potom možné znova zapnúť pri spustení ďalšej predajnej kampane.

Každý panel zobrazuje názov doručovaného výkazu, kto sú príjemcovia a aký je plán doručenia.

Dodávky sa nastavujú na stránke prehliadača materiálov Prieskumníka údajov.

Predpoklady

- Vaša organizácia má licenciu na správu údajov.

  DÔLEŽITÉ Hlásenie Doručenie e-mailov nie je k dispozícii bez licencie na správu údajov.

- Máte povolenie na správu doručovania – umožňuje vám prihlásiť sa a zrušiť prijímanie naplánovaných správ e-mailom od iných používateľov a spustiť a zastaviť doručovanie správ iným používateľom, ktorých ste nastavili.
- Máte povolenie na doručovanie zostáv – umožňuje konfigurovať a spravovať, kedy a komu sa odošle e-mailom prehľad, ktorý vlastníte.

Umiestnenie stránky

Nastavenia > Prieskumníka > doručenia

Postupy

Správa doručení od ostatných používateľov

POZNÁMKA: Ak vám bude hlásenie doručené na e-mailovú adresu mimo e-mailovej adresy, ktorú ste použili v Webex WFO, nemôžete sa prihlásiť alebo nedoručiť na túto adresu. Táto funkcia je dostupná len pre
e-mailové adresy v rámci Webex WFO.

- Ak chcete ukončiť prijímanie správ nastavených inými používateľmi, začiarknite políčko **Opt-out** a kliknite na tlačidlo **Uložiť**.
- Ak chcete reštartovať doručovanie, zrušte začiarknutie políčka **Opt-out** a kliknite na tlačidlo **Save (Uložiť)**.

Spravujte svoje vlastné dodávky

- Ak chcete zapnúť doručovanie výkazu, začiarknite políčko **Zapnúť/Vypnúť a kliknite na tlačidlo** Uložiť .
- Ak chcete vypnúť doručovanie hlásenia, zrušte začiarknutie **políčka Zapnúť/Vypnúť a kliknite na tlačidlo** Uložiť .

Odstránenie jednej z vašich vlastných zásielok

- Vyberte doručenie, ktoré chcete odstrániť, a kliknite na ľavý − dolný roh **sekcie Vaše dodávky**

  A potom kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

Zrušenie zmien vykonaných na stránke

- Kliknutím na **tlačidlo Vrátiť** zrušíte všetky zmeny vykonané na stránke Doručenie. Musíte to urobiť pred uložením zmien. Po uložení zmien ich už nie je možné vrátiť späť.

Súvisiace témy

- Nastavenie doručovania správ e-mailov

Označovanie zostáv a tabúľ s rolami

Ak chcete, aby k zdieľanej zostave alebo tabuli mali prístup iba používatelia s konkrétnou rolou, môžete ju označiť názvom požadovanej roly.

Môžete označiť iba zostavy alebo tabule, ktoré vlastníte. Ak sa chcete stať vlastníkom zostavy alebo tabule, ktorú s vami niekto zdieľa, skopírujte ju (pozrite si tému Kopírovanie zostavy alebo tabule).

> **Poznámka :** Ak rola nezahŕňa prístup k Prieskumníkovi údajov, označená tabuľa sa stane predvolenou domovskou stránkou pre ľudí s touto rolou.

Predpoklady

- Povolenie Prieskumníka údajov – poskytuje prístup iba na čítanie k stránke prehliadača materiálov Prieskumníka údajov
- Povolenie na publikovanie obsahu – umožňuje zdieľať zostavy a tabule, ktoré vlastníte, so zdieľajúcimi skupinami, do ktorých patríte

Umiestnenie stránky

Hlásenia > Prieskumníka údajov alebo Prieskumníka údajov

Postupy

Označenie zostavy alebo tabule rolou

> **PREDPOKLADOM**
>
> - (Pre zákazníkov prechádzajúcich z verzie 10.4 na cloud) Rola je priradená tabuliam domovskej stránky Prieskumníka údajov: V správe aplikácií > globálnych > globálnych nastaveniach > správe tabule presuňte rolu do **Prieskumníka** údajov.

1. Na stránke Prieskumník údajov kliknite pravým tlačidlom myši na zostavu alebo tabuľu a z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku **Značka** . Otvorí **sa okno Tagy** .
2. Zadajte **c1_role_** a potom názov roly.

   DÔLEŽITÉ: Názov roly sa musí zhodovať s názvom, ktorý používa vaša organizácia. Zoznam rolí je k dispozícii na stránke Správa aplikácií > Globálna konfigurácia > konfigurácia používateľa > roly.

   Ak chcete pridať rolu, ktorej názov je jedno slovo, zadajte názov.

   PRÍKLAD c1_role_Agent

Ak chcete pridať rolu, ktorej názov je viacero slov oddelených medzerami, uzavrite značku do úvodzoviek.

PRÍKLAD "c1_role_East vedúci pobrežného tímu"

Ak chcete pridať viacero rolí naraz, zadajte ich jednu za druhou oddelenú medzerou.

PRÍKLAD c1_role_Evaluator "c1_role_East pobrežný agent"

3. Kliknite na položku **Pridať značku**.
4. Kliknite na tlačidlo **OK.** Okno **Tag** sa zatvorí.

Vyhľadajte prehliadač diel podľa značky

V prehliadači diel môžete vyhľadávať podľa ľubovoľnej značky. Ak vyhľadávate podľa značky produktu, zobrazia sa vám iba značky produktov, na používanie ktorých máte licenciu. Ak máte napríklad iba licenciu na QM, zobrazia sa iba preddefinované položky so značkou QM, nie položky, ktoré majú značku WFM alebo Analytics.

POZNÁMKA: V závislosti od WFM licencie, ktorú máte, sú WFM polia označené WFM (pre nové WFM) alebo CWFM (pre klasické WFM).

Predpoklady

- Povolenie Prieskumníka údajov – poskytuje prístup iba na čítanie k stránke prehliadača materiálov Prieskumníka údajov

Umiestnenie stránky

Hlásenia > Prieskumníka údajov alebo Prieskumníka údajov

Postupy

Vyhľadávanie zostáv a tabúľ podľa značky

1. Na stránke prehliadača materiálov kliknite na ikonu vyhľadávania a potom vyberte položku **Hľadať značky**.
2. Do vyhľadávacieho poľa zadajte požadovanú značku. Prieskumník údajov zobrazuje iba zostavy a tabule označené touto hodnotou.

> **POZNÁMKA:** Ak je názov značky viacero slov oddelených medzerami, uzavrite názov dvojitými úvodzovkami. Ak chcete napríklad vyhľadať **agenta východného pobrežia**, zadajte **"Agent východného pobrežia".**

Export zostavy

Prieskumník údajov umožňuje exportovať zostavy. Každá strana zostavy má tlačidlo Exportovať **ako** . To vám umožní exportovať údaje zo zostavy vo formáte CSV alebo XLSX.

> **DÔLEŽITÉ:** Ak chcete exportovať výsledky zostavy, musíte pred exportom uložiť kritériá filtra a všetky ostatné úpravy.

Predpoklady

- Povolenie Prieskumníka údajov – poskytuje prístup iba na čítanie k stránke prehliadača materiálov Prieskumníka údajov

Postupy

Export zostavy

1. Kliknite na názov prehľadu v prehliadači diel. Otvorí sa stránka zostavy.
2. Kliknite na položku **Exportovať ako**. Otvorí **sa dialógové okno Export zostavy** .
3. Vyberte formát súboru, ktorý chcete exportovať.
4. Kliknite na tlačidlo **Ďalej**. Keď sú údaje pripravené, zobrazí sa odkaz na stiahnutie.
5. Kliknutím na odkaz stiahnite súbor.
6. Po dokončení sťahovania kliknite na tlačidlo **Zavrieť** .

Vytvorenie zostavy

Zostavy sú stavebnými prvkami Prieskumníka údajov, ktoré vám pomôžu vizualizovať trendy v údajoch. Zostavu vytvoríte definovaním otázky, na ktorú chcete odpovedať, a nakonfigurovaním výstupu tak, aby bola odpoveď prezentovaná zmysluplným spôsobom.

Ak chcete začať proces, rozdelíte otázku na jednotlivé časti:

- Mierky – metriky, ktorým chcete porozumieť. Ide o číselné polia, na ktorých sa budú vykonávať výpočty, napríklad pridávanie alebo priemerovanie.
- Predmety – spôsob zoskupenia metrík. Ide o textové polia, ktoré sa používajú ako zoskupenia v štýle kategórií, napríklad identifikačné číslo agenta alebo názov frontu.
- Filtre – hranice, do ktorých majú metriky patriť, napríklad časový rámec alebo maximálne/minimálne hodnoty.

PRÍKLAD

Chcete zistiť, koľko kontaktov, ktoré trvali dlhšie ako desať minút, spracoval každý agent v tíme východného pobrežia počas mesiaca marec.

- Opatrením sú kontakty.
- Subjekty sú agentmi tímu východného pobrežia.
- Filtre **sú kontakty** dlhšie ako desať minút a mesiac marec.

Tieto tri zložky tvoria štruktúru zostáv, ktoré môžu byť neuveriteľne zložité a užitočné.

Po vytvorení otázky zostavy môžete určiť, ako sa informácie v prehľade zobrazia. Existuje široká škála prispôsobiteľných grafov a tabuliek, z ktorých si môžete vybrať.

Vytvorenie otázky

Zostavy sú stavebnými prvkami Prieskumníka údajov, ktoré vám pomôžu vizualizovať trendy v údajoch. Zostavu vytvoríte definovaním otázky, na ktorú chcete odpovedať, a nakonfigurovaním výstupu tak, aby bola odpoveď prezentovaná zmysluplným spôsobom. Existuje široká škála prispôsobiteľných grafov a tabuliek, z ktorých si môžete vybrať.

Na vytvorenie otázky sa používa panel Otázka. Ak chcete začať proces, rozdeľte otázku na jednotlivé časti:

- **Čo**—miery (metriky), ktorým chcete porozumieť. Ide o číselné polia, na ktorých sa budú vykonávať výpočty, napríklad pridávanie alebo priemerovanie.
- **Spôsob** – ako chcete zoskupiť mierky. Ide o textové polia, ktoré sa používajú ako zoskupenia v štýle kategórií, napríklad identifikačné číslo agenta alebo názov frontu.
- **Filtre** – limity, do ktorých majú metriky spadať, napríklad časový rámec alebo maximálne/minimálne hodnoty.

PRÍKLAD

Chcete zistiť, koľko kontaktov, ktoré trvali dlhšie ako desať minút, spracoval každý agent v tíme východného pobrežia počas mesiaca marec.

- **Aký** je počet kontaktov (opatrenie).
- **Ako** sú agenti v tíme východného pobrežia (zoskupenie).
- **Filtre obmedzujú prehľad na kontakty** dlhšie ako desať minút, ktoré boli z mesiaca marec.

POZNÁMKA POZNÁMKA : Pri vytváraní otázky na table v dolnej časti panela otázok je otázka uvedená jednoduchým jazykom na základe vašich výberov v častiach Čo, ako a Filtre.

Vytvorenie nového prehľadu

Ak chcete vytvoriť otázku, potrebujete správu, do ktorej ju vložíte.

Vytvorenie a pomenovanie nového prehľadu

1. Na domovskej stránke Prieskumníka údajov kliknutím na položku **Nová zostava** zobrazte návrhára zostáv.
2. Kliknite na položku **Nepomenovaný prehľad** v záhlaví okna a zadajte názov nového prehľadu.

Vyberte mieru

Rozhodnite sa, aké informácie sa majú v prehľade zobrazovať. Tieto číselné hodnoty sa nazývajú miery.

K dispozícii je zoznam opatrení, z ktorých si môžete vybrať, alebo si môžete vytvoriť vlastné mierky. V správach sa často používajú viaceré miery. Napríklad prehľad, ktorý zobrazuje trvanie kontaktu v hodinách, môže tiež zobrazovať priemerné trvanie kontaktu.

NOTA

Adherence % – Denná miera sa vypočíta po uzavretí dňa a potom sa označí časovou pečiatkou iba dátumom, a nie časom. Motor mu priradí časovú hodnotu polnoci UTC. Keďže hlásenia sa vykonávajú v časovom kontexte používateľa, ktorý zostavu spúšťa, predvolene dochádza k časovému posunu a hodnoty dodržiavania sa v zostave môžu zdať nesprávne.

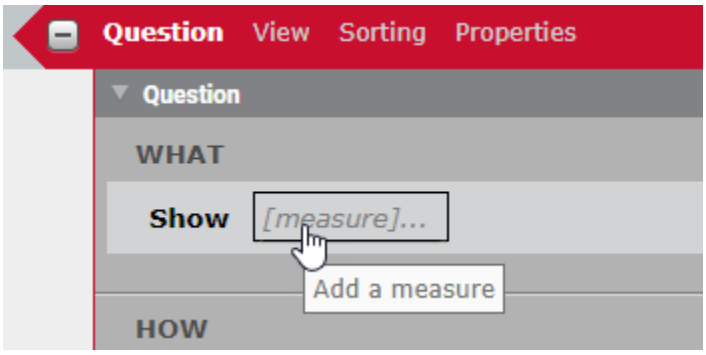
Ak sa tomu chcete prispôsobiť, máte niekoľko možností:

1. Nastavte časové pásmo hlásenia na UTC.
2. Nastavte časové pásmo pre používateľa spúšťajúceho zostavu na UTC.
3. V zostave použite nasledujúci vlastný vzorec:

```
timeShiftValue([Adherence PCT];[Dátum adherencie], 'Hodina'; -8)
```

Konfigurácia mierok pre nový report

1. V časti Čo na paneli **Otázka** kliknite na položku Zobraziť **[mieru].** Otvorí **sa dialógové okno Výber miery** .



V predvolenom nastavení sú uvedené všetky **dostupné mierky,** zoznam však môžete vyhľadávať, zoraďovať a filtrovať.

- Kliknutím na položku **Podľa značiek zobrazíte mierky** , ktoré sa vzťahujú iba na rôzne zdroje údajov, ako sú Analytics alebo QM. Niektoré mierky majú viacero značiek, a preto sa zobrazujú vo viacerých zoznamoch značiek.
- Kliknutím na položku **Obľúbené** položky (v pravom hornom rohu zoznamu) zobrazíte iba mierky, ktoré ste označili ako obľúbené. Ak chcete označiť obľúbenú položku, kliknite na pole naľavo od názvu mierky v zozname, aby sa zobrazila žltá hviezdička. Všetky mierky, ktoré označíte ako obľúbené, zostanú označené od relácie k relácii.
- Kliknite na položku **Zoradiť** (v pravom hornom rohu zoznamu) a zoraďte zoznam mier vo vzostupnom alebo zostupnom poradí. V predvolenom nastavení je zoznam vo vzostupnom poradí.
- Do **vyhľadávacieho** poľa zadajte názov mierky, ktorú chcete použiť, aby ste toto pole rýchlo našli.

2. Zo zoznamu dostupných mier vyberte mierku, ktorú chcete zahrnúť do prehľadu.

   Môžete tiež kliknúť na položku **Vlastné** v pravom hornom rohu a vytvoriť vlastnú mierku. Ďalšie informácie o vlastných mierkach nájdete v téme Vytvorenie vlastnej mierky.

3. (Voliteľné) Prispôsobte spôsob zobrazenia mierky v zostave pomocou panela **Konfigurácia** merania v dolnej časti dialógového okna. Tu môžete nakonfigurovať formát čísla alebo dátumu mierky, spôsob jej agregácie a použiť na ňu atribúty obsahu. Ďalšie informácie o konfigurácii mierky nájdete v téme Konfigurácia vzhľadu mierky.

4. Kliknite na tlačidlo **Pridať**.
   Pridaná mierka sa zobrazí na paneli Otázka a pod mieru, ktorú ste dokončili, sa pridá ďalšie pole Zobraziť. Toto pole použite na pridanie ďalších opatrení k vašej otázke.

   > **Poznámka :** Ak chcete nakonfigurovať mierku, ktorú ste už pridali do časti Čo , kliknutím na mieru znova otvorte **dialógové okno Výber miery** .

5. (Voliteľné) Miery sa predvolene zobrazujú ako stĺpce. Kliknutím na stĺpce prepnete na ich zobrazenie ako riadkov.

Výber zoskupenia

Po definovaní témy vašej otázky pomocou miery určite, ako zoskupiť informácie. Termín **Ako** otázka je často organizácia ľudí, miest, vecí a časových rámcov, ktoré poskytujú skutočné témy alebo okolnosti pre správu. Je bežné, že v zostave je viacero predmetov Ako.

Určenie spôsobu, akým budú informácie zoskupené v zostave

1. **V časti Postup** na paneli otázok kliknite na položku Skupina **[zoskupenie].** Otvorí sa dialógové okno Výber **zoskupenia** .

   Existujú dve možnosti zoskupenia, **predmet** alebo **čas**. V predvolenom nastavení sa zobrazuje možnosť Predmet. Ak chcete zoskupiť podľa času alebo dátumu, kliknite na položku **Čas** v pravom hornom rohu dialógového okna. Môžete tiež ďalej spresniť časové zoskupenie podľa obdobia.

   > **POZNÁMKA:** Rovnako ako pri mierkach môžete zúžiť zobrazené predmety a časy podľa značky alebo obľúbených položiek, zoradiť ich vzostupne alebo zostupne alebo vyhľadať konkrétny
   > Predmet alebo čas podľa mena.

2. Vyberte požadované zoskupenie a potom kliknite na tlačidlo **Pridať**.

   Pridané zoskupenie sa zobrazí na paneli Otázka a pod dokončené pole sa pridá ďalší **[zoskupenie**]. Toto pole použite na pridanie ďalších skupín k otázke.

   > **POZNÁMKA** Ak vyberiete **položku s súčtami** v časti Skupina na paneli otázok a pri vytváraní vizualizácie vyberiete **položku Zachovať súčty** , v grafe sa zobrazí celková hodnota ako ďalší stĺpec.

Nastavenie filtra

Posledným krokom definovania otázky je výber filtra. Samotné opatrenie môže vrátiť veľké množstvo informácií. Filter slúži na zacielenie na konkrétne informácie, ktoré chcete do prehľadu zahrnúť alebo vylúčiť. Môžete vybrať konkrétne hodnoty, ktoré chcete zahrnúť alebo vylúčiť, alebo môžete nastaviť filtre porovnania textu alebo rozsah

Porovnávacie filtre určujú, ktorý rozsah hodnôt je zahrnutý v prehľade.

NOTE Data Explorer zostavuje údaje za posledné dva roky. Ak má váš systém veľa historických údajov, môže byť užitočné nakonfigurovať filter pred konfiguráciou mierok a zoskupení. Pomáha to urýchliť zobrazenie ukážky zostavy.

Sekcia filtra sa používa aj na konfiguráciu, ktoré predmety sa používajú v spojení s parametrami na tabuli. Ak je napríklad v prehľade uvedený zoznam všetkých agentov v kontaktnom centre, ale chcete mať možnosť zobraziť údaje iba pre konkrétneho agenta, parameter vám umožní vybrať daného agenta a zobraziť iba jeho údaje zobrazené v zostave.

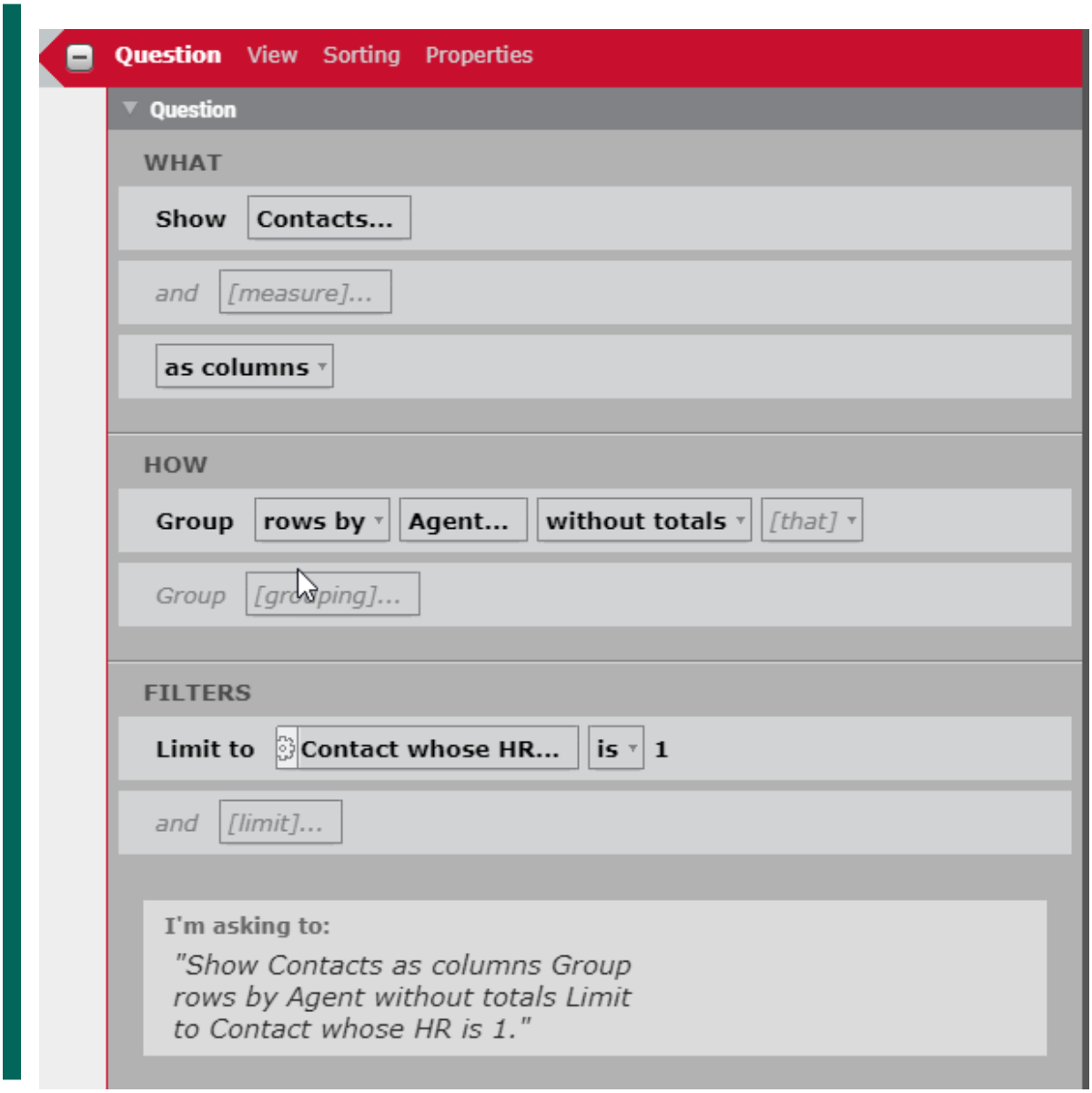
Zahrnutie iba určitých hodnôt predmetu do zostavy

1. **V časti Filtre** na paneli otázok kliknite na položku Obmedziť na **[limit].** Otvorí **sa dialógové okno Výber filtra** .
2. Vyberte predmet a potom pole na filtrovanie zostavy.
3. Zrušte začiarknutie **políčka Všetky hodnoty** a začiarknite políčko hodnôt, ktoré chcete zahrnúť.
4. Kliknutím na položku **Pridať** prehľady filtrujte.

PRÍKLAD

Chcete do zostavy zahrnúť iba kontakty, ktoré boli označené ako oddelenie ľudských zdrojov. Dialógové okno Výber filtra dokončíte nasledovným spôsobom.

- Na ľavej table vyberte položku **Kontakt**.
- Na strednej table vyberte položku **HR.**
- Na pravej table na karte Vybrať zrušte začiarknutie **políčka Všetky hodnoty** a začiarknite políčko **1** (čo znamená pravda alebo áno).



Vylúčenie určitých hodnôt zo zostavy

1. **V časti Filtre** na paneli otázok kliknite na položku Obmedziť na **[limit].** Otvorí **sa dialógové okno Výber filtra** .
2. Vyberte predmet a potom pole na filtrovanie zostavy.
3. Zrušte začiarknutie **políčka Všetky hodnoty** a potom začiarknite políčko pre jednu alebo viaceré hodnoty, ktoré chcete vylúčiť.
4. Kliknite na tlačidlo **Pridať**.

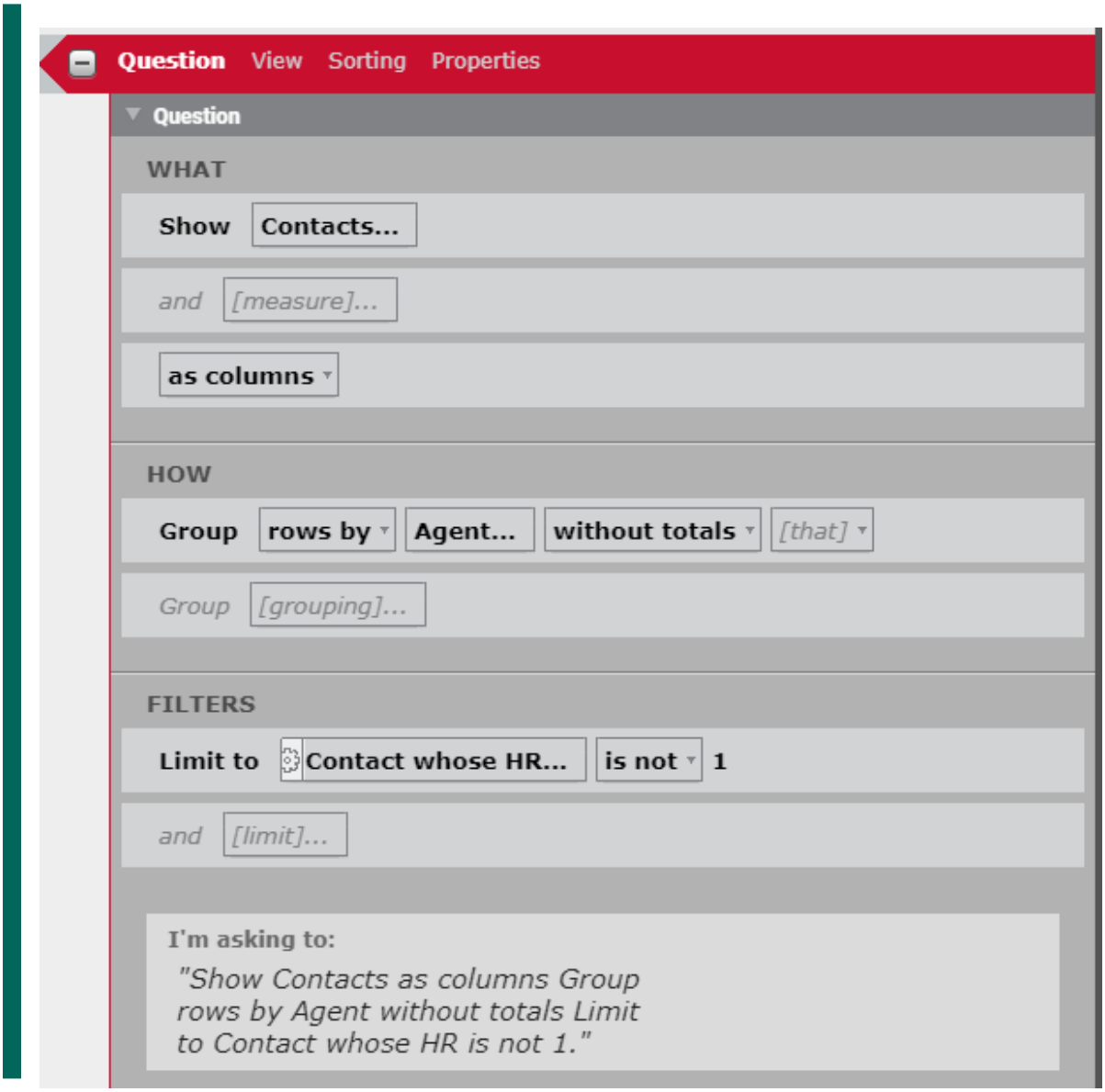
5. **V časti Filtre** na paneli otázok kliknite na **rozbaľovací zoznam je vo filtri, ktorý ste vytvorili, a vyberte možnosť** nie **je** z rozbaľovacieho zoznamu.

PRÍKLAD

Chcete vylúčiť kontakty, ktoré boli v prehľade označené ako oddelené zdroje. Dokončíte **Vyberte dialógové okno Filter** nasledovne.

- Na ľavej table vyberte položku **Kontakt**.
- Na strednej table vyberte položku **HR.**
- Na pravej table na karte Vybrať zrušte začiarknutie **políčka Všetky hodnoty** a začiarknite políčko **1** (čo znamená pravda alebo áno).

V časti Filtre na paneli Otázka sa vedľa filtra, ktorý ste práve pridali, zmení na nie je v rozbaľovacom zozname.



Zahrnutie alebo vylúčenie hodnôt pomocou porovnávacích filtrov

1. **V časti Filtre** na paneli otázok kliknite na položku Obmedziť na **[limit].** Otvorí **sa dialógové okno Výber filtra** .
2. Vyberte predmet a potom pole na filtrovanie zostavy.
3. Zrušte začiarknutie **políčka Všetky hodnoty** a vykonajte jednu z nasledujúcich akcií:
   - Začiarknite políčko pre hodnotu, aby ste ju nastavili ako porovnanie.
   - Na **karte Zadať** zadajte hodnotu do úvodzoviek, ktorú chcete nastaviť ako porovnanie.

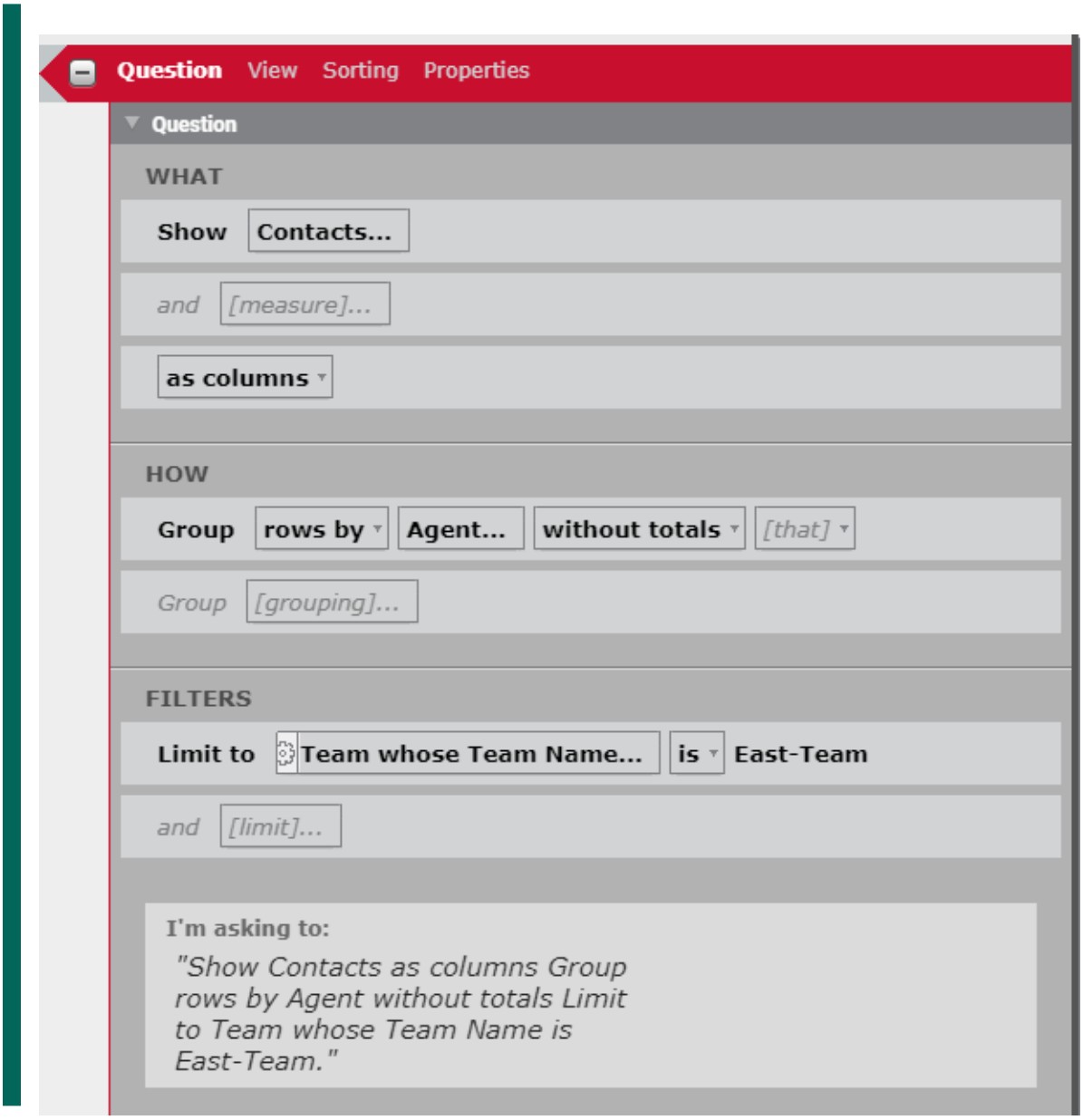
4. Kliknite na tlačidlo **Pridať**.
5. V časti Filtre na paneli Otázka kliknite na **rozbaľovací zoznam je** v novom filtri a vyberte operátor, ktorý chcete použiť na hodnotu.

PRÍKLAD

Do svojej správy chcete zahrnúť iba agentov, ktorí patria do východného tímu.

Dialógové okno Výber filtra dokončíte nasledovným spôsobom.

- Na ľavej table vyberte položku **Tím**.
- Na strednej table vyberte **položku Názov** tímu.
- Na pravej table na karte Vybrať zrušte začiarknutie **políčka Všetky hodnoty** a začiarknite políčko Tím z východu . Prípadne kliknite na **kartu Zadať** a do tably hodnôt filtra zadajte **"Východný tím".**

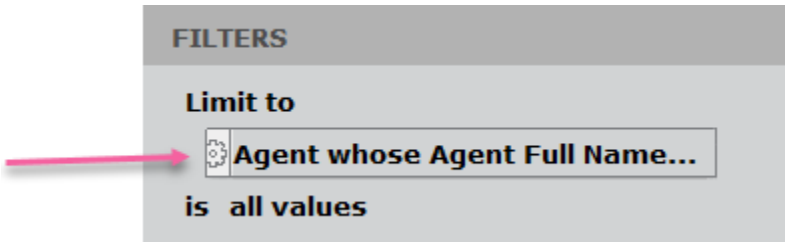


Pridanie jedného alebo viacerých parametrov zostavy

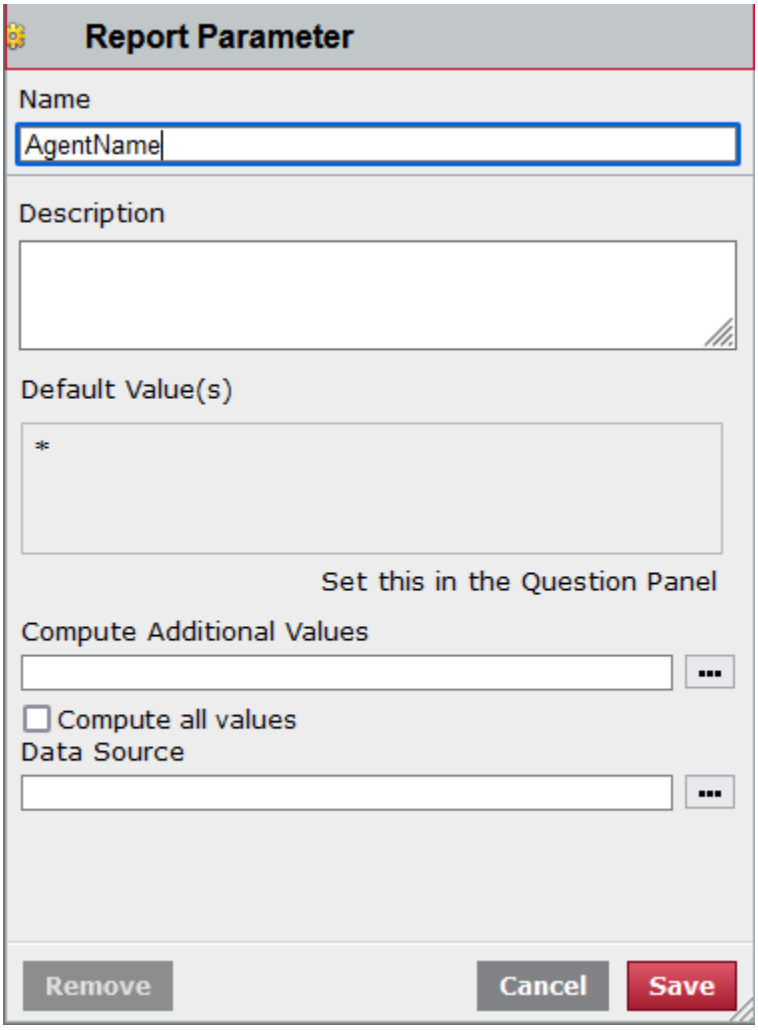
Ak chcete na filtrovanie údajov zobrazených v zostave použiť ovládací prvok parametra, napríklad výber členov, musíte do zostavy pridať jeden alebo viac parametrov zostavy. Ďalšie informácie o používaní parametrov v zostave nájdete v téme Pridanie parametra.

1. **V časti Filtre** na paneli **otázok** kliknite na položku Obmedziť na **[limit].** Otvorí **sa dialógové okno Výber filtra** .
2. Vyberte predmet a potom pole na filtrovanie zostavy.

3. Na karte Vybrať začiarknite políčko **Všetky hodnoty** .
4. Kliknite na tlačidlo **Pridať**. Predmet sa zobrazí v **poli Obmedziť na** .
5. Naľavo od **poľa Obmedziť na** kliknutím na ikonu ozubeného kolieska otvorte dialógové okno Parameter **výkazu** .



6. **Do poľa Názov** zadajte názov parametra. Názov nemôže obsahovať medzeru. Všetky ostatné polia sú nepovinné.



7. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Všimnite si, že ikona ozubeného kolieska sa zmenila na červenú, čo znamená, že parameter bol nakonfigurovaný.

8. Tento postup zopakujte pre všetky ostatné filtre, ktoré chcete použiť v zostave.

Filtrovanie odstránených záznamov prognózy, dodržiavania a rozvrhu agenta

Záznamy o prognóze, dodržiavaní a plánovaní agentov sa svojou povahou často menia. Napríklad rozvrh agenta sa môže zmeniť viackrát. Zakaždým, keď k tomu dôjde, záznam plánu sa odstráni a vytvorí sa nový.

V databáze Prieskumníka údajov sa tieto záznamy fyzicky neodstránia. Namiesto toho sa označia ako odstránené a záznam zostane v databáze. Výsledkom sú mnohé záznamy, ktoré už nie sú relevantné, a ak sú zahrnuté, môžu viesť k nepresným hláseniam. V takom prípade by sa záznamy, ktoré sú označené ako odstránené, mali z hlásenia odfiltrovať.

POZNÁMKA: Majte na pamäti, že niekedy budete chcieť zahrnúť tieto záznamy s príznakom do zostavy. Môže byť napríklad potrebné skontrolovať, koľkokrát bol plán konkrétneho agenta zmenený. V takom prípade by ste nefiltrovali odstránené záznamy zo zostavy, pretože každý záznam zaznamenáva zmenu plánu.

Filtrovať odstránené záznamy prognózy, dodržiavania a plánu agenta

1. **V časti Filtre** na paneli **otázok** kliknite na položku Obmedziť na **[limit].** Otvorí **sa dialógové okno Výber filtra** .
2. Vyberte predmet prognózy, dodržiavania alebo plánu a skontrolujte, či polia priradené k danému predmetu obsahujú niektoré z týchto polí príznaku:
   - Správa o dodržiavaní agenta je vymazaná
   - Naplánovať aktivitu sa odstráni
   - Predpoveď sa vypúšťa
3. Ak nájdete niektoré z týchto polí, vyberte ho. Zrušte začiarknutie **políčka Všetky hodnoty** a vyberte **možnosť 1** (1 = pravda alebo áno).
4. Kliknite na tlačidlo **Pridať**.
5. **V časti Filtre** na paneli **Otázka** kliknite na **rozbaľovací zoznam je** a vyberte možnosť **nie je**.

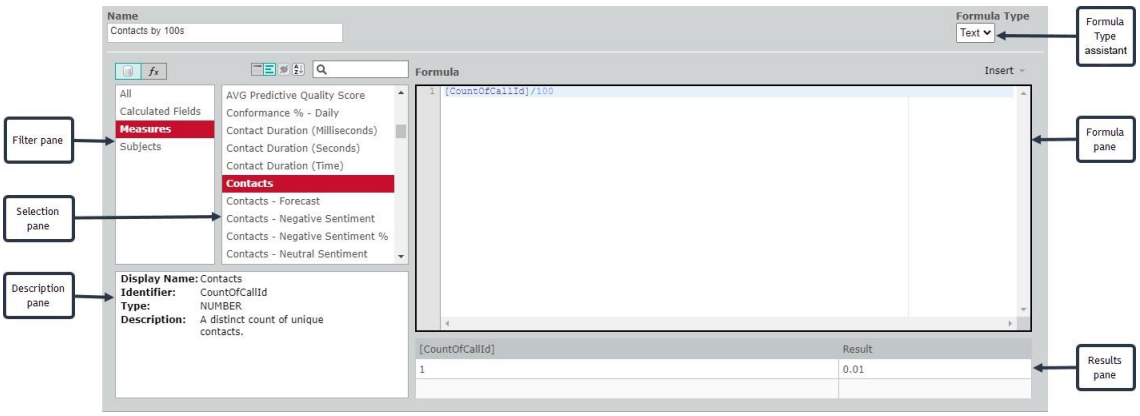
Vytvorenie vlastnej mierky

Ak chcete pridať mierku do zostavy, ktorá sa nenachádza v zozname mierok, môžete vytvoriť vlastnú mierku kliknutím na položku **Vlastné** v pravom hornom rohu **dialógového okna Výber miery** .

Vlastné mierky používajú vzorce na zmenu mierok a polí, ktoré už existujú v dátovom modeli. Vzorec môžete vytvoriť manuálnym zadaním mierok a operátorov do tably Vzorec. Vlastné dialógové okno Vytvorenie mierky obsahuje zoznamy dostupných mierok, operátorov a odkazov, z ktorých si môžete vybrať vzorec.

Dialógové okno Vytvorenie mierky pre vlastné mierky pozostáva z dvoch častí: panela Editor vzorcov v hornej časti a panela Konfigurácia merania v dolnej časti. Informácie o paneli Konfigurácia meradiel nájdete v téme Konfigurácia vzhľadu mierky.

Editor vzorcov je špecifický pre daný kontext. Umožňuje zahrnúť do vzorca iba údajové prvky, funkcie a ďalšie funkcie, ktoré sú vhodné pre vybratú mierku.



- Tabla Filter obsahuje možnosti, ktoré môžete použiť na zúženie počtu údajových prvkov alebo Funkcie zobrazené na table Výbery. Ak napríklad na table Filter vyberiete **položku Miery** , na table Výber sa zobrazia iba miery. Tlačidlá nad tablou Filter môžete použiť na Prepínanie medzi dátovými prvkami a funkciami. Údajové prvky sú polia v knižnici údajov, ktoré sú k dispozícii na použitie vo vzorci, a funkcie sú definované prevádzkové úlohy.
- Na **table** výberu sa zobrazujú prvky alebo funkcie, ktoré môžete pridať do vzorca. Čo sa zobrazí, závisí od vášho výberu na table Filter? Použite tlačidlá nad výberom

  Tabla na prepínanie medzi zobrazovanými názvami mierok alebo funkcií a identifikátormi. Údajové prvky alebo funkcie môžete zoradiť vzostupne alebo zostupne pomocou tlačidla Zoradiť a pomocou vyhľadávacieho poľa vyhľadať konkrétny údajový prvok alebo funkciu.

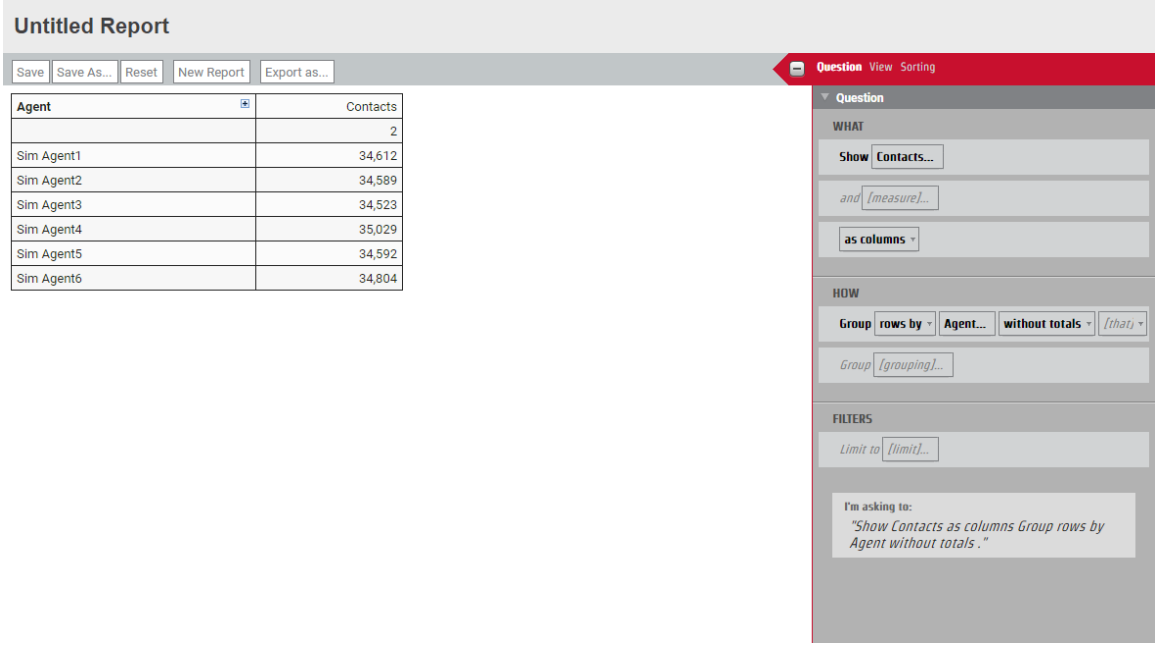
  POZNÁMKA: Toto tlačidlo sa momentálne nepoužíva.

- Na **table** Popis sa zobrazujú informácie o údajovom prvku alebo funkcii, ktoré ste vybrali na table výberu.
- Na **table** Vzorec sa zobrazuje vzorec počas jeho vytvárania. Táto tabla obsahuje prvky údajov a funkcie, ktoré vyberiete, a všetky ďalšie prvky vzorcov, ktoré zadáte manuálne.
- Tabla Výsledky sa pokúša zostaviť vzorec počas práce a zobraziť výsledok. Ak vzorec obsahuje chyby, zobrazí chybové hlásenie.
- Rozbaľovací **zoznam asistenta** typu vzorca umožňuje získať prístup k asistentom, ktorí vám pomôžu vytvárať rôzne typy vzorcov. Predvolený je textový vzorec, ale okrem textu si môžete vybrať z typov vzorcov rozdiel, pomer, mierka, rozdelenie a časový posun. Ďalšie informácie nájdete v téme Vytvorenie vlastnej mierky pomocou asistenta typu vzorca.

Príklad vlastnej mierky

Funkcia vlastného merania je nástroj, ktorý možno použiť na vytvorenie mnohých rôznych typov vzorcov s rôznymi úrovňami zložitosti. Existuje niekoľko spôsobov, ako vytvoriť vzorec. Nasledujúci príklad vysvetľuje jeden spôsob vytvorenia vlastnej mierky.

V tomto príklade povedzme, že chcete zobraziť zostavu, ktorá zahŕňa počet kontaktov, ktoré vaši agenti spracovávajú. Vaše kontaktné centrum dostáva veľké množstvo kontaktov, takže správa by ukázala, že každý agent manipuluje s kontaktmi, ktorých počet sa môže každý rok rátať na tisíce. Zostavu však používate na vyhľadanie agentov, ktorí dosahujú výkonnosť nad alebo pod zvyškom skupiny, a keď vidíte presný počet kontaktov pre každého z nich, je ťažké ho absorbovať na prvý pohľad, ako je vidieť na tomto obrázku:



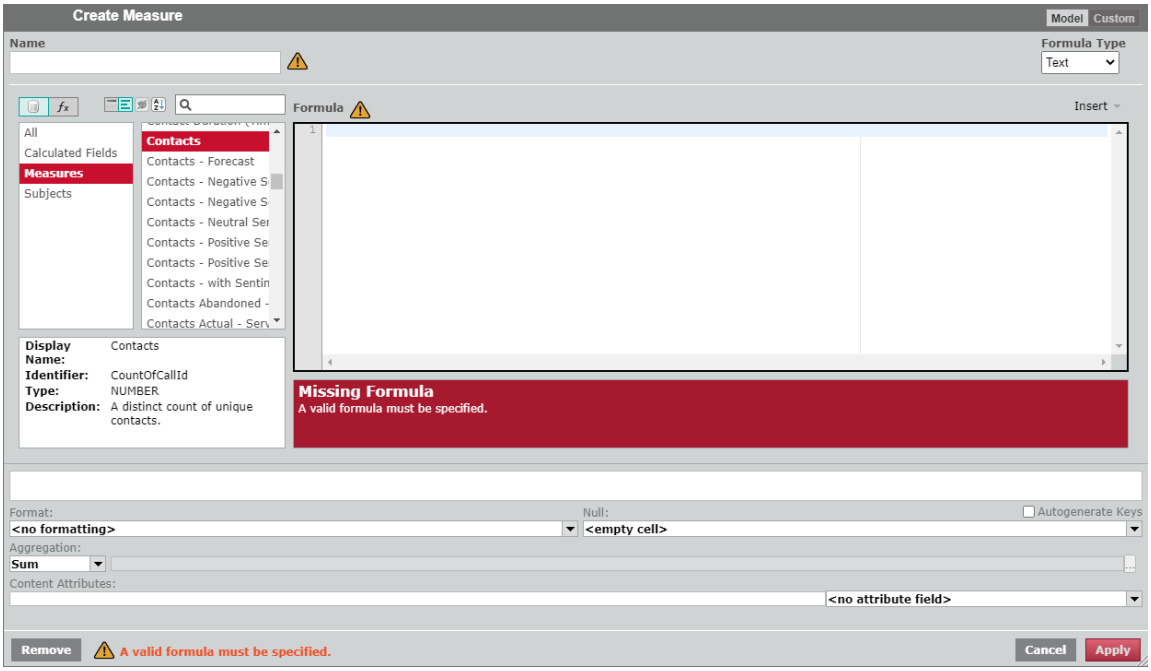
Spôsob, ako vyriešiť tento problém, je prezentovať počet kontaktov ako faktory 1 000, aby ste videli produktivitu agentov na prvý pohľad. V tomto príklade vám ukážeme, ako vytvoriť vlastnú mierku, ktorá vydelí počet kontaktov číslom 1 000.

Vytvorenie vlastnej mierky na rozdelenie kontaktov číslom 1 000

1. Na karte Otázka na paneli otázok kliknite na položku Zobraziť **[mieru].** Otvorí **sa dialógové okno Výber miery** .
2. Kliknite na položku **Vlastné**. Otvorí sa dialógové okno Vytvorenie mierky. Textové polia budú prázdne a v dialógovom okne sa zobrazí niekoľko upozornení.
3. Do textového **poľa Názov** zadajte **text Kontakty podľa 1K** .

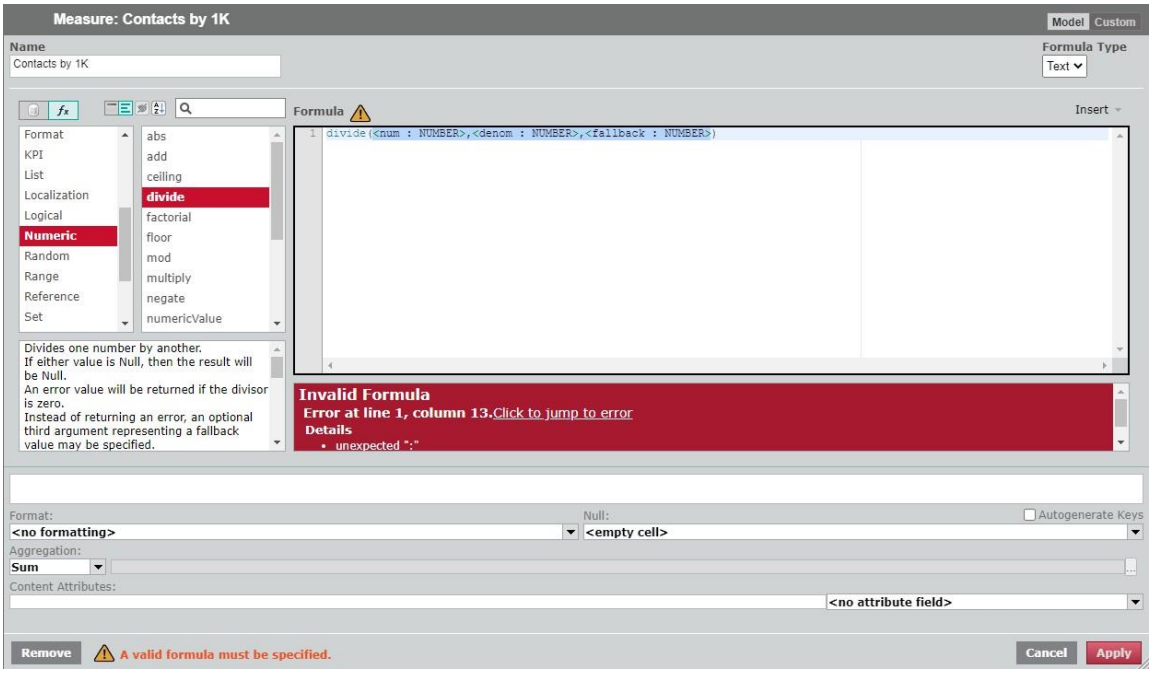
4. Vyhľadajte a vyberte mierku Kontakty .

> **Poznámka Možno** budete musieť vymazať vyhľadávacie pole existujúceho vyhľadávacieho reťazca, aby sa na table výberu zobrazili všetky výsledky.



5. Ak chcete použiť funkciu Divide, kliknite na prepínač Údajové **prvky/funkcie** , aby sa **Filter** a **výber** Funkcie zobrazenia tabúľ.

6. Kliknite na položku Číselné na table Filter **funkcií a potom na** table výberu dvakrát kliknite na **položku Deliť .** Text funkcie Rozdeliť sa zobrazí na table Vzorec.

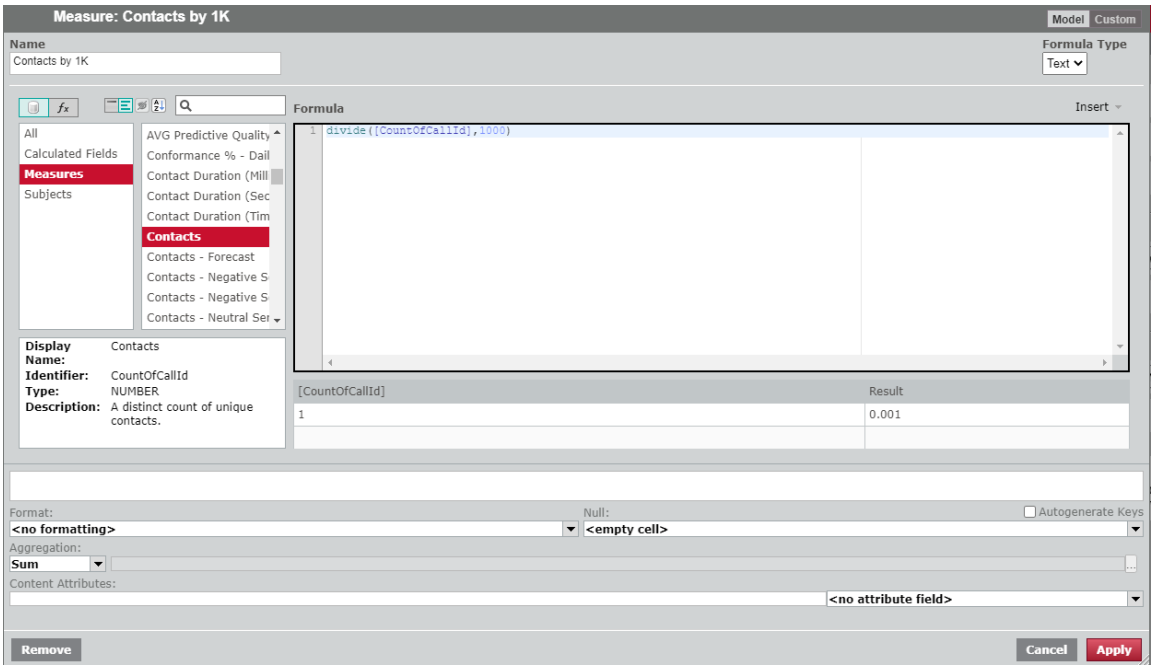


Text funkcie Divide je prehľadom vzorca. Zástupný text musíte nahradiť hodnotami, ktoré chcete rozdeliť, v poradí, v akom by sa zobrazovali v matematickej rovnici.

- <číslo: ČÍSLO> je čitateľ, číslo sa rozdeľuje. Nahraďte ho názvom poľa kontaktu.
- <denominácia: ČÍSLO> je menovateľ, číslo, ktoré delíte. Nahraďte ho symbolom **1000**.
- <Failback: NUMBER> je voliteľná hodnota, ktorá sa zobrazí, ak vzorec namiesto vrátenia chyby vykoná delenie nulou.

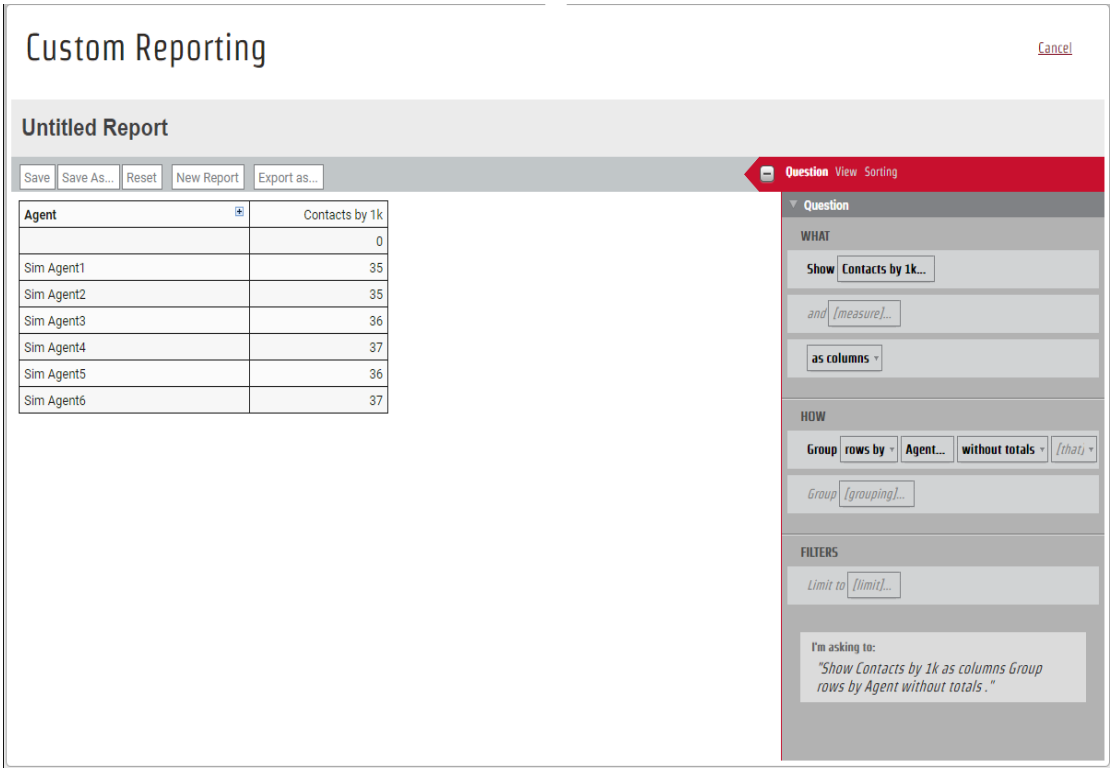
7. Ak chcete nahradiť <číslo: NUMBER >mierou počtu kontaktov, zvýraznite **< číslo: NUMBER** > na table Vzorec.
8. Kliknutím na prepínač Dátové **prvky/funkcie** zobrazíte zoznamy dátových prvkov.
9. Kliknite na položku **Mierky** na **table Filter** údajových prvkov a potom dvakrát kliknite na **položku Kontakty** v **Tabla výberu** . Text Kontakty sa zobrazí na table Vzorec namiesto **<číslo: ČÍSLO**>.
10. Delete **<denom: NUMBER**> a namiesto neho zadajte **hodnotu 1 000** . Na table Výsledky sa zobrazuje ukážka výpočtu.

> **POZNÁMKA:** Zo vzorca sme tiež odstránili **< záložné riešenie: NUMBER** >, pretože tento voliteľný prvok nepoužívame.



11. Ak chcete, aby sa výsledky zobrazovali ako celé číslo, v časti Konfigurácia merania vyberte z **rozbaľovacieho zoznamu Formát** formát, ktorý neobsahuje žiadne desatinné miesta, napríklad **#,###.**

12. Kliknite na tlačidlo **Pridať**. Nová vlastná mierka sa zobrazí na paneli Otázka a v novom stĺpci v tabuľke sa zobrazí počet kontaktov vydelený 1 000.



POZNÁMKA: Ako už bolo spomenuté, dialógové okno Vytvorenie mierky obsahuje niekoľko možností na vytvorenie vzorcov. Ako alternatívu k výberu funkcie a úprave zástupného textu môžete Vytvorte vlastnú mierku na delenie počtu kontaktov číslom 1 000 výberom prvkov jednotlivo alebo manuálnym zadaním nasledujúceho vzorca na table vzorca.

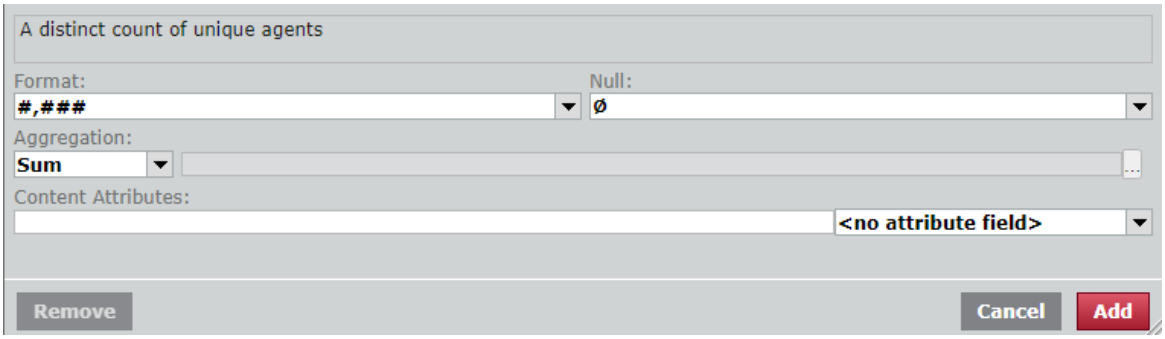
[CountOfCallId]/1000

Súvisiace témy

- Konfigurácia vzhľadu mierky

Konfigurácia vzhľadu mierky

Pomocou polí v dolnej časti dialógového okna Mierka môžete prispôsobiť spôsob zobrazenia mierky v zostave. Tento panel je k dispozícii pre modelové mierky (mierky, ktoré sú súčasťou Prieskumníka údajov) aj vlastné mierky (mierky, ktoré vytvoríte sami).



Predpoklady

- Máte povolenie na vytváranie obsahu.
- Vytvorili ste zostavu, ktorá obsahuje aspoň jednu mierku.

Umiestnenie stránky

Prieskumník údajov > otvorenie zostavy

Postupy

Formátovanie mierky

1. Na paneli Otázka kliknite na mierku. Otvorí **sa dialógové okno Meradlo** .
2. Nakonfigurujte mierku podľa potreby pomocou rozbaľovacích zoznamov a polí v dolnej časti dialógového okna. Nasledujúca tabuľka definuje rôzne polia.

Formátovanie polí v dialógovom okne Opatrenie

Pole	Definícia
Formát	Formát zobrazenia čísel, dátumov a časov. Môžete vybrať formát alebo zadať syntax formátu.
prázdne	Čo sa zobrazí v zostave, keď vrátená hodnota je prázdna (prázdna).

Pole	Definícia
Agregácia	Metóda konsolidácie hodnôt. Napríklad priemer, maximálne alebo minimálne.
Atribúty obsahu	Reťazec atribútov obsahu, ktorý určuje vzhľad. Príklady a ďalšie informácie nájdete v časti Atribúty obsahu.
Rozbaľovací zoznam atribútov obsahu	Rozbaľovací zoznam napravo od poľa Atribúty obsahu môžete použiť na priradenie predkonfigurovaných atribútov obsahu na mierku bez toho, aby ste museli čokoľvek zadávať do samotného poľa Atribúty obsahu. **OSVEDČENÉ POSTUPY** Naraz používajte iba jedno z dvoch polí atribútu obsahu. Použitie oboch polí súčasne by mohlo viesť k K neočakávaným výsledkom. Vaše možnosti sa líšia v závislosti od dátového modelu a môžu zahŕňať nasledovné: ▪ <pole bez atribútu> – predvolená hodnota. Nepoužívajú sa žiadne predkonfigurované atribúty. ▪ ATTR_CCRID_Link – zmení mieru identifikácie záznamu kontaktu na odkaz na nahrávku a text sa zafarbí na modro. ▪ ATTR_DURATION – použije formát trvania priradený k mierke. ▪ ATTR_DURATION_hhmmss – použitie formátu HH:MM:SS na mierku. ▪ ATTR_kpiScoreColor – zmení text na biely na červenom pozadí (#A6192E) pre kľúčové ukazovatele výkonu 0,7 alebo nižšie, žltej (#FFC72C) pre kľúčové ukazovatele výkonu medzi 0,7 a 1,0 a zelenej (#279989) pre kľúčové ukazovatele výkonu 1.0 a vyšších. ▪ ATTR_NPS_ChartColors – Uplatňuje červenú (#A6192E) na NPL

Pole	Definícia
	Skóre 0 až 6, žlté (#FFC72C) až skóre NPS 7 a 8 a zelené (#279989) skóre NPS 9 a 10. ▪ ATTR_NPSColours – použije červenú (#A6192E) na skóre NPS –100 až 0, žltú (#FFC72C) na skóre NPS od 1 do 50, A zelená (#279989) na NPS skóre 51 až 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors—Použije červenú (#A6192E) na skóre NPS 0 až 6, žltú (#FFC72C) na skóre NPS 7 a 8 a zelenú (#279989) na skóre NPS 9 a 10. ▪ ATTR_Quartile_Colors – zmení text na biely na pozadí šedozelenej (#279989) pre prvý kvartil, žltý (#FFC72C) pre druhý kvartil, tmavožltý (#FF9D00) pre tretí kvartil a gaštanový (#A61923) pre štvrtý kvartil. ▪ ATTR_SentimentChartColors—Používa červenú (#A6192E) na negatívne pocity, žltú (#FFC72C) na neutrálne pocity a zelenú (#279989) na pozitívne pocity.

3. Kliknite na tlačidlo **Použiť**. Okno **Opatrenie** sa zatvorí.

Súvisiace témy

- Atribúty obsahu – úplný zoznam všetkých atribútov obsahu a syntax na ich používanie.

Atribúty obsahu

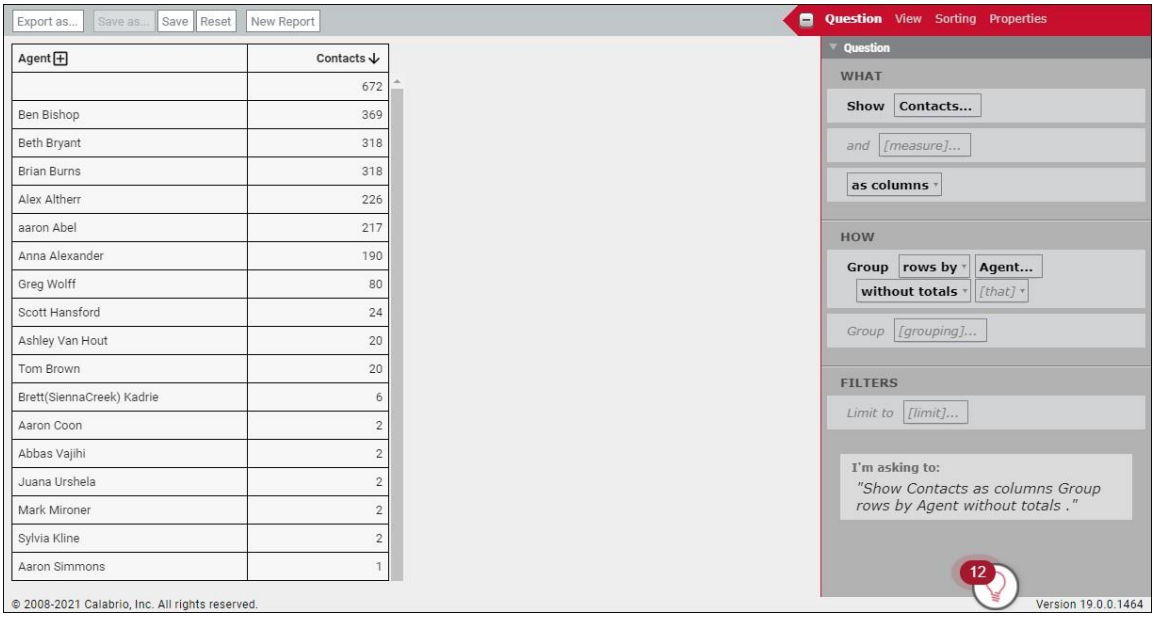
Atribúty obsahu používajú statické alebo podmienené zmeny konkrétnych mierok v prehľade.

Spôsob **zobrazenia mierky vždy ovplyvňuje statická zmena** . Môžete napríklad použiť atribúty mierky, aby sa vždy zobrazovala tučným písmom.

Podmienená **zmena** sa uplatňuje len vtedy, keď hodnota miery spĺňa určité kritériá. Môžete napríklad nastaviť podmienku tak, aby sa mierka zobrazila červenou farbou vždy, keď ide o záporné číslo.

Príklad 1: Nastavenie čísel z 20 na 200 tučným a modrým písmom

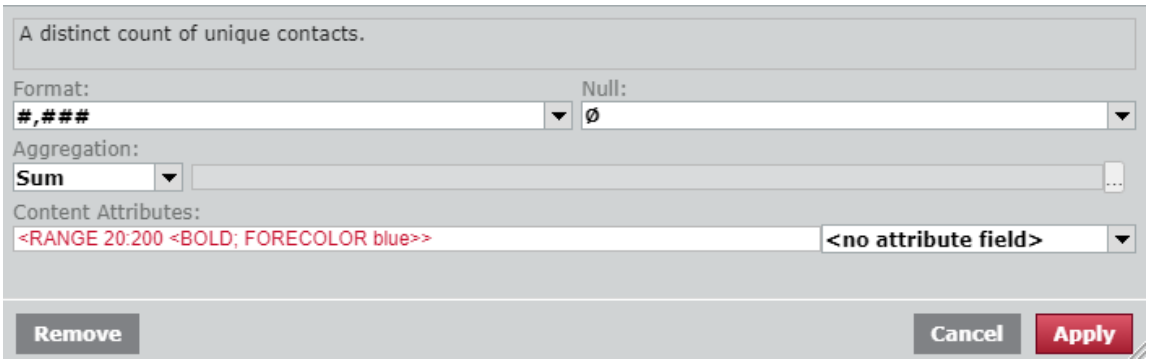
Vytvoríte zostavu, ktorá zobrazí, koľko kontaktov každý agent spracoval. Chcete ľahko identifikovať agentov, ktorí spracovali medzi 20 a 200 kontaktmi. Bez použitia atribútov obsahu vyzerá prehľad takto:



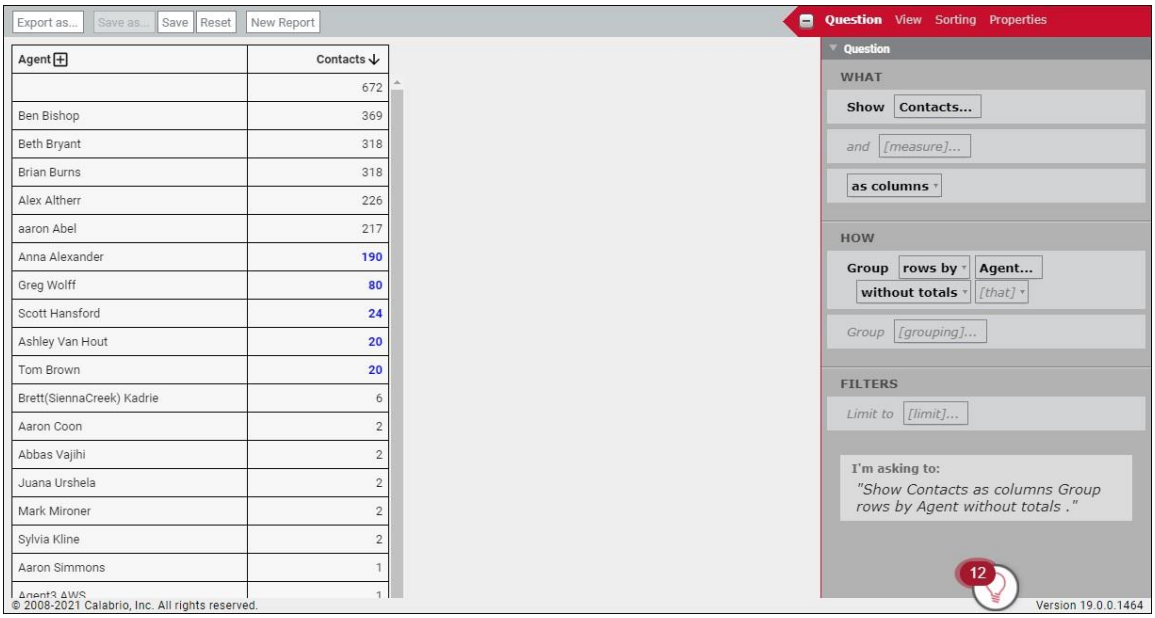
Chcete, aby celkový počet kontaktov od 20 do 200 bol modrý a tučný. Na tento účel použite kľúčové slovo RANGE a atribúty FORECOLOR a BOLD.

1. Na paneli **Otázka** kliknite na položku **Kontakty**. Otvorí sa **dialógové okno Meranie: Kontakty** .
2. **Do poľa Atribúty** obsahu zadajte nasledujúci text:

   <ROZSAH 20:200 <TUČNÉ; PREDNÁ MODRÁ>>



3. Kliknite na tlačidlo **Použiť**. Čísla od 20 do 200 v stĺpci Kontakty zostavy sa zobrazujú tučným modrým písmom.



Príklad 2: Čísla s farebným kódovaním ako nízke, stredné alebo vysoké

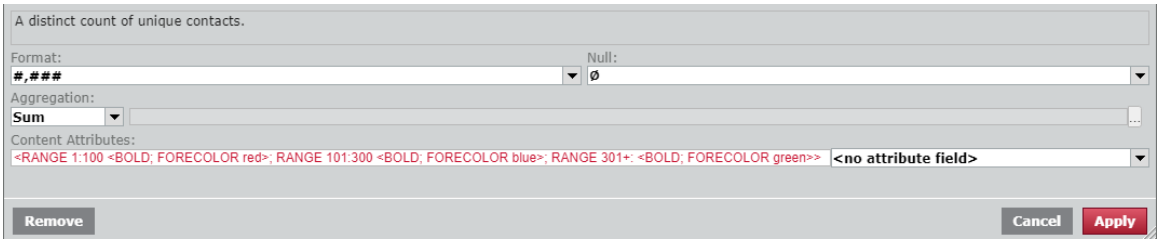
Zostavu, ktorú ste vytvorili v príklade 1, môžete upraviť tak, aby používala viac rozsahov a farieb, ktoré označujú výkonnosť agentov. Agentov chcete zobraziť v troch rozsahoch:

- Nízka výkonnosť (červená): agenti, ktorí spracovali 1 až 100 kontaktov.
- Priemerný výkon (modrá): agenti, ktorí spracovali 101 až 300 kontaktov
- Vysoký výkon (zelená): agenti, ktorí spracovali 301 kontaktov a viac

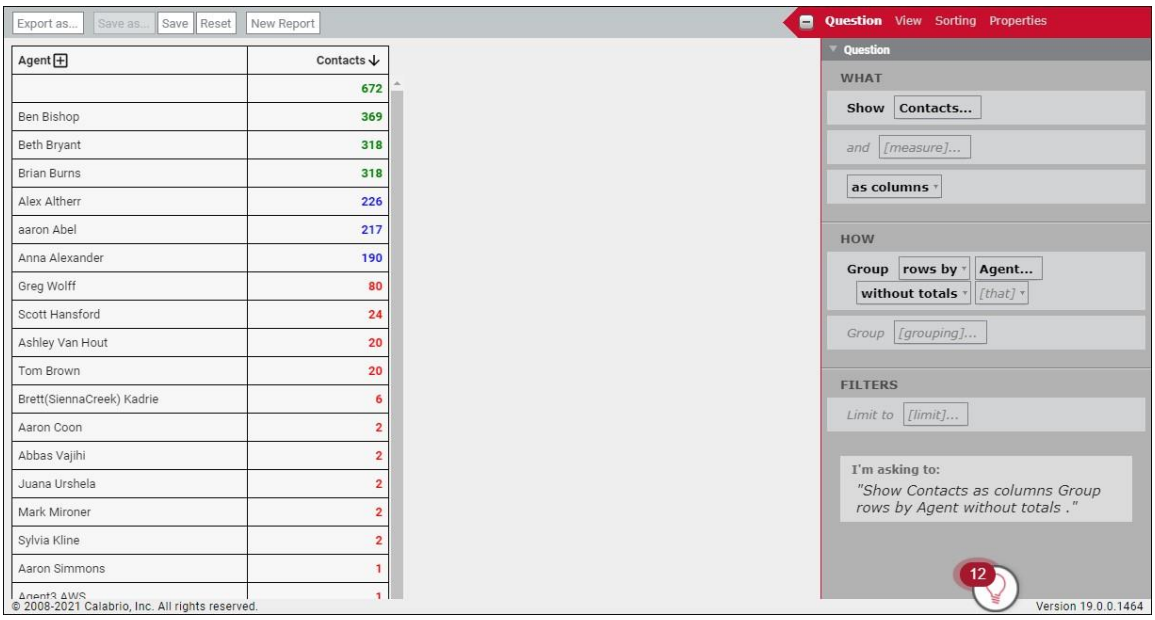
Ak to chcete urobiť, vnorte viacero podmienok RANGE. Farby, ktoré určíte pre každý rozsah, sa zobrazia, ak je splnená niektorá z podmienok.

1. Na paneli **Otázka** kliknite na položku **Kontakty**. Otvorí sa **dialógové okno Meranie: Kontakty** .
2. **Do poľa Atribúty** obsahu zadajte nasledujúci text:

   SMELÝ; <ROZSAH 1:100 <PREDNÁ ČERVENÁ>; ROZSAH 101:300 <PREDNÁ MODRÁ>; ROZSAH 301+: <PREDNÁ ZELENÁ>>



3. Kliknite na tlačidlo **Použiť**. Čísla v stĺpci Kontakty zostavy sa zobrazujú červenou, modrou alebo zelenou farbou v závislosti od toho, kam v týchto troch rozsahoch patria.

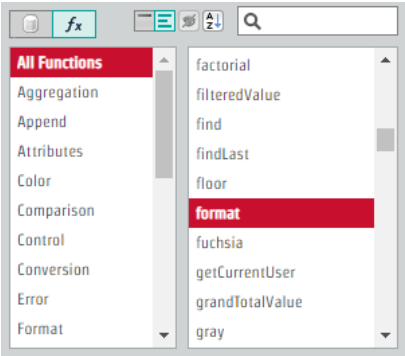


Príklad 3: Zachovanie formátovania časových polí pri exporte zostavy

Vytvoríte zostavu, ktorá zobrazuje trvanie kontaktov v sekundách, a výberom položky ATTR_DURATION_ hhmmss z rozbaľovacieho zoznamu Atribút obsahu naformátujete tieto sekundy na hodiny a minúty. Pri exporte zostavy sa však hodnoty trvania v exporte zobrazia ako sekundy. Webex WFO to robí tak, aby ste mohli jednoducho importovať zostavy do iných databáz alebo tabuliek. Ak chcete zachovať hodiny - A formátovanie minút v exporte, vytvorenie vlastnej mierky a použitie atribútov obsahu DURATION a PATTERN.

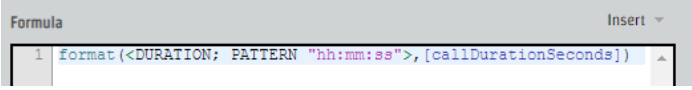
1. (Voliteľné) Odstráňte z prehľadu pôvodnú mieru trvania. Ak pri exporte potrebujete formátované aj neformátované údaje, tento krok preskočte.
2. Na paneli **Otázka** kliknite na [***merať]***. Otvorí sa **dialógové okno Výber miery** .
3. Kliknite na položku **Vlastné**.

4. Zadajte názov vlastnej mierky **do poľa Názov** .
5. Kliknite na položku ***fx***.
6. Vyberte položku **Všetky funkcie**.
7. Vyberte **formát**.



8. **Do poľa Vzorec** zadajte nasledujúci text:

   FORMÁT(<TRVANIE; VZOR "hh:mm:ss">,[callDurationSeconds])



9. Kliknite na tlačidlo **Pridať**. Trvanie hovoru v exportovanej zostave teraz zachováva svoje časové formátovanie.

Syntax atribútov obsahu

Táto časť definuje text, ktorý sa má zadať do poľa Atribút obsahu na paneli Mierka.

OSVEDČENÉ POSTUPY Niektoré atribúty obsahu nie sú vhodné pre všetky typy údajov. Napríklad atribút Maximálny počet desatinných miest, ktorý určuje maximálny počet desatinných miest Zobraziť v hodnote nemá žiadny vplyv na zostavu, ktorá vráti iba celé čísla.

POZNÁMKA: Všetky časové údaje, ktoré sú k dispozícii na vytváranie zostáv v Prieskumníkovi údajov, sú vo formáte UTC. Ak chcete použiť iný formát času, pridajte predmet času ako vlastnú mierku a použite atribút Obsah časového pásma.

Prvok syntaxe	Účel	Príklad
uhlové zátvorky	Na uzavretie obsahu atribútu použite uhlové zátvorky.	<TUČNÉ>
Text napísaný veľkými písmenami	Na zadanie názvu atribútu použite text s veľkými písmenami.	<KURZÍVA>

Prvok syntaxe	Účel	Príklad
pravda / lož	V prípade boolovských atribútov zadajte **hodnotu true, ak ich chcete povoliť, a** hodnotu false , ak ich chcete zakázať. Boolovský atribút, ktorý nešpecifikuje hodnotu true ani false, je predvolene true.	<TUČNÉ PRAVDIVÉ> alebo <TUČNÉ> <TUČNÉ NEPRAVDA> Použitie alebo odstránenie tučného písma.
Bodkočiarkami	Deklarácie viacerých atribútov oddeľte bodkočiarkou.	<KURZÍVA; ODVÁŽNE> Použitie kurzívy a tučného písma.
Deklarácia statickej hodnoty s medzerou alebo znamienkom rovnosti	V prípade atribútov, ktoré vyžadujú priradenie hodnoty, zadajte deklaráciu statickej hodnoty za atribútom a vnútri uhlových zátvoriek. Statická hodnota môže byť oddelená od atribútu medzerou alebo znamienkom rovnosti.	<PREDNÁ MODRÁ> <PREDNÁ = MODRÁ> Použitie modrej farby v texte.
dvojité úvodzovky hodnôt	Dvojité uzavretie textových Úvodzoviek.	<FONT_FACE "Arial"> Na text sa použije písmo Arial.
žiadny	Predpona atribútu bez **možnosti** zrušiť nastavenie jeho hodnoty a vynútiť použitie predvoleného nastavenia. Môžete ho použiť na prepísanie ľubovoľného atribútu.	<bez FONT_FACE> Prepíše všetky vlastné štýly písma, ktoré mohli byť zadané inde.

Kľúčové slová

Prieskumník údajov používa nasledujúce tri kľúčové slová na zmenu atribútov obsahu.

- **CHYBA** – identifikuje, ak sa vyskytne problém s mierkou. (Ak napríklad vzorec vedie k deleniu čísla nulou.)
- **NULL** – identifikuje mierku, ktorá nevráti žiadnu hodnotu.
- **RANGE**—Identifikuje miery medzi dvoma zadanými hranicami.

Pomocou týchto kľúčových slov môžete nastaviť podmienky pre atribúty obsahu. Pri práci s kľúčovými slovami platia nasledujúce pravidlá syntaxe.

Prvok syntaxe	Účel	Príklad
ROZSAH n:n	Použite podmienku kľúčového slova RANGE, za ktorou nasleduje dolná a horná hranica rozsahu oddelená dvojbodkou.	<ROZSAH 0:100 <TUČNÉ>> Zobrazuje hodnoty v rozsahu od 0 do 100 vrátane tučným písmom.
ROZSAH n: ROZSAH :n	Použite podmienku kľúčového slova RANGE, za ktorou nasleduje buď len dolná alebo len horná hranica, aby ste označili, že hranica nie je inkluzívna. Na rozsah môžete použiť viacero atribútov.	<ROZSAH 0: <PODČIARKNUTIE>> Podčiarkuje hodnoty väčšie ako 0. <ROZSAH 0: <TUČNÉ; KURZÍVA>> Použitie tučného písma a kurzívy na hodnoty väčšie ako 0.
ROZSAH N+:	Použite podmienku kľúčového slova RANGE, za ktorou nasleduje dolná hranica a znamienko plus, aby ste označili, že dolná hranica nie je inkluzívna.	<ROZSAH 0+: <PODČIARKNUTIE>> Podčiarknutie sa použije na hodnoty väčšie ako, ale nezahŕňajúce 0.
ROZSAH :n-	Na podmienku kľúčového slova RANGE nasledovanú hornou hranicou a znamienkom mínus použite na	<ROZSAH :0- <TUČNÉ>> Použije tučné písmo na menšie hodnoty

Prvok syntaxe	Účel	Príklad

	označiť, že horná hranica nie je vrátane.	ako, ale nezahŕňa 0.
NULOVÁ CHYBA NULL, CHYBA	Pomocou podmienok kľúčových slov NULL, ERROR alebo oboch otestujte, či je hodnota null alebo je chybovou hodnotou. Pri použití oboch oddeľte kľúčové slová čiarkou.	<NULL, CHYBA <FARBA POZADIA červená>> Zobrazí červenú farbu pozadia, ak existuje nulový alebo chybový stav.
Viaceré podmienky kľúčových slov s jedným atribútom	Pri priraďovaní jedného atribútu viacerým podmienkam kľúčových slov (ROZSAH, NULA, CHYBA) oddeľte podmienky čiarkou.	<NULL, ROZSAH 1:100<KURZÍVA>> Kurzívou zmení hodnoty a hodnoty medzi 1 až 100 vrátane.
Viaceré podmienky kľúčových slov s viacerými atribútmi	Pri priraďovaní rôznych atribútov pre viaceré podmienky kľúčových slov (ROZSAH, NULA, CHYBA) oddeľte podmienky bodkočiarkou.	<NULL <PODČIARKNUTÉ>; ROZSAH 1:100<KURZÍVA>> Podčiarkne hodnoty a kurzívou zvýrazní hodnoty medzi 1 a 100 vrátane.
Vnorené podmienky viacerých kľúčových slov	Pri vnorení viacerých podmienok kľúčových slov sa zadané atribúty použijú, ak je splnená niektorá z podmienok.	<NULL <PODČIARKNUTÉ>; ROZSAH 0+: <KURZÍVA>, ROZSAH 0:100 <PREDNÁ ČERVENÁ>; ROZSAH 101:200 <PREDNÁ ŽLTÁ>; ROZSAH 201+: <PREDNÁ FARBA

zelená>; ROZSAH 201+: <TUČNÉ>>

Prvok syntaxe	Účel	Príklad

Prvok syntaxe	Účel	Príklad
		Zobrazí všetky hodnoty väčšie ako nula kurzívou. Zobrazuje všetky hodnoty červenou, žltou alebo zelenou farbou na základe definovaných rozsahov. Ak hodnota klesne nad 200, použite zelenú farbu aj tučné písmo.

Ďalšie úvahy o syntaxi

- Vo väčšine názvov atribútov sa rozlišujú veľké a malé písmená. Najlepšie je použiť veľké písmená pre všetky názvy atribútov.
- Tri kľúčové slová, RANGE, NULL a ERROR, pomáhajú testovať hodnoty a používať podmienené formátovanie na základe výsledkov.
- Pri použití hodnôt atribútov vo vzorci sa literálne hodnoty považujú za konštanty.

Atribúty obsahu pre všetky typy údajov

Atribúty obsahu v tejto tabuľke možno použiť pre všetky typy údajov.

Vlastnosť	Popis	Príklad
LOCALE	Konfiguruje názov miestnych nastavení definovaných v kódoch jazykov ISO-639 a ISO-3166 kódoch krajín. Predvolené nastavenia formátu sú odvodené od miestnych nastavení.	<LOCALE "sk"> <MIESTNE NASTAVENIE "fr_CA">
NULL_TEXT pre	Určuje text, ktorý sa má zobraziť Nulové hodnoty.	<NULL_TEXT "Nie sú k dispozícii žiadne údaje". >
PREDPONA	Prepne zadaný text na hodnotu. Text predpony sa pridá po použití iného formátovania. K formátovaným hodnotám ľubovoľného typu je možné pridať predponu. Predpony sa	nepridávajú do

Prvok syntaxe	Účel	Príklad

Vlastnos	Popis	Príklad
	Hodnoty null alebo chybové hodnoty, alebo hodnotám priradeným pomocou Atribút REPLACE [Nahradiť].	
NAHRADIŤ	Nahradí hodnotu tlačidlom zadaný text, a to aj v prípade, že hodnota je nulová alebo chybná. Ak je zadaná hodnota REPLACE už žiadnych ďalších atribútov formátovania textu vrátane PREFIX a SUFFIX, nepoužijú sa.	<NAHRADIŤ "DÔVERNÉ INFORMÁCIE">
PRÍPONA	Pridá zadaný text k hodnote. Text prípony sa pridá po použití iného formátovania. K formátovaným hodnotám ľubovoľného typu je možné pridať príponu. Prípony sa nepridávajú k hodnotám null, error value, ani k hodnotám priradeným pomocou atribútu REPLACE [NAHRADENIE].	

Atribúty obsahu pre typy údajov Text

Atribúty obsahu v tejto tabuľke možno použiť pre typy údajov textu.

Vlastnosť	Popis	Príklad
PODFARBENIE	Použije zadanú farbu na vyplnenie pozadia.	<PODFARBA "biela">
SMELÝ	Zadaný text sa zobrazí tučným písmom.	<TUČNÉ>

Vlastnos	Popis	Príklad
DISPLAY_NAME	Používa zadaný text na nahradenie názvu mierky pre nadpisy. Je to podobné atribútu HEAD. DISPLAY_NAME však môže obsahovať text filtra a ďalší premenlivý obsah. Tento atribút	<DISPLAY_NAME "Maximálna hodnota predaja">

Vlastnos	Popis	Príklad
	Nemožno použiť na colné opatrenia.	
PREDPONA DROP_HEADING_	Oreže zobrazenie zadaných znakov z ľavej strany hodnoty. Tento atribút môže byť zadaný ako hodnota alebo ako ovládací znak, napríklad znamienko mínus (-). To určuje, že všetko naľavo od znamienka mínus a vrátane neho by malo byť odstránené, aby sa zobrazilo. Tento atribút je užitočný, ak chcete zabrániť zobrazovaniu predpôn, ktoré mohli byť pridané na riadenie spôsobov zoradenia textových hodnôt v kohortách.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX "-">
FONT_FACE	Ovláda písmo, ktoré sa použije pre text. Data Explorer podporuje bežné tváre písma pomocou bežných balíkov písiem CSS bezpečných pre web. Ak je zadané nerozpoznané písmo, obsah sa zobrazí podľa pravidiel zásobníka písma CSS, často s použitím základného pätkového písma.	<FONT_FACE "Arial">
PREDNÁ FARBA textu.	Používa zadanú farbu na zobrazenie Prieskumník údajov podporuje nasledujúce bežné hodnoty farieb: aqua, čierna, modrá, farba, fuchsia, šedá, zelená, limetková, gaštanová, námornícka, olivová, oranžová, fialová, červená, strieborná, šedozelená, biela a žltá. **POZNÁMKA:** Ľubovoľnú hodnotu RGBa môžete zadať aj pomocou tlačidla COLOR ( ) vo vzorci.	<PREDNÁ ŠEDOZELENÁ>

Vlastnos	Popis	Príklad
NADPIS	Používa zadaný text na nahradenie názvu mierky pre nadpisy. Je to podobné atribútu DISPLAY_NAME. Položka HEAD však nemôže obsahovať text filtra a iný obsah premenných. Tento atribút je možné použiť pri všetkých opatreniach vrátane vlastných mier.	<NADPIS "Maximálna predajná hodnota">
KURZÍVA	Zadaný text sa zobrazí kurzívou.	<KURZÍVA>
VÄZBA zadanú adresu URL.	Pridá hypertextové prepojenie na **POZNÁMKA** : Ak je tento atribút zadaný v mierke, pridá sa Prepojenie na nadpis mierky.	<LINK "https://www.calabrio.com">
NOTA	K aktuálnej mierke pripojí poznámku so zadaným textom. Poznámka sa zobrazí v popise, ktorý sa zobrazí po umiestnení kurzora myši na nadpis mierky alebo ľubovoľnú hodnotu danej mierky.	<POZNÁMKA "Požiadajte o ďalšie podrobnosti účty záväzkov." >
PREČIARKNUTÉ	Zobrazí zadaný text s preškrtnuté.	<PREČIARKNUTIE>
PODČIARKNUŤ	Zobrazí zadaný text s podčiarknutím.	<PODČIARKNUŤ>

Atribúty obsahu pre číselné typy údajov

Atribúty obsahu v tejto tabuľke možno použiť pre číselné typy údajov.

Vlastnosť	Popis	Príklad
BYTE_SCALE	Určuje, v akej mierke je požadovaný výstup bajtov	<BYTE_SCALE "kB">

Vlastnos	Popis	Príklad
	by sa malo používať v prírastkoch po 1024. Rozsah je od bajtov (B) po yottabajty (YB). Má tiež automatickú možnosť automatického výberu najlepšej mierky.	▪ Ak sa má formátovať hodnota 3287040, zobrazí sa hodnota "3 210 kB", pretože 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE "auto"> ▪ Ak je hodnota "9876543210" formátovaná <BYTE_ SCALE "auto">, "9.198" GB" sa zobrazuje, pretože sa nedá ďalej zmenšiť.
CURRENCY_ KÓD	Určuje kód meny definovaný v ISO-4217 . Ak je zadaná aj CURRENCY_SYMBOL, tento atribút má prednosť.	<CURRENCY_CODE "EUR">
CURRENCY_ SYMBOL	Určuje symbol, ktorý sa použije pri formátovaní. **POZNÁMKA:** Ak chcete, aby sa symbol zobrazil, musíte tiež vybrať <žiadne formátovanie> v Formátovanie zoznamu výberu v dialógovom okne Výber mierky.	<CURRENCY_SYMBOL "$">
TRVANIE	Určuje, že hodnota sa má zobraziť ako časové trvanie. Tento atribút predvolene používa vzor mm:ss. Môže sa kombinovať s atribútom PATTERN a určiť alternatívne formáty.	<TRVANIE> <TRVANIE; VZORKA "h:mm:ss"> <TRVANIE; VZOR "mm.##"> ▪ Zobrazuje počet minút s maximálne dvoma desatinnými miestami na zlomok minúty. <TRVANIE; VZORKA

Vlastnos	Popis	Príklad
		"mm:ss.00"> ▪ Zobrazuje minúty, sekundy a presne dve desatinné miesta na zlomok sekundy.
STABILNÝ	Určuje počet desatinných miest, ktoré sa majú zobraziť pre hodnotu. V prípade potreby sa hodnota zaokrúhli na zadaný počet desatinných miest.	<OPRAVENÉ 4>
INPUT_BYTE_ MIERKA	Určuje, aká mierka bajtov je vstupné číslo. Ak nie je zadaná, predpokladá sa, že vstupná hodnota je v bajtoch.	<INPUT_BYTE_SCALE "MB"> ▪ Ak sa má hodnota "2" formátovať pomocou <BYTE_ SCALE "MB">, "2,048" kB" sa zobrazuje, pretože za 1 MB je 1024 kB.
INPUT_ METRIC_ STUPNIC A	Určuje, aká metrická mierka je vstupné číslo.	<INPUT_METRIC_SCALE "k"> ▪ Ak je hodnota "123456.789" spojená s <METRIC_SCALE "M">> a <METRIC_UNIT "J"> sa má formátovať, zobrazí sa "123,457 MJ", pretože v 1 MJ je 1000 kJ.
CELÉ ČÍSLO	Naformátuje hodnotu ako celé číslo a zaokrúhli ju na najbližšie celé číslo.	<CELÉ ČÍSLO>
MAX_DP	Určuje maximálny počet desatinných miest	<MAX_DP 2>

Vlastnos	Popis	Príklad
	miesta, ktoré sa zahrnú do zlomkovej časti formátovaného čísla. Ak zadaný počet číslic prekročí počet číslic v hodnote zlomku, zobrazia sa všetky dostupné číslice. **POZNÁMKA:** Táto hodnota sa ignoruje, ak je zadaný atribút PEV.	▪ Ak je hodnota "1.23" formátovaná pomocou <MAX_DP 1>, zobrazí sa "1.2". ▪ Ak je hodnota "1.23" formátovaná pomocou <MAX_DP 2>, zobrazí sa "1.23". ▪ Ak je hodnota "1.23" formátovaná pomocou <MAX_DP 3>, zobrazí sa "1.23".
METRIC_ STUPNIC A	Určuje, v akej mierke sa má použiť požadovaný výstup metriky. Používa prírastky po 1000. Rozsah je od pico (p) po yotta (Y). Má tiež automatickú možnosť automatického výberu najlepšej mierky. METRIC_SCALE by mali byť vždy sprevádzané METRIC_UNIT. Dostupné váhy: ▪ P—Pico ▪ N—nano ▪ U — mikro ▪ m — milli ▪ k—kilo ▪ M—mega ▪ G – giga ▪ T — tera ▪ P—peta ▪ E—exa	<METRIC_SCALE "k"> ▪ Ak je hodnota "123456789" spolu s <METRIC_UNIT "J"> je Pri formátovaní je "123,456.789 kJ" Zobrazené. <METRIC_SCALE "auto"> ▪ Ak hodnota "0,0008" spolu s <METRIC_UNIT "W"> je Pri formátovaní sa zobrazí "800 uW".

Vlastnos	Popis	Príklad
	▪ Z-zetta ▪ Y – yotta ▪ Automaticky – automaticky vyberie najlepšiu mierku. ▪ ' '—prázdne úvodzovky pre základnú metrickú jednotku. Napríklad metre namiesto kilometrov. **POZNÁMKA Namiesto** zadania písmena predpony môžete použiť aj hláskované stupnica.	
METRIC_UNIT	Určuje, ktorá jednotka sa zobrazí v výstup. METRIC_UNIT je vždy sprevádzaná METRIC_SCALE.	Pozrite si príklady METRIC_SCALE.
MIN_DP	Určuje minimálny počet desatinných miest miesta, ktoré sa zahrnú do zlomkovej časti formátovaného čísla. Ak počet zadaných číslic prekročí počet číslic v zlomkovej hodnote, zobrazia sa všetky dostupné číslice, za ktorými nasledujú nuly, aby sa dosiahol určený počet číslic. **POZNÁMKA:** Táto hodnota sa ignoruje, ak je zadaný atribút PEV.	<MIN_DP 3> ▪ Ak je hodnota "1.2" formátovaná s <MIN_DP 1>, zobrazí sa "1.2". ▪ Ak je hodnota "1.2" formátovaná pomocou <MIN_DP 2>, zobrazí sa "1.20". ▪ Ak je hodnota "1.2" formátovaná pomocou <MIN_DP 3>, zobrazí sa "1.200".
MIN_INT_ ČÍSLICE	Určuje minimálny počet celočíselných číslic, ktoré sa zahrnú do celej číselnej časti formátovaného čísla. Ak počet uvedených číslic prekročí	<MIN_INT_DIGITS 3> ▪ Ak je hodnota ".123" formátovaná <MIN_ INT_DIGITS 0>, ".123" je

Vlastnos	Popis	Príklad
	počet číslic v celočíselnej hodnote, všetkým dostupným čísliciam predchádzajú nuly, aby sa dosiahol zadaný počet číslic.	Zobrazené. ▪ Ak je hodnota ".123" formátovaná <MIN_ INT_DIGITS 1>, "0.123" Sa zobrazí. ▪ Ak je hodnota ".123" formátovaná <MIN_ INT_DIGITS 3>, Zobrazí sa "000.123".
VZORKA použiť.	Určuje vzor formátovania, ktorý sa má **POZNÁMKA** : Aby sa atribút zobrazil správne, musíte tiež vybrať **<bez formátovania>** z rozbaľovacej **ponuky Formát** nadol v **dialógovom okne Výber miery** .	<VZOR "#,###.00">
PERCENTO	Formátuje hodnotu v percentách, zobrazenie symbolu % a jeho mierka o 100. Tento atribút je najužitočnejší na zobrazenie zlomkových hodnôt.	<PERCENT>
RADIX_CHAR	Určuje znak, ktorý sa použije pre oddeľovač desatinných miest v číslach. Musí to byť hodnota reťazca s jedným znakom.	<RADIX_CHAR ",">
TRIPLE_CHAR	Určuje znak, ktorý sa použije pre zoskupenie oddeľovačov (zvyčajne tisíce) v číslach. Musí to byť hodnota reťazca s jedným znakom.	<TRIPLE_CHAR "." >

Vlastnosť	Popis	Príklad
	POZNÁMKA Ak chcete zabrániť zobrazeniu akéhokoľvek znaku, zadajte prázdny reťazec Potlačte ho.	

Atribúty obsahu pre typy údajov dátumu a času

Atribúty obsahu v tejto tabuľke možno použiť pre typy údajov dátum/čas.

Vlastnosť	Popis	Príklad
DATE_STYLE použiť.	Určuje štýl formátovania dátumu, ktorý sa má Možnosti zahŕňajú nasledujúce: krátke, stredné, dlhé, úplné, predvolené a žiadne.	<DATE_STYLE "plný">
VZORKA Toto	Určuje vzor formátovania, ktorý sa má použiť. Atribút je možné kombinovať s inými atribútmi, ako je napríklad funkcia DURATION na ovládanie zobrazenia číselne uložených časových trvaní. **POZNÁMKA** : Ak chcete, aby sa atribút zobrazoval správne, musíte tiež vybrať <no formátovanie> v zozname Výber formátu dialógového okna Výber mierky.	<VZOR "#,###.00">
TIME_STYLE	Určuje štýl formátovania, ktorý sa použije na Časová časť hodnoty dátumu a času. Možnosti zahŕňajú nasledujúce: krátke, stredné, dlhé, úplné, predvolené a žiadne.	<TIME_STYLE "krátke">
TIME_ZONE interpretáciu	Určuje časové pásmo, ktoré sa má použiť na Hodnoty dátumu a času.	<TIME_ZONE "Amerika/Vancouver">

Atribúty obsahu pre typy údajov boolovského typu

Prieskumník údajov nepoužíva ako typ údajov boolovský výraz. Podporuje však spracovanie číselných hodnôt údajov 0 a 1 ako hodnôt false / no a true / yes. Atribúty obsahu v tejto tabuľke možno použiť pre číselné typy údajov, ktoré obsahujú hodnoty 0 alebo 1.

Vlastnos	Popis	Príklad
FALSE_TEXT	Určuje reťazec, ktorý sa má zobraziť pre nepravdivé hodnoty.	<FALSE_TEXT "Nie je na sklade". >
TRUE_TEXT	Určuje reťazec, ktorý sa má zobraziť pre skutočné hodnoty.	TRUE_TEXT "Na sklade." >

Vytvorenie zobrazenia

Po vytvorení otázky pre zostavu môžete prispôsobiť spôsob vizualizácie údajov. Môžete to urobiť na **karte Zobraziť** na paneli Otázka.

Zostava sa predvolene zobrazuje ako tabuľka s vybratými mierkami ako stĺpcami a údajmi ako riadkami. To je to, čo sa zobrazuje, keď rozvíjate svoju otázku. Na karte Zobraziť môžete prispôsobiť tabuľku alebo vybrať iný typ zobrazenia.

Keď vyberiete typ zobrazenia, môžete si vybrať z množstva možností zobrazenia a štýlu. Možnosti závisia od vybratého typu zobrazenia. Pri výbere možností a prispôsobovaní zobrazenia sa vaše voľby priebežne zobrazujú na table zostavy.

Pre zostavu nie sú vhodné všetky typy zobrazení. Budete musieť zvážiť, ktorý typ grafu bude s vašimi údajmi fungovať najlepšie. Niektoré grafy najlepšie zobrazujú vzťah medzi viacerými informáciami, zatiaľ čo iné dokážu lepšie zobrazovať trendy v priebehu času. Niektoré typy zobrazenia dokážu spracovať viacero mierok, zatiaľ čo iné dokážu zobraziť iba jednu mierku.

Dostupné typy zobrazení

Nasledujú aktuálne dostupné typy zobrazenia. Každý typ zobrazenia obsahuje možnosti štýlu na ovládanie označení, textu, farieb atď.

- Graf oblastí
- Pruhový graf
- Stĺpcový graf
- Zložený graf
- Graf rozchodu
- Graf s nadpisom
- Hlavný graf kľúčových ukazovateľov výkonu
- Graf hodnotenia kľúčových ukazovateľov výkonu
- Čiarový graf

- Koláčový graf
- Bodový graf
- Tabuľkové zobrazenie
- Zobrazenie Word cloud view

Graf oblastí

Plošné grafy zobrazujú údaje podobné čiarovému grafu, ale s vyplnenou oblasťou pod čiarou. Oblastné grafy sa často používajú na zobrazenie:

- Zloženie celku a ktoré časti tvoria celok
- Rozsah zmeny
- Rozdiel medzi dvoma alebo viacerými

trendmi Oblastné grafy dokážu spracovať viaceré

mierky.

Vizualizáciu si môžete vybrať z jednej z nasledujúcich možností grafu.

Možnosť	Popis
Prekrytie	(Predvolené) Zobrazí oblasť pod viacerými čiarami, čím sa zobrazí vzťah medzi kategóriami.
Prekrytie značkami	Prekryje graf bodkami predstavujúcimi jednotlivé údajové body na čiary.
Naskladaný	Zobrazí oblasť pod viacerými riadkami nad sebou, čím sa zobrazí porovnanie medzi kategóriami.
Naskladané so značkami	Prekryje graf bodkami predstavujúcimi jednotlivé údajové body na skladané čiary.

Po výbere požadovanej možnosti grafu môžete graf ďalej prispôsobiť pomocou týchto ovládacích prvkov:

- Legenda
- Styling
- Tituly

- Možnosti mriežky
- Osový displej
- Formát radu údajov
- Zobrazenie výnimiek

Pruhový graf

Pruhové grafy zobrazujú informácie ako vodorovné pruhy pozdĺž osi Y, jednotlivo alebo naskladané. Tento typ vizualizácie je možné použiť na efektívne zobrazenie:

- Distribúcia údajov, ako sú trendy a rozsahy
- Porovnanie množín hodnôt
- Trend, ktorý sa časom vyvíja

Stĺpcové grafy dokážu zvládnuť viacero

opatrení.

Vizualizáciu si môžete vybrať z jednej z nasledujúcich možností grafu.

Možnosť	Popis
2D	(Predvolené) Tyče sú prezentované v dvoch rozmeroch, jeden pruh na mieru.
2D skladaný	Pruhy sú prezentované v dvoch rozmeroch s viacerými mierami naskladané tak, aby zobrazovali vzťah jednotlivých položiek k celku.
Prepínač Zachovať súčty	Zobrazí celkovú hodnotu v grafe ako ďalší pruh s označením "Celkom".

POZNÁMKA: Ak chcete zobraziť celkovú hodnotu ako ďalší stĺpec, musíte najprv vybrať **položku s celkovými súčtami** v časti Skupina otázky
panel.

Po výbere požadovanej možnosti grafu môžete graf ďalej prispôsobiť pomocou týchto ovládacích prvkov:

- Legenda
- Styling

- Tituly
- Možnosti mriežky
- Osový displej
- Formát radu údajov
- Zobrazenie výnimiek

Stĺpcový graf

Stĺpcové grafy zobrazujú informácie ako zvislé čiary pozdĺž vodorovnej osi X, jednotlivo alebo naskladané. Tento typ vizualizácie je možné použiť na efektívne zobrazenie:

- Distribúcia údajov, ako sú trendy a rozsahy
- Porovnanie množín hodnôt
- Trend, ktorý sa časom vyvíja

Stĺpcové grafy dokážu zvládnuť viacero

mierok.

Vizualizáciu si môžete vybrať z jednej z nasledujúcich možností grafu.

Možnosť	Popis
2D	(Predvolené) Stĺpce sú prezentované v dvoch rozmeroch, jeden stĺpec na mieru.
2D skladaný	Stĺpce sú prezentované v dvoch rozmeroch s viacerými mierkami naskladanými tak, aby zobrazovali vzťah jednotlivých položiek k celku.
Prepínač Zachovať súčty	Zobrazí celkovú hodnotu v grafe ako ďalší stĺpec označené ako "Celkom". **POZNÁMKA:** Ak chcete zobraziť celkovú hodnotu ako ďalší stĺpec, musíte najprv vybrať **položku s celkovými súčtami** v časti Skupina otázky panel.

Po výbere požadovanej možnosti grafu môžete graf ďalej prispôsobiť pomocou týchto ovládacích prvkov:

- Legenda
- Styling
- Tituly
- Možnosti mriežky
- Osový displej
- Formát radu údajov
- Zobrazenie výnimiek

Zložený graf

Zložené grafy obsahujú stĺpce aj čiary. Sú užitočné pri porovnávaní dvoch skupín hodnôt, ako sú predpovede a skutočné hodnoty. Zvládnu viacero opatrení.

Graf môžete prispôsobiť pomocou týchto ovládacích prvkov:

- Legenda
- Styling
- Tituly
- Možnosti mriežky
- Osový displej
- Formát radu údajov
- Zobrazenie výnimiek

Graf rozchodu

Kalibračné grafy zobrazujú hodnotu jednej miery ako ihlu na číselníku, napríklad rýchlomer. Často sa používajú na zobrazenie jedného dôležitého opatrenia alebo trendu, ktorý sa vyvíja v priebehu času.

Graf môžete prispôsobiť pomocou týchto ovládacích prvkov:

- Styling
- Tituly
- Možnosti rozchodu
- Rozsahy

Graf s nadpisom

Grafy s nadpismi možno použiť na zobrazenie dôležitej miery ako jedného čísla bez akýchkoľvek podrobností alebo iných rušivých prvkov. Často sú zoskupené s inými takýmito zostavami na tabuli, aby poskytli okamžitý prehľad o aktuálnom stave vašej organizácie.

Graf môžete prispôsobiť pomocou týchto ovládacích prvkov:

- Styling
- Tituly
- Možnosti nadpisu
- Rozsahy

Hlavný graf kľúčových ukazovateľov výkonu

Hlavné grafy kľúčových ukazovateľov výkonu zobrazujú jednu hodnotu, ktorá predstavuje kľúčový ukazovateľ výkonu (KPI), ktorý by používatelia považovali za užitočné poznať. Nadpis kľúčového ukazovateľa výkonu používa kľúčové ukazovatele výkonu nakonfigurované na stránke Konfigurácia kľúčových ukazovateľov výkonu (Správa aplikácií > správa > kľúčové ukazovatele výkonu (KPI)).

Tento graf vám umožňuje získať prehľad z:

- Metrika, ako je priemerná doba spracovania, rozlíšenie prvého hovoru atď.
- Kľúčový ukazovateľ výkonu, ktorý je agregovanou množinou hodnôt vytvorených z vlastného vzorca
- Navrhované prahové hodnoty, ktoré

podnecujú akciu Graf môžete prispôsobiť

pomocou:

- Styling
- Tituly
- Možnosti nadpisu kľúčového ukazovateľa výkonu

Graf hodnotenia kľúčových ukazovateľov výkonu

Grafy hodnotenia kľúčových ukazovateľov výkonu vizualizujú údaje s niekoľkými podskupinami, ako sú členovia tímu alebo tímy v oddelení. Tento graf môže napríklad ilustrovať, ako dobre agenti plnia svoje ciele, pomocou farieb a šípok na označenie zmeny.

Tento graf vám umožňuje získať prehľad z:

- Metrika, napríklad priemerný čas spracovania, rozlíšenie prvého hovoru atď.
- Kľúčový ukazovateľ výkonu, ktorý je agregovanou množinou hodnôt vytvorených z vlastného vzorca

- Viac premenných v skupine
- Navrhované prahové hodnoty, ktoré

podnecujú akciu Tento graf môžete prispôsobiť

pomocou:

- Styling
- Tituly
- Možnosti hodnotenia kľúčových ukazovateľov výkonu

Čiarový graf

Čiarové grafy zobrazujú údaje v rade. Toto je jediný typ grafu, ktorý môže zahŕňať trendovú spojnicu. Čiarové grafy sa často používajú na zobrazenie nasledujúcich informácií:

- Distribúcia údajov, ako sú trendy, rozsahy, odľahlé hodnoty a tendencie
- Porovnanie množín hodnôt
- Trend v priebehu času pri používaní viacerých osí
- Vzťah medzi jedným opatrením a druhým

Vizualizáciu si môžete vybrať z jednej z nasledujúcich možností grafu.

Možnosť	Popis
Rovný	(Predvolené) Priamka z jedného údajového bodu do druhého.
Rovno so značkami	Priamka od jedného údajového bodu k ďalšiemu s bodkami predstavujúcimi každý údajový bod.
Značky	Bodky sa zobrazujú v každom údajovom bode bez toho, aby ich spájala čiara.
Zakrivený	Hladká zakrivená čiara spája každý údajový bod s ďalším.
Zakrivené so značkami	Hladká zakrivená čiara spája každý údajový bod s ďalším bodkami predstavujúce údajové body.

Po výbere požadovanej možnosti grafu môžete graf ďalej prispôsobiť pomocou týchto ovládacích prvkov:

- Legenda
- Styling
- Tituly
- Možnosti mriežky
- Osový displej
- Formát radu údajov
- Zobrazenie výnimiek

Koláčový graf

Koláčové grafy zobrazujú súčet jednej mierky ako úplný kruh a veľkosť súčastí, ktoré tvoria tento kruh. Koláčové grafy sú najúčinnejšie, keď máte obmedzený počet kategórií údajov, ktoré sú súčasťou jednej skupiny.

Graf môžete prispôsobiť pomocou týchto ovládacích prvkov:

- Legenda
- Styling
- Tituly
- Možnosti koláčového grafu
- Zobrazenie výnimiek

Bodový graf

Bodové grafy zobrazujú korelácie medzi množinami hodnôt, ktoré nemôžu byť reprezentované v rade alebo intervale. Sú užitočné na zobrazenie:

- Porovnanie množín hodnôt
- Distribúcia trendov, tendencií, rozsahov informácií a extrémnych hodnôt
- Vzťah medzi dvoma opatreniami

Bodové grafy dokážu spracovať viacero mierok. Ak máte tri mierky, bodový graf sa zmení na bublinový graf. Bublinový graf je rozšírením bodového grafu, ktorý sa používa na sledovanie vzťahov medzi tromi mierkami. Každá bodka v bublinovom grafe zodpovedá jednému údajovému bodu a hodnoty mierok pre každý bod sú označené vodorovnou polohou, zvislou polohou a veľkosťou bodu.

Graf môžete prispôsobiť pomocou týchto ovládacích prvkov:

- Styling
- Tituly
- Možnosti mriežky
- Osový displej
- Formát radu údajov

Tabuľkové zobrazenie

Zobrazenie tabuľky je predvolený typ zobrazenia a najzákladnejšia vizualizácia. Tabuľky zobrazujú číselné informácie a možno ich použiť s viacerými mierkami. Môžu byť zoradené vzostupne alebo zostupne podľa ľubovoľného stĺpca kliknutím na hlavičku stĺpca.

Pri vizualizácii tabuľky si môžete vybrať jednu z nasledujúcich možností tabuľky.

Možnosť	Popis
Plný	(Predvolené) Zobrazí tabuľku s hlavičkami stĺpcov a
riadkov. Iba hlavička stĺpca	Zobrazí tabuľku len s hlavičkami stĺpcov.
Iba hlavička riadka	Zobrazí tabuľku len s hlavičkami riadkov.
Kompaktný	Zobrazí tabuľku s hlavičkami stĺpcov aj riadkov na čo najmenšej ploche.
Kompaktný (iba hlavička stĺpca)	Zobrazí tabuľku len s hlavičkami stĺpcov na najmenšej možnej ploche.
Iba bunky	Zobrazuje údaje zostavy bez hlavičiek stĺpcov alebo riadkov.

Po výbere požadovanej možnosti tabuľky môžete tabuľku ďalej prispôsobiť pomocou týchto ovládacích prvkov:

- Styling
- Tituly
- Štýl tabuľky
- Zobrazenie výnimiek

Zobrazenie Word cloud view

Zobrazenia slovného oblaku ukazujú frekvenciu určitých slov tým, že veľkosť slova je úmerná frekvencii jeho používania. Tento typ vizualizácie je jednoduchý a ľahko pochopiteľný a poskytuje konkrétne informácie na prvý pohľad. Slovné mraky by sa však nemali používať na analýzu, ktorá vyžaduje presnosť a presnosť. Často tvar písmen v slove (ak majú predkov alebo potomkov) a dĺžka slova môžu spôsobiť, že niektoré slová pritiahnu viac pozornosti ako iné.

POZNÁMKA: Dĺžku slov a fráz zobrazených vo vizualizácii slova cloud je možné nakonfigurovať na základe vašich potrieb a prípadov obchodného použitia. V prípade záujmu sa obráťte na tím podpory spoločnosti Cisco.

Oblak slov si môžete prispôsobiť pomocou týchto ovládacích prvkov:

- Styling
- Tituly
- Zobrazenie výnimiek

Možnosti stylingu

Po výbere typu zobrazenia a možnosti zobrazenia môžete graf ďalej prispôsobiť pomocou možností štýlu. Táto časť popisuje všetky dostupné možnosti štýlu.

POZNÁMKA: Nie všetky možnosti štýlu sú k dispozícii pre každý typ grafu.

- Osový displej
- Formát radu údajov
- Zobrazenie výnimiek
- Možnosti rozchodu
- Možnosti mriežky
- Možnosti nadpisu
- Možnosti nadpisu kľúčového ukazovateľa výkonu
- Možnosti hodnotenia kľúčových ukazovateľov výkonu
- Legenda
- Možnosti koláčového grafu
- Rozsahy

- Styling
- Štýl tabuľky
- Tituly

Osový displej

Ovládanie displeja osi zahŕňa nástroje na konfiguráciu osí X a Y. Môžete nakonfigurovať viacero osí.

Os X

Pole	Popis
Os X	Zobrazuje alebo skrýva os X v grafe. Ovládacie prvky sa zobrazia iba vtedy, ak vyberiete možnosť zobrazenia osi. **Farba** – vyberte farbu, v ktorej sa zobrazuje os X a jej označenia. **Začiarknite políčko** – začiarknite toto políčko, ak chcete, aby sa značky zobrazovali vedľa menoviek osí. **Čiary mriežky** – začiarknutím tohto políčka zobrazíte zvislé čiary mriežky osi X v grafe.
Názov	Zobrazuje alebo skrýva názov údajov osi X. Ovládacie prvky sa zobrazia iba vtedy, ak vyberiete možnosť zobrazenia názvu. **Textové pole** – zadajte názov osi X. **Písmo** – vyberte písmo a veľkosť písma pre názov osi X. Ak vyberiete **možnosť Dedené**, použije sa písmo, ktoré ste vybrali v časti Štýl. **Orientácia** – vyberte uhol, pod ktorým je orientovaný názov osi X. Predvolené nastavenie je **0** (bez uhla).
Označenia	**Označenia** – vyberte, či a ako sa majú označenia osí X zobrazovať. Predvolené,Automaticky , nastavuje štítky vertikálne. Ak vyberiete **možnosť Zapnuté**, štítky

Pole	Popis
	sú nastavené vodorovne. Ak vyberiete možnosť **Vypnuté**, nezobrazia sa žiadne štítky. **Písmo** – vyberte písmo a veľkosť písma pre označenia osi X. Ak vyberiete **možnosť Dedené**, použije sa písmo, ktoré ste vybrali v časti Štýl.

Os Y (primárna, sekundárna, 3 a 4)

Niektoré grafy môžu mať viacero osí Y. V takom prípade bude k dispozícii niekoľko prepínačov zobrazenia/skrytia osi Y. Polia na konfiguráciu týchto osí sú pre každú z nich rovnaké.

Pole	Popis
Os Y (primárna, sekundárna, 3 a 4)	Zobrazuje alebo skrýva os Y v grafe. Ovládacie prvky sa zobrazia iba vtedy, ak vyberiete možnosť zobrazenia osi. **Farba** – vyberte farbu, v ktorej sa zobrazuje os Y a jej označenia. **Farba** radu – vyberte farbu, v ktorej sa zobrazuje rad osi Y. **Začiarknite políčko** – začiarknite toto políčko, ak chcete, aby sa značky zobrazovali vedľa menoviek osí. **Mriežka** – začiarknite toto políčko, ak chcete v grafe zobraziť vodorovné čiary mriežky osi Y. **Minimálna** – nastaví minimálnu hodnotu pre os. **Max**. – nastaví maximálnu hodnotu osi. **Interval** zaškrtnutia – nastavuje hodnotu prírastkov, ktoré sa majú použiť na osi. **Menšie zaškrtnutia – určuje, koľko tikov sa zobrazí medzi jednotlivými očíslovanými intervalmi** tickov na osi.
Názov	Zobrazuje alebo skrýva názov údajov osi Y. Ovládacie prvky sa zobrazia iba vtedy, ak vyberiete možnosť
	zobrazenia názvu.

Pole	Popis
	Textové pole – zadajte názov osi Y. **Písmo** – vyberte písmo a veľkosť písma pre názov osi X. Ak vyberiete **možnosť Dedené**, použije sa písmo, ktoré ste vybrali v časti Štýl. **Orientácia** – vyberte uhol, pod ktorým bude orientovaný názov osi Y. Predvolené nastavenie je **270** (bočne).
Označenia	**Označenia** – vyberte, či a ako sa majú označenia osí Y zobrazovať. Predvolený,Automatický , nastavuje štítky vodorovne. Ak vyberiete možnosť **Zapnúť**, označenia sa nastavia vodorovne. Ak vyberiete možnosť **Vypnuté**, nezobrazia sa žiadne štítky. **Písmo** – vyberte písmo a veľkosť písma pre označenia osi Y. Ak vyberiete **možnosť Dedené**, použije sa písmo, ktoré ste vybrali v časti Štýl. **Formát** – vyberte formát označení osí Y. V predvolenom nastavení je táto možnosť nastavená na **možnosť Automaticky**, kde sa automaticky zistí formát textu označenia. V opačnom prípade vyberte symbol meny alebo percento.

Formát radu údajov

Ovládací prvok Formát údajových radov umožňuje prispôsobiť farbu a medzery medzi kategóriami a radmi.

POZNÁMKA: Nie každý ovládací prvok je k dispozícii pre každú možnosť grafu.

Pole	Popis
Všetky série	**Medzery** medzi pruhmi – určuje veľkosť medzery medzi kategóriami a radmi v grafe.
<Zadaná miera>	**Os** – vyberte os, ktorú chcete formátovať. **Farba** – vyberte farbu značiek pruhového, stĺpcového, čiarového alebo bodového grafu na zadanej osi. V prípade plošných grafov to tiež určuje

Pole	Popis
	farba oblasti pod čiarou. **Hrúbka** čiary – vyberte hrúbku čiary, ktorá sa zobrazí v grafe. **Značky** – vyberte typ značky, ktorá bude reprezentovať každý jednotlivý údajový bod. **Veľkosť** značky – vyberte veľkosť vybratej značky. **Typ** – výber spôsobu zobrazenia údajov vo forme stĺpca, čiary alebo zakrivenej čiary.
Označenia údajov	Zobrazuje alebo skrýva označenia údajov v grafe. Tieto štítky sú zobrazené na konci pruhov alebo stĺpcov alebo vedľa značiek údajov. Ovládacie prvky sa zobrazia iba vtedy, ak vyberiete možnosť zobrazenia menoviek. **Označenia** – vyberte, či chcete označenia údajov zapnúť alebo vypnúť. **Písmo** – vyberte písmo, veľkosť písma a farbu písma, v ktorých sa má zobraziť text označenia. Ak vyberiete **možnosť Dedené**, použije sa písmo, ktoré ste vybrali v časti Štýl. **Formát** – vyberte formát štítkov. Ak vyberiete možnosť **Automaticky**, formát sa určí podľa miery. **Rozloženie** – výber spôsobu zobrazenia menoviek: rovné, zalomené, skrátené alebo zahnuté.

Zobrazenie výnimiek

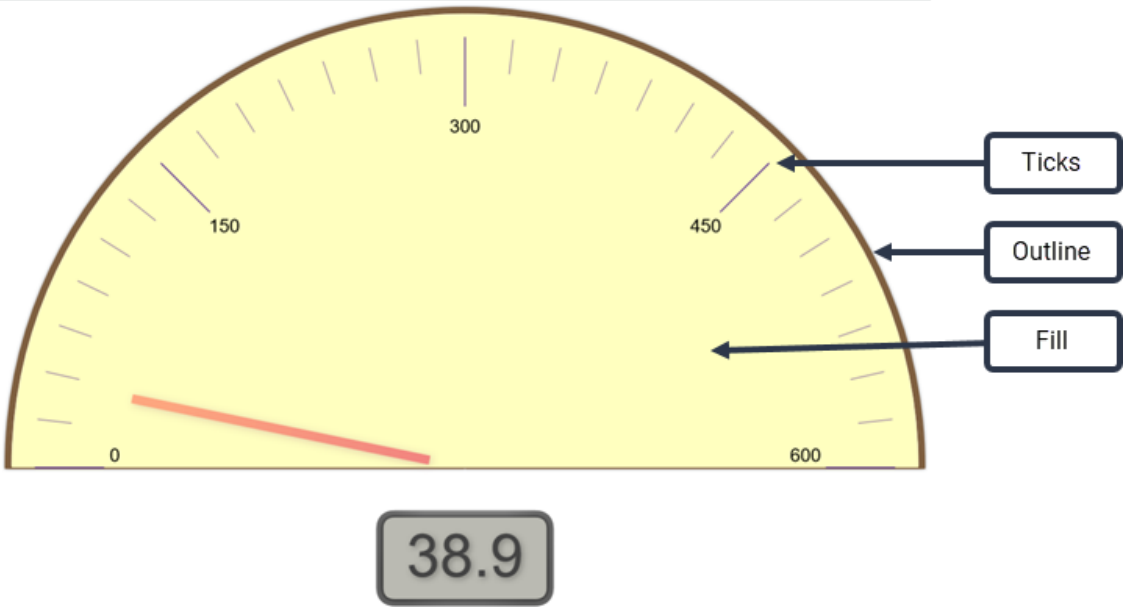
Ovládací prvok Zobrazenie výnimky konfiguruje spôsob zobrazenia výsledku bez údajov v zostave.

Pole	Popis
Displej	Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte možnosť **Ikona a text** (predvolená možnosť) alebo **Text** . Ak vyberiete možnosť Ikona a text, zobrazí sa modrý pruhový graf s ikonou

Pole	Popis
	Požadovaná textová správa, napríklad táto: Ak vyberiete možnosť Text, zobrazí sa len textová správa, ktorú nakonfigurujete.
Text	Zadajte textový reťazec, ktorý chcete zobraziť, ak neexistujú žiadne údaje.
Písmo	Vyberte písmo, štýl písma, veľkosť písma a farbu písma, v ktorej chcete text zobraziť. Ak vyberiete **možnosť Dedené**, použije sa písmo, ktoré ste vybrali v časti Štýl.

Možnosti rozchodu

Sekcia Možnosti rozchodu vám umožňuje prispôsobiť graf mierky.



POZNÁMKA: Ukazovateľ môže obsahovať aj indikátory rozsahu. Toto sa konfiguruje pomocou ovládacieho prvku Rozsahy .

Pole	Popis
Farby	Kliknutím na toto pole otvorte paletu farieb. **Obrys** – vyberte farbu obrysu meradla. **Výplň** – vyberte farbu ciferníka. **Zaškrtnutia** – vyberte farbu značiek zaškrtnutia meradla.
Veľkosti	**Obrys** – nakonfigurujte šírku oblúka, ktorý ohraničuje meradlo. **Ihla** – nakonfigurujte šírku ihly.

Možnosti mriežky

Ovládací prvok Možnosti mriežky umožňuje prispôsobiť farbu použitú na pozadí mriežky a na čiary mriežky.

Pole	Popis
Farba pozadia	Kliknutím na pole vyberte farbu pozadia mriežky z tlačidla farebná paleta.
Farba čiary	Kliknutím na pole vyberte farbu čiar mriežky z palety farieb .

Možnosti nadpisu

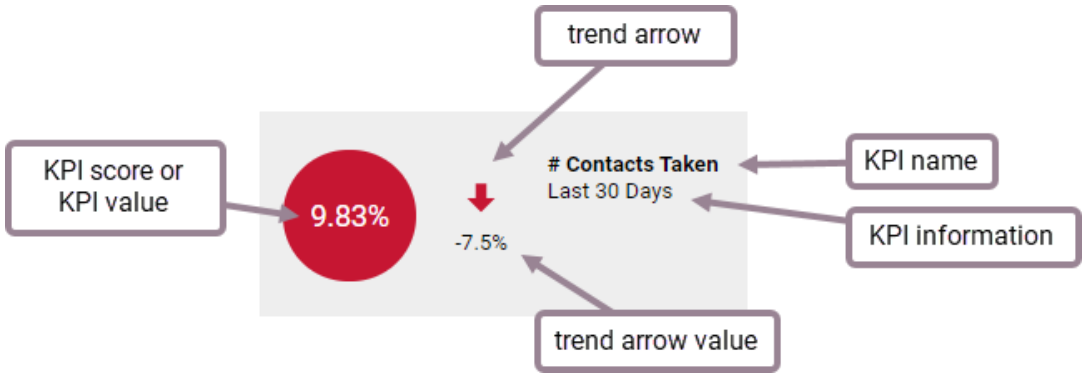
Ovládací prvok Možnosti nadpisu umožňuje prispôsobiť vzhľad nadpisu a v prípade potreby zahrnúť hornú a dolnú hranicu hodnoty.

Pole	Popis
Písmo nadpisu	Vyberte písmo, štýl písma, veľkosť písma a farbu, v ktorej sa má zobraziť nadpis. Ak vyberiete **možnosť Dedené**, použije sa písmo a štýl písma, ktoré ste vybrali v časti Štýl. Ak pre veľkosť písma vyberiete **možnosť Automaticky** , veľkosť písma sa prispôsobí dostupnému priestoru.

Pole	Popis
	Kliknutím na pole farby vyberte farbu textu nadpisu. V predvolenom nastavení **je vybratá možnosť Použiť zdedenú farbu** . Ak chcete vybrať vlastnú farbu, musíte toto políčko zrušiť.
Maximálna veľkosť	Umožňuje určiť maximálnu veľkosť písma nadpisu. Ak Vyberte konkrétnu veľkosť písma nadpisu, toto pole sa predvolene nastaví na možnosť **Žiadne**. Ak vyberiete **možnosť Automaticky** pre veľkosť písma nadpisu, môžete určiť maximálnu veľkosť.
Zobraziť limity	Zobrazuje alebo skrýva limity minimálneho a maximálneho rozsahu pre Hodnota nadpisu. Tieto hodnoty sa nastavujú v ovládacom prvku Rozsahy . Ak sa rozhodnete zobraziť limity, môžete určiť písmo, štýl písma, veľkosť písma a farbu písma pre text limitov. V predvolenom nastavení sa používa písmo a štýl písma, ktoré ste vybrali v časti Štýl. Ak pre veľkosť písma vyberiete **možnosť Automaticky** , veľkosť písma sa prispôsobí dostupnému priestoru. Kliknutím na pole farby vyberte farbu limitovaného textu. V predvolenom nastavení **je vybratá možnosť Použiť zdedenú farbu** . Ak chcete vybrať vlastnú farbu, musíte toto políčko zrušiť.

Možnosti nadpisu kľúčového ukazovateľa výkonu

Ovládací prvok Možnosti nadpisu kľúčového ukazovateľa výkonu umožňuje zobraziť alebo skryť informácie o kľúčovom ukazovateľe výkonu.



Pole	Popis
Hlavný displej kľúčového ukazovateľa výkonu vo farebnom kruhu.	Vyberte, či chcete zobraziť skóre kľúčového ukazovateľa výkonu alebo hodnotu Ďalšie podrobnosti o skóre alebo hodnote kľúčového ukazovateľa výkonu môžete zobraziť umiestnením kurzora myši na číslo. Farba kruhu je nakonfigurovaná v dátovom modeli a nie je to niečo, čo môžete prispôsobiť pre vlastné zostavy. Kruh môže byť červený, žltý alebo zelený v závislosti od hodnoty kľúčového ukazovateľa výkonu.
Zobraziť názov kľúčového ukazovateľa výkonu	Zobrazenie alebo skrytie názvu kľúčového ukazovateľa výkonu.
Zobraziť informácie o kľúčových ukazovateľoch výkonu	Zobraziť alebo skryť informácie o kľúčovom ukazovateľe výkonu.
Zobraziť šípku trendu	Zobrazenie alebo skrytie šípky označujúcej trend kľúčového ukazovateľa výkonu. Zobraziť hodnotu šípky trendu Zobrazenie alebo skrytie hodnoty trendu kľúčového ukazovateľa výkonu.

Možnosti hodnotenia kľúčových ukazovateľov výkonu

Ovládací prvok Možnosti poradia kľúčových ukazovateľov výkonu umožňuje zobraziť alebo skryť informácie o viacerých kľúčových ukazovateľoch výkonu.

Pole	Popis

Hlavný displej Vyberte, či chcete zobraziť skóre kľúčového ukazovateľa výkonu alebo hodnotu kľúčového ukazovateľa výkonu vo farebnom kruhu.

Ďalšie podrobnosti o skóre alebo hodnote kľúčového ukazovateľa výkonu si môžete pozrieť na

Pole	Popis
	vznášajúci sa nad číslom. Farba kruhu je nakonfigurovaná v dátovom modeli a nie je to niečo, čo môžete prispôsobiť pre vlastné zostavy. Kruh môže byť červený, žltý alebo zelený v závislosti od hodnoty kľúčového ukazovateľa výkonu.
Zobraziť názov kľúčového ukazovateľa výkonu	Zobrazenie alebo skrytie názvu kľúčového ukazovateľa výkonu.
Zobraziť informácie o kľúčových ukazovateľoch výkonu	Zobraziť alebo skryť informácie o kľúčovom ukazovateľe výkonu.
Zobraziť šípku trendu	Zobrazenie alebo skrytie šípky označujúcej trend kľúčového ukazovateľa výkonu.
Zobraziť hodnotu šípky trendu	Zobrazenie alebo skrytie hodnoty trendu kľúčového ukazovateľa výkonu.

Legenda

Ovládací prvok Legenda umožňuje nakonfigurovať, kde sa nachádza legenda grafu (vysvetlenie metriky, ktorú farba predstavuje) a veľkosť písma legendy.

Pole	Popis
Umiestnenie	Vyberte miesto, kde sa legenda zobrazuje, v hornej, dolnej alebo pravej časti grafu. Ak sa ho rozhodnete umiestniť v hornej alebo dolnej časti grafu, legenda bude usporiadaná vodorovne. Ak sa rozhodnete umiestniť ho na pravú stranu, je usporiadaný vertikálne. Môžete tiež vybrať možnosť **Žiadne** , aby sa nezobrazila žiadna legenda.
Veľkosť	Vyberte veľkosť bodu písma legendy.

Možnosti koláčového grafu

Ovládací prvok Možnosti koláčového grafu umožňuje konfigurovať označenia použité v koláčovom grafe.

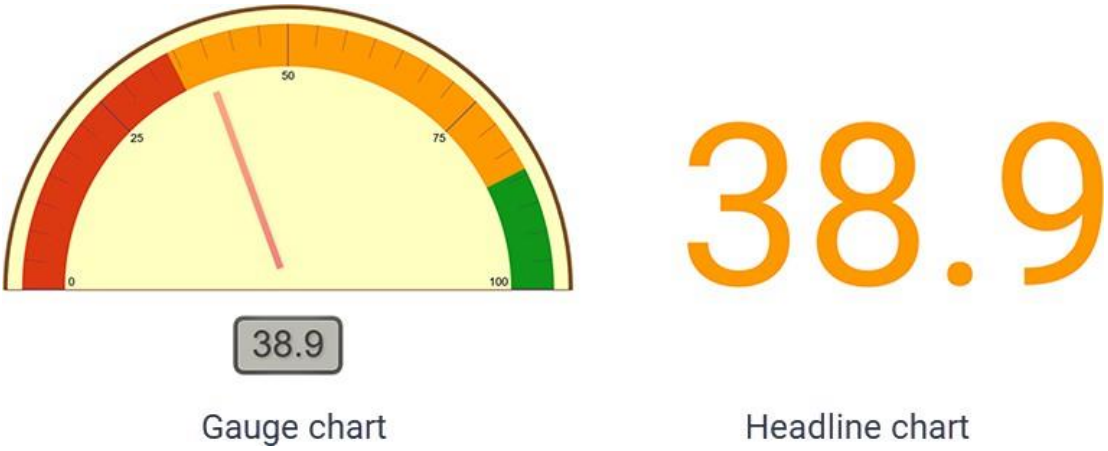
Pole	Popis
Zobraziť štítky štítok	Vyberte, či chcete štítky zobraziť alebo skryť. Ak vyberiete **možnosť Automaticky**,

Pozíciu nie je možné zmeniť. Ak vyberiete možnosť **Zapnúť**, všetky možnosti môžu

Pole	Popis
	byť nakonfigurovaný.
Obsah	Vyberte, ktoré informácie sa majú na štítku zobrazovať.
Farebná	Vyberte farbu textu označenia.
Veľkosť	Nakonfigurujte veľkosť bodu textu označenia.
Poloha	Vyberte umiestnenie textu označenia vzhľadom na okraj koláčového grafu. ▪ Ak je vybratá pozícia 1,1 alebo väčšia, označenie sa zobrazí mimo okraja koláčového grafu. ▪ Ak je vybratá pozícia 1, označenie sa zobrazí vonku, ale takmer sa dotýka okraja koláčového grafu. ▪ Ak je vybratá pozícia menšia ako 1, označenie sa zobrazí na okraji koláčového grafu.

Rozsahy

Ovládací prvok Rozsahy umožňuje prispôsobiť hodnoty a farby používané na označenie rozsahov. Tento ovládací prvok sa vzťahuje na mierkové grafy a grafy s nadpismi, ako je znázornené na tomto obrázku:



V rozchodových grafoch je rozsah označený ako farebný pás na meradle. V grafoch s nadpismi je rozsah označený farbou použitou na nadpis.

Pole	Popis
Minimum	Nastavte najnižšiu hodnotu, ktorá sa má zahrnúť do grafu. Táto hodnota sa zobrazuje v možnostiach nadpisu, ak je v ovládacom prvku zapnutá možnosť Zobraziť limity.
Slabé	Nastavte hodnotu, ktorá oddeľuje najnižší rozsah od stredného rozsahu.
Silné	Nastavte hodnotu, ktorá oddeľuje stredný rozsah od vysokého rozsahu.
Maximum	Nastavte najvyššiu hodnotu, ktorú chcete zahrnúť do grafu. Táto hodnota sa zobrazuje v možnostiach nadpisu, ak je v ovládacom prvku zapnutá možnosť Zobraziť limity.
Začiarkavacie políčko Farby	Toto políčko začiarknite, ak chcete povoliť rozsahy v grafe. Ak nastavíte Hodnoty rozsahu a toto začiarkavacie políčko je zrušené, rozsahy sa v grafe neprejavia.
Rámčeky výberu farieb	Vyberte farby, ktoré majú znázorňovať rozsahy, ktoré máte konfigurovaný. Všimnite si polohu farebných políčok; Sú umiestnené medzi dvoma hodnotami, ktoré pôsobia ako dolná a horná hodnota rozsahu, ktorú má farba predstavovať. V predvolenom nastavení sú farby červená pre nízke, žlté pre stredné a zelené pre vysoké hodnoty. Farby si môžete prispôsobiť podľa vlastného výberu.

Styling

Ovládací prvok Štýl umožňuje nakonfigurovať predvolené písmo a farbu pozadia použitú v grafe.

Pole	Popis
Text	Vyberte písmo, štýl písma a farbu, v ktorej sa má zobraziť text v grafe. Kliknutím na pole farby vyberte farbu textu.
Farba pozadia	Kliknite na pole farby a vyberte farbu pozadia, v ktorej sa má použiť graf.

Štýl tabuľky

Ovládací prvok Štýl tabuľky umožňuje prispôsobiť hlavičky a riadky tabuľky.

Pole	Popis
Písma	**Veľkosť** písma tabuľky – vyberte veľkosť bodu pre všetok text v tabuľke. **Záhlavia riadkov** – vyberte štýl písma a farbu záhlaví riadkov. Ak vyberiete **možnosť Dedené**, použije sa štýl, ktorý ste vybrali v časti Štýl. **Záhlavia stĺpcov** – vyberte štýl písma a farbu záhlaví stĺpcov. Ak vyberiete **možnosť Dedené**, použije sa štýl, ktorý ste vybrali v časti Štýl. **Bunky** – vyberte štýl písma a farbu jednotlivých buniek tabuľky. Ak vyberiete **možnosť Dedené**, použije sa štýl, ktorý ste vybrali v časti Štýl. **Zoskupenia** – vyberte štýl písma a farbu zoskupení. Ak vyberiete **možnosť Dedené**, použije sa štýl, ktorý ste vybrali v časti Štýl.
Farby	**Záhlavia riadkov** – zmena farby pozadia záhlaví riadkov. **Záhlavia stĺpcov** – zmena farby pozadia záhlaví stĺpcov. **Bunky** – zmena farby pozadia buniek tabuľky.
Šírky stĺpcov	**Záhlavia riadkov** – nastavte šírku záhlaví riadkov v pixeloch. **Záhlavia** stĺpcov – umožňuje nastaviť šírku záhlaví stĺpcov v pixeloch. **POZNÁMKA:** Záhlavia jednotlivých riadkov alebo stĺpcov nie je možné nastaviť na určitú šírku. Všetky záhlavia riadkov a stĺpcov sú nastavené na rovnakú hodnotu šírka s týmto ovládacím prvkom.
Výška hlavičky stĺpca	**Počet riadkov** – nastaví výšku riadka záhlavia stĺpca v Podmienky výšky riadku. Ak túto hodnotu nastavíte napríklad na hodnotu 2, riadok záhlavia stĺpca bude vysoký dva riadky.

Pole	Popis
Poloha	**Vodorovne** – Nastavte vodorovnú polohu tabuľky v okne zobrazovača zostáv. **Zvislo** – nastavenie zvislej polohy tabuľky v okne zobrazovača zostáv.

Tituly

Ovládací prvok Názvy umožňuje prispôsobiť názov zostavy, podnadpis zostavy a celkový text.

Pole	Popis
Zobraziť názov	Zapína a vypína názov grafu. Názov je umiestnený nad grafom. Keď je táto možnosť zapnutá, zobrazia sa možnosti konfigurácie: **Písmo** názvu – vyberte písmo, štýl písma, veľkosť písma a farbu, v ktorej sa má zobraziť názov grafu. Ak vyberiete **možnosť Dedené**, použije sa písmo a štýl písma, ktoré ste vybrali v časti Štýl. **Zarovnanie** – vyberte zarovnanie názvu grafu. **Fungovať ako hypertextové prepojenie na priblíženie alebo úpravu v tabuľiach** – začiarknutím tohto políčka zmeníte názov grafu na hypertextové prepojenie, ktoré otvorí graf na podrobné zobrazenie.
Zobraziť titulky	Zapína a vypína titulky grafu. Podnadpis je umiestnený pod grafom. Keď je táto možnosť zapnutá, zobrazia sa možnosti konfigurácie: **Písmo** podnadpisov – vyberte písmo, štýl písma, veľkosť písma a farbu, v ktorej sa majú zobraziť titulky grafu. Ak vyberiete **možnosť Dedené**, použije sa písmo a štýl písma, ktoré ste vybrali v časti Štýl. **Zarovnanie** – vyberte zarovnanie podnadpisu grafu.
Prepísať predvolený	celkový text

Pole	Popis
Umožňuje prepísať predvolený text	Celkový text vlastným textovým reťazcom. Do textového poľa zadajte vlastný textový reťazec.

Konfigurácia predvoleného zoradenia zostavy

Spôsob predvoleného zoradenia informácií v zostave môžete nakonfigurovať na **karte Zoradenie** na paneli otázok. Môžete ich zoradiť podľa údajov alebo kategórií, ale nie podľa oboch.

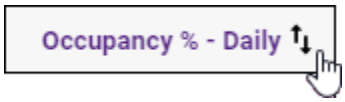
Zoradenie údajov

Ovládací prvok Zoradenie údajov umožňuje predvolene nakonfigurovať spôsob zoradenia stĺpca v tabuľke. Môžete nakonfigurovať iba jeden stĺpec.

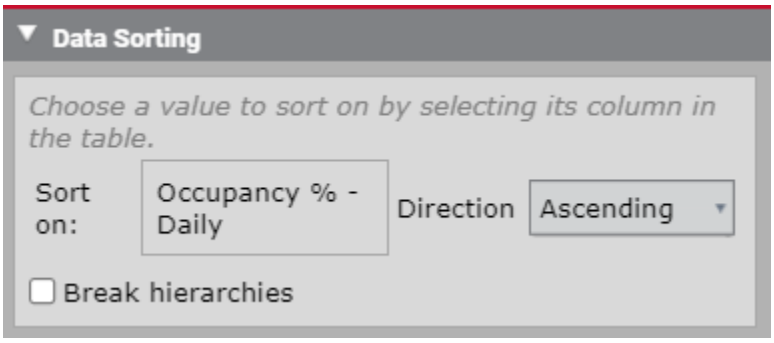
Aj keď nastavíte predvolený smer zoradenia, každý, kto si prezerá tabuľku, môže zoradenie obrátiť kliknutím na šípku zoradenia v hlavičke stĺpca. Tento ovládací prvok nastavuje iba predvolený smer zoradenia.

Konfigurácia predvoleného smeru zoradenia stĺpca

1. V zostave typu zobrazenia tabuľky vyberte **kartu Zoradenie** na paneli Otázka.
2. Na table ukážky zostavy ukážte kurzorom myši na hlavičku stĺpca, podľa ktorého chcete tabuľku zoradiť, kým sa nezobrazia šípky zoradenia.



3. Kliknite na šípky zoradenia. Výsledkom prvého kliknutia je vzostupné zoradenie (šípka nahor). Opätovným kliknutím zmeníte zoradenie na zostupné (šípka nadol). Vaša voľba zoradenia sa prejaví v ovládacích poliach Zoraďovanie údajov.



4. Smer zoradenia môžete zmeniť buď pomocou **rozbaľovacieho poľa Smer** , alebo opätovným kliknutím na šípku zoradenia v hlavičke stĺpca.

5. (Voliteľné) Začiarknite políčko Zlomové hierarchie, ak chcete použiť tento spôsob zoradenia na celú tabuľku bez ohľadu na iné zoskupenia.

Odstránenie predvoleného smeru zoradenia stĺpca

- V ovládacom prvku **Zoradenie** údajov vyberte z poľa Smer **možnosť** Žiadne , čím odstránite predvolený smer zoradenia zo stĺpca.

Objednanie kategórie

Ovládací prvok Zoradenie kategórií umožňuje zoradiť členov v skupine a určiť určitých členov ako výnimky zo spôsobu zoradenia, aby sa zobrazovali na začiatku zoznamu.

> **POZNÁMKA Ovládací** prvok Zoraďovanie údajov musí byť nastavený na hodnotu **Žiadne** , aby bolo možné nakonfigurovať čokoľvek v ovládacom prvku Zoradenie kategórií.

Konfigurácia predvoleného poradia zoradenia kategórie

1. V zostave typu zobrazenia tabuľky vyberte **kartu Zoradenie** na paneli Otázka.
2. V ovládacom prvku Zoradenie kategórií sú uvedené všetky dostupné kategórie (zoskupenia). Vyhľadajte kategóriu, ktorej smer zoradenia chcete nakonfigurovať.
3. Vyberte smer zoradenia z **rozbaľovacieho zoznamu Pole zoradenia** .

Nastavenie výnimky

Tlačidlo **Výnimky** umožňuje odstrániť jedného alebo viacerých členov kategórie zo vzostupného alebo zostupného poradia zoradenia, ktoré nakonfigurujete v poli Zoradiť. Každý člen určený ako výnimka zostáva na začiatku zoznamu.

Nastavenie výnimiek z poradia zoradenia kategórie

1. Kliknite na položku **Vybrať výnimky**. Otvorí **sa dialógové okno Výber výnimiek** zoradenia.
2. Zrušte začiarknutie **políčka Všetky hodnoty** a potom vyberte jedného alebo viacerých členov kategórie, ktorým chcete povoliť výnimky.
3. Kliknite na tlačidlo **Použiť**.

Vytvorenie tabule (dashboard)

Tabuľa je kolekcia panelov – zostáv, zoznamov, obrázkov, miniaplikácií a webových stránok – ktoré zdieľajú spoločnú tému alebo zameranie a môžu poskytnúť celkový obraz o obchodnej situácii. Tabule sa vo všeobecnosti vytvárajú na sledovanie obchodných zmien, sledovanie varovných signálov alebo monitorovanie pokroku.

OSVEDČENÉ POSTUPY Pred vytvorením tabule by ste mali vedieť, aký obsah na ňu chcete umiestniť a ako bude tento obsah usporiadaný. Zostavy, ktoré chcete zahrnúť, by už mali mať Boli vytvorené. Možno budete chcieť načrtnúť návrh tabule skôr, ako začnete, aby ste mali plán, ktorý budete dodržiavať.

Vytvorenie novej tabule

1. Na stránke prehliadača materiálov Prieskumníka **údajov kliknite na** tlačidlo Nová tabuľa **.** Návrhár tabule sa otvorí s viditeľným ovládacím prvkom tabule. Návrhár tabule je miesto, kde pridávate všetky prvky, ktoré tvoria novú tabuľu. Má mriežku, ktorá vám pomôže zarovnať a usporiadať panely.
2. V ovládacom prvku Tabuľa **kliknite na položku**Nastavenie **strany.** Zadajte názov novej tabule do **poľa Názov** A kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

   Zobrazenie návrhára tabule sa zatvorí a nová tabuľa sa zobrazí s názvom v ľavom hornom rohu. Teraz je tiež uvedený v zozname tabúľ prehliadača diel.

Úprava novej tabule

1. Ak ste práve uložili novú tabuľu s názvom, už sa zobrazí na obrazovke. Ak ste na ňom nedávno nepracovali, vyhľadajte ho v zozname zostáv na stránke prehliadača diel.
2. Kliknutím na položku **Upraviť tabuľu v pravom hornom rohu tabule** otvorte návrhára tabule.

   Teraz ste pripravení pridať obsah na tabuľu pomocou ovládacieho prvku tabule.

Informácie o ovládacom prvku tabule

Ovládací prvok tabule umožňuje pridať na tabuľu rôzne typy obsahu a nakonfigurovať vzhľad tabule. Obsahuje 4 ovládacie prvky.

Ovládanie Pridať panely

Ovládací prvok Pridať panely je hlavným spôsobom pridávania obsahu na tabuľu. Panel je kontajner pre konkrétne druhy obsahu:

- Panely obsahu – zoznamy, zostavy a webové stránky
- Panely pre štýl – obrázky a text
- Ovládacie prvky parametrov – kompaktný výber členov, výber členov, zadanie čísla, zadávanie textu a výber časového obdobia
- WFM a QM widgety

Ovládanie parametrov

Ovládací prvok parametrov prepája ("viaže") ovládací panel parametrov so správou, ktorú ovládanie parametrov ovplyvňuje. Ak máte napríklad prehľad, ktorý obsahuje údaje o viacerých agentoch, ovládací prvok parametrov výberu člena môže byť prepojený s týmto prehľadom, aby ste mohli vybrať, ktoré údaje agenta zobrazíte na tabuli.

Ovládanie nastavení mriežky

Ovládací prvok Nastavenia mriežky umožňuje zmeniť mriežku v návrhárovi tabule. Môžete pridávať alebo odstraňovať riadky a stĺpce, ako aj meniť medzery medzi čiarami mriežky.

Ovládanie nastavení stránky

Ovládací prvok Nastavenia stránky umožňuje nakonfigurovať vzhľad tabule. Môžete nakonfigurovať hlavičku, pätu, orámovanie, pozadie a navigačný panel pre hornú časť tabule.

Pridanie panela

Panely sú kontajnery, ktoré sú umiestnené v mriežke palubnej dosky. Existuje niekoľko typov panelov. Panely webových stránok, zoznamov, textu a obrázkov zobrazujú informácie mimo funkcie Prieskumník údajov, zatiaľ čo panely Zostava, Parameter a Miniaplikácia konfigurujú a zobrazujú informácie generované Prieskumníkom údajov.

Panel zostavy zobrazuje graf alebo tabuľku, ktorá bola nakonfigurovaná v návrhárovi zostáv. Panel parametrov zobrazuje špecifické filtre pre zostavy. Panel parametrov môžete prepojiť s panelom zostavy a pomocou panela parametrov filtrovať informácie zobrazené na paneli zostavy. Napríklad prehľad, ktorý zobrazuje informácie o skupine, môže byť prepojený s panelom parametrov výberu člena. Na paneli Výber člena môžete filtrovať informácie v grafe a zobraziť tak informácie o každom členovi tímu.

OSVEDČENÉ POSTUPY Ak chcete vytvoriť parameter pre panel zostavy, pred nastavením parametra vytvorte panel zostavy aj panel parametrov.

Pridanie panela zostavy na tabuľu

1. Kliknite na položku **Pridať panely** v dialógovom okne Ovládacie prvky tabule.
2. Kliknite na tlačidlo Pridať zostavu a potom kliknutím do mriežky a potiahnutím nakreslite pole a nastavte umiestnenie a veľkosť panela.
3. Kliknite na položku **Upraviť** a potom z rozbaľovacieho zoznamu na paneli vyberte **položku Vlastnosti** na konfiguráciu vlastností panela. Otvorí sa dialógové okno Vlastnosti zostavy.
4. Na **karte Výber** vyberte zostavu, ktorá sa má zobraziť na paneli.

Pridanie panela parametrov na tabuľu

1. Kliknite na položku **Pridať panely** v dialógovom okne Ovládacie prvky tabule.
2. Vyberte typ parametra v časti Ovládacie prvky parametrov.

3. Kliknite dovnútra mriežky a ťahaním nakreslite obrys panela parametrov.

Pridanie panela miniaplikácií

Panely miniaplikácií poskytujú súhrnné a podrobné zobrazenie štatistík výkonnosti kontaktného centra za posledných dvanásť mesiacov podľa agentov, tímov a skupín. Súhrny sa zobrazujú vo forme stĺpcových grafov a grafov.

Prispôsobenie miniaplikácie Prieskumník údajov

Keď presuniete kurzor na panel s nástrojmi miniaplikácie, tlačidlo konfigurácie miniaplikácie bude dostupné. Ak kliknete na toto tlačidlo, otvorí sa rozbaľovací panel, ktorý obsahuje konfigurovateľné nastavenia miniaplikácie. Po použití zmien v nastaveniach zmeny zmeny pretrvávajú pri každom prihlásení. Ak chcete skryť nastavenia miniaplikácie, znova kliknite na ikonu.

Predpoklady

Na zobrazenie a úpravu widgetov potrebujete správne povolenia. Požadované povolenia sa líšia v závislosti od miniaplikácie. Pozrite

Spravujte roly a povolenia .

Umiestnenie stránky

Domovská stránka > Upraviť informačný panel > Pridať panely > WFM Widgety alebo QM Widgety

> **POZNÁMKA Na** prístup k karte Prieskumník údajov potrebujete povolenie Prieskumníka údajov. S týmto povolením je k dispozícii nasledujúca alternatívna cesta:
> Prieskumník údajov > novú tabuľu alebo tabuľu (v zozname tabúľ) > pridanie panelov > WFM miniaplikácií alebo miniaplikácií QM

Postupy

Pridanie miniaplikácie na informačný panel

1. Prejdite na informačný panel.
2. Kliknite na Pridať **panely**.
3. Vyberte požadovaný widget.
4. Kliknite dovnútra mriežky a ťahaním nakreslite obrys panela parametrov.
5. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Zobrazí **sa stránka Tabuľa** ukážky.
6. Kliknite na **ikonu Nastavenia** (ozubené koliesko v pravom hornom rohu miniaplikácie).
7. Nakonfigurujte dostupné polia podľa potreby.

> **POZNÁMKA:** Polia sa líšia v závislosti od miniaplikácie. Ďalšie informácie o všetkých potenciálnych poliach nájdete v popisoch polí nižšie.

8. Kliknite na tlačidlo **Použiť**.

Úprava miniaplikácie

1. Kliknite na **ikonu Nastavenia** (ozubené koliesko v pravom hornom rohu miniaplikácie) na **stránke Ukážka informačného panela** .
2. Podľa potreby upravte dostupné polia.
3. Kliknite na tlačidlo **Použiť**.

Popisy polí

Polia, ktoré sa môžu zobraziť na paneli, sú uvedené nižšie. Na paneli miniaplikácie sa zobrazia iba polia, ktoré sa vzťahujú na konkrétny widget.

Pole	Popis
Agent	Meno agenta. Predvolené nastavenie tohto poľa závisí od vašej roly: ▪ Ak ste agent a vaša rola má obmedzený rozsah, vaše meno sa zobrazí v tomto poli a pole je zakázané ▪ Ak má vaša rola širší rozsah, toto pole je povolené a môžete vybrať agenta z rozbaľovacieho zoznamu ▪ Ak ste agent a vaša rola má širší rozsah, v tomto poli sa zobrazí vaše meno a z rozbaľovacieho zoznamu si môžete vybrať agenta
Rozsah	Rozsah dátumov pre historické informácie. Predvolený rozsah je: ▪ Osem dní na výkon servisného frontu ▪ Jeden mesiac pre percentá agenta, priemerný čas na hovor, hovory agenta za hodinu, hlasitosť hovorov, čas agenta, rozdelenie času agenta, celkové časy agenta a štatistiky reči ▪ Za posledných šesť mesiacov pre súčty kontaktov, priemery hodnotení a rozsahy hodnotenia

Pole	Popis
Graf	Typ grafu, ktorý sa má zobraziť v tejto miniaplikácii.
Eval forma	Typ hodnotiaceho formulára alebo názov konkrétneho hodnotiaceho formulára.
Skupina	Názov skupiny. Predvolená hodnota je určená vašou rolou.
Tím	Názov tímu. Predvolená hodnota je určená vašou rolou.
Zoskupiť podľa	Ako sú dátumy zoskupené. Predvolené nastavenie je Deň.
Série 1 – 8	Dátové prvky, ktoré sa majú zobraziť v tejto miniaplikácii. Každý widget obsahuje jedinečnú množinu dátových prvkov a počet dátových prvkov sa líši v závislosti od miniaplikácie.
Servisný front	Názov servisného frontu. Toto pole sa zobrazí iba pre Dohľadu.
Cieľ	Cieľ pre vybratý servisný front. Začiarknite políčko, aby sa cieľ zobrazil.
Pásma 1 – 4	Pásma určujú počet hviezdičiek, ktoré sa zobrazia v poli Skóre. Pre percentuálne bodovanie používajú pásma celé čísla od 0-100. Predvolená hodnota pre každé pásmo je nasledovná: ▪ Pásmo 1 = 20 ▪ Pásmo 2 = 40 ▪ Pásmo 3 = 60 ▪ Pásmo 4 = 80 **PRÍKLAD** Ak má agent skóre 61 alebo vyššie, v poli Skóre sa zobrazia štyri hviezdičky. Ak agent dosiahne skóre medzi 41 a 60, tri hviezdičky Sa zobrazí v poli Skóre. Na bodové bodovanie používajú pásma celé čísla. Minimálne

Pole	Popis
	Hodnota pre tento rozsah je určená súčtom všetkých minimálnych hodnôt, ktoré sú priradené otázkam. Maximálna hodnota pre tento rozsah je určená súčtom všetkých maximálnych hodnôt, ktoré sú priradené otázkam.
Kľúč metaúdajov	Metaúdaje priradené k skóre. Rozbaľovací zoznam Zobrazí všetky definované kľúče metaúdajov. Metaúdaje, ktoré sa zobrazia v tomto rozbaľovacom zozname, definuje správca. Predvolená hodnota = Všetko. Vyberte kľúč metaúdajov a hodnotu na filtrovanie skóre na základe konkrétnych hodnôt metaúdajov.
Hodnota metaúdajov	Hodnota priradená ku kľúču metaúdajov. Zástupné znaky sú Podporované. Zástupný znak s hviezdičkou (*) predstavuje ľubovoľný počet znakov a zástupný znak otáznika (?) predstavuje jeden znak.

Súvisiace témy

- Správa rolí a povolení
- Vytvorenie tabule (dashboard)
- Pridanie panela

Dostupné QM widgety

Nasledujúce widgety obsahujú štatistiky pre QM.

- Widget Kontaktovať miniaplikáciu Priebeh cieľa
- Widget Kontakt Súčty
- Widget Aktuálne najlepšie výsledky
- Widget Priemery vyhodnocovania
- Widget Rozsahy vyhodnocovania

- Widget Skóre gamifikácie
- Widget Recent Evals Perform
- Widget Posledné hodnotenia
- Widget Zaznamenávanie prieskumov

Predpoklady

- Na zobrazenie vlastných údajov potrebujete povolenie Zobraziť QM tabuľu.
- Na úpravu tabúľ potrebujete povolenie na správu tabúľ. Pozrite si tému Správa rolí a povolení .

Umiestnenie stránky

Prieskumník údajov > novú tabuľu alebo tabuľu (v zozname tabúľ) > Pridať panely > QM Domovská stránka miniaplikácií > Upraviť tabuľu > Pridať panely > QM widgety

Widget Kontaktovať miniaplikáciu Priebeh cieľa

Widget Priebeh cieľa kontaktu zobrazuje aktuálny stav dokončenia hodnotení, kalibrácií a recenzií cieľov kontaktu. Môžete si vybrať, či chcete zobraziť údaje pre všetky aktívne ciele pre jedného hodnotiteľa alebo pre zobrazenie údajov pre všetkých hodnotiteľov pre jeden cieľ.

Údajový prvok	Popis
Názov	Meno hodnotiteľa aktuálneho cieľa.
Pokrok	Zobrazuje priebeh ako jednu z nasledujúcich metrík: ▪ Dokončené – počet úloh cieľa kontaktu, ktoré hodnotiteľ splnil z celkového počtu požadovaných úloh. ▪ Zostávajúce – Zostávajúci počet úloh kontaktného cieľa, ktoré má hodnotiteľ dokončiť.

Widget Kontakt Súčty

Widget Súčty kontaktov zobrazuje aktuálne súčty kontaktov pre vybratú skupinu, tím alebo agentov. Zobrazené údaje sú založené na výsledkoch konkrétneho hodnotiaceho formulára alebo typu hodnotiaceho formulára. Ďalšie informácie o tejto zostave nájdete v téme Graf celkových súčtov kontaktov.

Widget Aktuálne najlepšie výsledky

Widget Aktuálne s najlepšími výsledkami zobrazuje aktuálny zoznam vašich agentov s najlepšími výsledkami.

Údajový prvok	Popis
Agent	Meno a priezvisko agenta.
Skóre	Skóre založené na vyhodnotených hovoroch, ktoré obsahujú zadanú hodnotu metaúdajov pre zadaný rozsah dátumov. Pre každé bodovacie pásmo sa objaví hviezdička. **PRÍKLAD** Pri percentuálnom hodnotení sa v poli Skóre zobrazia štyri hviezdičky, ak je skóre agenta medzi 61 a 80.
Stav ACD	Postavenie ACD agentov. Toto je aktuálny stav ACD v Riadenie pracovnej sily. **POZNÁMKA:** Toto pole sa zobrazí iba v prípade, že máte QM aj WFM.

Widget Priemery vyhodnocovania

Widget Vyhodnocovacie priemery zobrazuje aktuálne priemery hodnotenia pre vybratú skupinu, tím alebo agentov.

Widget Rozsahy vyhodnocovania

Widget Rozsahy vyhodnocovania zobrazuje aktuálne rozsahy hodnotenia pre vybratú skupinu, tím alebo agentov. Zobrazuje nasledujúce údajové prvky.

Údajový prvok	Popis
Nižšie	Počet vyhodnotených kontaktov, ktoré zaostávajú za očakávaniami.
Spĺňa	Počet vyhodnotených kontaktov, ktoré spĺňajú očakávania.
Presahuje	Počet vyhodnotených kontaktov, ktoré prekračujú očakávania.

Widget Skóre gamifikácie

Miniaplikácia Skóre riešenia Gamification zobrazuje metriky založené na nasledujúcich kategóriách výkonnosti:

- QM skóre kvality
- WFM Skóre dodržiavania

POZNÁMKA: Skóre dodržiavania WFM je k dispozícii len vtedy, keď je aktivovaná WFM.

V miniaplikácii Skóre gamifikácie môžu agenti vidieť svoju aktuálnu úroveň a postup smerom k ďalšej úrovni. Môžu si vybrať, ktorú kategóriu výkonnosti majú zobraziť: QM skóre kvality alebo WFM skóre dodržiavania pravidiel.

Keď agenti konfigurujú miniaplikáciu Skóre gamifikácie, zobrazí sa odznak a indikátor priebehu. Odznak má vedľa seba číslo: odznak symbolizuje úroveň, ktorú agenti dosiahli, a číslo vedľa neho označuje úroveň, ktorú dosiahli pre kategóriu výkonu, ktorú si vybrali. Indikátor priebehu označuje, ako blízko sú agenti k ďalšej úrovni.

Supervízori a správcovia môžu miniaplikáciu Skóre gamifikácie nakonfigurovať tak, aby zobrazovala jedného agenta (ktorý by vyzeral rovnako ako miniaplikácia Skóre gamifikácie daného agenta) alebo aby zobrazovala všetkých agentov pre konkrétnu kategóriu výkonu.

Miniaplikácia Skóre riešenia Gamification zobrazuje nasledujúce prvky údajov.

Údajový prvok	Popis
Skupina	Názov skupiny.
Tím	Názov tímu.
Agent	Meno a priezvisko agenta.
Odznak	Odznak, ktorý agent získal, ktorý je založený na počte bodov, ktoré agent v súčasnosti nazbieral.

Widget Recent Evals Perform

Miniaplikácia Naposledy vykonané hodnotenia zobrazuje výsledky najnovších hodnotení, ktoré ste vykonali pre vybratú skupinu, tím alebo agentov. Hodnotiaci formulár založený na bodoch alebo percentách môžete vybrať z rozbaľovacieho zoznamu Eval Form.

Údajový prvok	Popis
Posledná	Bodové alebo percentuálne skóre za posledné hodnotenie, ktoré ste vykonali. Widget určuje posledné hodnotenie podľa dátumu a času hodnotenia.
Posledných 5	Priemerné bodové alebo percentuálne skóre za posledných päť vykonaných hodnotení. Widget určuje posledných päť hodnotení podľa dátumu a času hodnotení.

Widget Posledné hodnotenia

Widget Posledné hodnotenia zobrazuje výsledky najnovších hodnotení, ktoré všetci hodnotitelia vykonali pre vybranú skupinu, tím alebo agentov. Hodnotiaci formulár založený na bodoch alebo percentách môžete vybrať z rozbaľovacieho zoznamu Eval Form.

> **POZNÁMKA:** Keď sa agent presunie z jedného tímu do druhého, kontakty agenta z pôvodného tímu a hodnotenia spojené s týmito kontaktmi zostanú v pôvodnom tíme. Kontakty a ich Hodnotenia z druhého tímu agenta zostávajú v druhom tíme.

Údajový prvok	Popis
Posledná	Bodové alebo percentuálne skóre za posledné hodnotenie. Widget určuje posledné hodnotenie podľa dátumu a času hodnotenia.
Posledných 5	Priemerné bodové alebo percentuálne skóre za posledných päť hodnotení. Widget určuje posledných päť hodnotení podľa dátumu a času hodnotení.

Widget Zaznamenávanie prieskumov

Widget Prieskumy záznamov zobrazuje výsledky najnovších prieskumov po hovore, ktoré zákazníci odoslali pre vybranú skupinu, tím alebo agentov. Môžete vybrať jeden alebo všetky formuláre prieskumu z rozbaľovacieho zoznamu Formulár prieskumu.

Údajový prvok	Popis
Posledná	Skóre posledného predloženého prieskumu. Widget určuje posledný prieskum podľa dátumu a času odpovede na prieskum.
Posledných 5	Priemerné skóre prieskumu za posledných päť predložených prieskumov. Widget určuje posledných päť prieskumov podľa dátumu a času odpovedí na prieskum.

Dostupné WFM widgety

Nasledujúce widgety obsahujú štatistiky pre WFM.

- Widget Objemy hovorov agenta
- Widget Hovory agenta za hodinu

- Widget Percentá agenta
- Widget Rozdelenie času agenta
- Widget Celkový čas agenta
- Widget Môj rozvrh
- Widget dodržiavania v reálnom čase
- Widget Výkon servisného frontu

Predpoklady

- Na zobrazenie vlastných údajov potrebujete povolenie Zobraziť WFM tabuľu.
- Na zobrazenie údajov agentov vo vašom rozsahu potrebujete povolenia Zobraziť WFM tabuľu, upraviť plány a Zobraziť plány.
- Na úpravu tabúľ potrebujete povolenie na správu tabúľ. Pozrite si tému Správa rolí a povolení .

Umiestnenie stránky

Prieskumník údajov > novú tabuľu alebo tabuľu (v zozname tabúľ) > Pridať panely > WFM Domovská stránka miniaplikácií > Upraviť tabuľu > Pridať panely > WFM widgety

Widget Objemy hovorov agenta

Widget Objemy hovorov agenta zobrazuje objemy hovorov agenta pre zvolený rozsah dátumov. Údaje je možné zoskupiť podľa dňa alebo mesiaca. Ak zoskupíte údaje podľa dní, rozsah je jeden mesiac. Ak zoskupíte údaje podľa mesiaca, môžete vybrať rozsah dvoch, troch, šiestich alebo dvanástich mesiacov. Podržaním ukazovateľa myši na údajovom bode v grafe zobrazíte obrazovkový komentár s presnou hodnotou údajového bodu. Agenti si môžu prezerať vlastné spracované hovory a prepojené hovory. Supervízori, plánovači alebo správcovia si môžu prezerať spracované hovory a prepojené hovory pre agentov v rámci svojho rozsahu. Ďalšie informácie o poliach pre túto miniaplikáciu nájdete v časti Prispôsobenie miniaplikácie Prieskumník údajov.

Z rozbaľovacieho zoznamu Rad môžete zobraziť nasledujúce údajové prvky:

Spracované hovory – počet kontaktov, ktoré servisný front alebo agent spracovali počas intervalu.

Prenesené hovory — počet ACD hovorov, ktoré agent presmeroval počas intervalu.

POZNÁMKA: Nula v grafe označuje, že agent sa prihlásil počas dňa, ale neprijal žiadne hovory. Žiadne údaje v grafe nenaznačujú, že agent sa v ten konkrétny deň neprihlásil.

Widget Hovory agenta za hodinu

Widget Hovory agenta za hodinu zobrazuje priemerný počet ACD hovorov za hodinu, ktoré agent spracuje vo vybranom rozsahu dátumov. Údaje je možné zoskupiť podľa dňa alebo mesiaca. Ak zoskupíte údaje podľa dní, rozsah je jeden mesiac. Ak zoskupíte údaje podľa mesiaca, môžete vybrať rozsah dvoch, troch, šiestich alebo dvanástich mesiacov. Podržaním ukazovateľa myši na údajovom bode v grafe zobrazíte obrazovkový komentár s presnou hodnotou údajového bodu.

Hovor sa počíta do intervalu plánovania, v ktorom ho agent odpovie. Údajový prvok Hovory **za hodinu** môžete zobraziť z rozbaľovacieho **zoznamu Rad** . **Počet hovorov za hodinu** je priemerný počet ACD hovorov za hodinu, ktoré agent spracuje. Ďalšie informácie o poliach pre túto miniaplikáciu nájdete v časti Prispôsobenie miniaplikácie Prieskumník údajov.

PRÍKLAD Ak agent prijme hovor o 10:58 a dokončí hovor o 11:03, tento hovor sa započíta do plánovacieho intervalu 10:00–10:59, nie do plánovaného intervalu 11:00–11:59.

Widget Percentá agenta

Widget Percentá agenta zobrazuje váš pomer obsadenosti, percento prijatých hovorov alebo oboje pre zvolený rozsah dátumov. Údaje je možné zoskupiť podľa dňa alebo mesiaca. Ak zoskupíte údaje podľa dní, rozsah je jeden mesiac. Ak zoskupíte údaje podľa mesiaca, môžete vybrať rozsah dvoch, troch, šiestich alebo dvanástich mesiacov. Podržaním ukazovateľa myši na údajovom bode v grafe zobrazíte obrazovkový komentár s presnou hodnotou údajového bodu.

Na paneli Konfigurácia miniaplikácie môžete zvoliť zobrazenie jedného alebo oboch dátových prvkov % obsadenosti a % využitia v ľubovoľnom poradí. **Obsadenosť %** je percento času počas relácie, ktorý agent strávi v stavoch aktívneho spracovania kontaktov (napríklad pri prichádzajúcich hovoroch, pri aktivite ukončenia, pri odchádzajúcich hovoroch). **Využitie %** je percento ponúkaných hovorov, na ktoré agent odpovedal. Ďalšie informácie o poliach pre túto miniaplikáciu nájdete v časti Prispôsobenie miniaplikácie Prieskumník údajov.

Widget Rozdelenie času agenta

Widget Distribúcia času agenta zobrazuje priemerný čas strávený v konkrétnom ACD štáte pre vybratý rozsah dátumov. Údaje môžu byť zoskupené podľa dňa alebo mesiaca a sú vyjadrené v sekundách. Ak zoskupíte údaje podľa mesiaca, môžete vybrať rozsah jedného, dvoch, troch, šiestich alebo dvanástich mesiacov. Podržaním ukazovateľa myši na údajovom bode v grafe zobrazíte obrazovkový komentár s presnou hodnotou údajového bodu.

Môžete sa rozhodnúť zobraziť až tri z nasledujúcich údajových prvkov v ľubovoľnom poradí.

Údajový prvok	Popis
Priemerný čas spracovania	Priemerný čas, ktorý agent strávil vo ACD štátoch, súvisel s

Údajový prvok	Popis
	Spracovanie hovoru. ACD stavy zahrnuté v tomto priemere závisia od toho, ktorý z nasledujúcich ACD váš systém používa: ▪ Unified CCE alebo Unified CCX – priemerný čas, ktorý agent strávil v stavoch Hovoriť, Podržať, Byť pripravený na prácu a Nie je pripravený. ▪ Avaya AACC – priemerný čas, ktorý agent strávil v stavoch Hovoriť, Podržať a Prestávka (práca). ▪ Avaya CMS – priemerný čas, ktorý agent strávil v stavoch Hovoriť, Podržať a Po skončení hovoru.
Priemerný čas komunikácie	Priemerný čas, ktorý agent strávil na prichádzajúcich ACD hovoroch, Začiatok po prijatí hovoru a končiaci odpojením hovoru vrátane času podržania.
Priemerné trvanie podržania	Priemerný čas, počas ktorého agent podržal hovory, vrátane podržania. čas na prestupy a konferencie.
Priemerný pracovný čas	Priemerný čas, ktorý agent strávil v stave Práca okamžite Po ACD hovore.
Priemerná doba prípravy	Priemerná doba, počas ktorej bol agent prihlásený a dostupný pre Prijmite ACD hovory.
Priemerný čas nepripravenosti	Priemerná doba, počas ktorej bol agent prihlásený, ale nie je k dispozícii Prijímajte ACD hovory.

Widget Celkový čas agenta

Widget Celkový čas agenta zobrazuje celkový čas, ktorý agent strávil v konkrétnych ACD štátoch pre vybratý rozsah dátumov. Údaje je možné zoskupiť podľa dní alebo mesiacov pre rozsahy od 1 do 12 mesiacov a sú prezentované vo formáte HH:MM:SS. Podržaním ukazovateľa myši na údajovom bode v grafe zobrazíte obrazovkový komentár s presnou hodnotou údajového bodu.

Môžete sa rozhodnúť zobraziť až osem z nasledujúcich údajových prvkov v ľubovoľnom poradí.

Údajový prvok	Popis
Celkový čas spracovania	Celkový čas, počas ktorého bol agent v ACD štátoch súvisiacich so spracovaním

Údajový prvok	Popis
	hovor. ACD stavy zahrnuté v tomto priemere závisia od toho, ktorý z nasledujúcich ACD váš systém používa: ▪ Unified CCE alebo Unified CCX – celkový čas, ktorý agent strávil v stavoch Hovoriť, Podržať, Pripraviť na prácu a Nie je pripravený. ▪ Avaya AACC – celkový čas, ktorý agent strávil v stavoch Hovoriť, Podržať a Prestávka (práca). ▪ Avaya CMS – celkový čas, ktorý agent strávil v stavoch Hovoriť, Podržať a Po skončení hovoru.
Celkové trvanie hovoru	Celkový čas, ktorý agent strávil na prichádzajúcich ACD hovoroch, počnúc keď je hovor prijatý a končí sa po odpojení hovoru, vrátane času podržania.
Celkové trvanie podržania	Celkový čas, počas ktorého agent podržal hovory, vrátane podržania.
	čas na prestupy a konferencie.
Celkový pracovný čas	Celkový čas, ktorý agent okamžite strávil v stave Práca Po ACD hovore.
Celkový čas pripravenosti	Celkový čas, počas ktorého bol agent prihlásený a dostupný na prijatie ACD hovory.
Celkový čas nepripravený	Celkový čas, počas ktorého bol agent prihlásený, ale nie je k dispozícii ACD hovory.
Celkový prevádzkový čas	Celkový čas, počas ktorého bol agent v režimoch Pripraviť, Hovoriť, Podržať a Stav práce. Predvolená možnosť pre sériu 1 na paneli Konfigurácia miniaplikácií.
Celkový čas prihlásenia	Celkový čas počas obdobia, počas ktorého bol agent prihlásený do ACD. Predvolená možnosť pre sériu 2 na paneli Konfigurácia miniaplikácií.

Widget Môj rozvrh

Widget Môj rozvrh zobrazuje súhrn rozvrhu agenta na jeden deň, pričom predvolená hodnota je dnes.

Poznámka Ak je k aktivite projektu alebo výnimky priradená poznámka, v pravom hornom rohu sa zobrazí tieňovaný trojuholník. Umiestnením kurzora myši na aktivitu zobrazíte poznámku.

Widget tiež zobrazuje aktuálne percentá dodržiavania (A) a zhody (C) agenta za daný deň. Informácie o tom, ako sa vypočítavajú percentá dodržiavania a zhody, nájdete v časti Widget dodržiavania v reálnom čase.

Ak agent nemá naplánované žiadne aktivity, v časti Môj rozvrh sa zobrazí správa "V tento deň nie je nič naplánované".

Minulé a budúce plány môžete zobraziť jeden deň po druhom kliknutím dozadu a dopredu cez stránky kalendára.

Zobrazené časy začiatku a konca aktivity sú založené na časovom pásme zobrazenia nakonfigurovanom pre agenta správcom, zatiaľ čo dátum je založený na časovom pásme servera WFM. Ak plán prekročí polnoc, zvýraznia sa časy začiatku aktivít pred polnocou. Ďalšie informácie o časových pásmach nájdete v téme Informácie o časových pásmach.

Agenti nemôžu upravovať miniaplikáciu Môj rozvrh. Supervízori môžu widget upraviť výberom agenta, ktorého rozvrh je zobrazený v miniaplikácii a premenovaním miniaplikácie podľa potreby.

Widget dodržiavania v reálnom čase

Widget Dodržiavanie v reálnom čase zobrazuje údaje o dodržiavaní vybraných agentov v reálnom čase. Widget aktualizuje údaje každých 30 sekúnd. Kliknutím na políčko **Zobraziť súhrn** zobrazíte súhrn výsledkov v hornej časti tabuľky. Kliknite na ikonu šípky doprava v pravom hornom rohu miniaplikácie pre prechod na stránku Rozvrhy agenta. Ďalšie informácie o poliach pre túto miniaplikáciu nájdete v časti Prispôsobenie miniaplikácie Prieskumník údajov.

Vybraných agentov a série môžete zobraziť v ľubovoľnom poradí. Kliknite, presuňte a pustite jednotlivého agenta alebo sériu na určené miesto v zozname.

Zoraďte riadky tabuľky vo vzostupnom alebo zostupnom poradí kliknutím na hlavičku stĺpca.

> **POZNÁMKA:** Widget Dodržiavanie v reálnom čase sa neaktualizuje súčasne so zásuvkou WFM Adherence na stránke Prieskumník agentov. Pozrite si časť Zobrazenie dodržiavania a zhody agentov.

Widget Výkon servisného frontu

K miniaplikácii Výkon servisného frontu majú prístup iba supervízori, plánovači a správcovia. Zobrazuje výkonnosť úrovne služby v reálnom čase (% úrovne služieb) pre vybratý servisný front a voliteľne aj cieľovú (predpokladanú) výkonnosť úrovne služby. Widget aktualizuje údaje dvakrát za hodinu: hodinu a 30 minút po hodine. Údaje môžete zoskupiť podľa dňa alebo intervalu pre rozsahy od 8 do 180 dní.

Percento úrovne služby je percento skutočne prijatých hovorov pre každý interval v rámci prahového času služby.

Ak chcete porovnať skutočný výkon úrovne služby (%SVL-A) s cieľovým (predpokladaným) výkonom úrovne služby (%SVL-G), vyberte položku Interval z rozbaľovacieho zoznamu Zoskupiť podľa a potom začiarknite políčko Cieľ na paneli Konfigurácia miniaplikácie.

Pridanie parametra

Parameter prepája (viaže) hodnoty medzi panelom parametrov a panelom zostavy na tabuli. Keď sú tieto dva prvky prepojené, môžete vybrať alebo zadať hodnoty, ktoré budú dynamicky filtrovať informácie zobrazené na paneli zostavy. Parameter môžete použiť na ovládanie jedného alebo viacerých zostáv.

Viazanie panela parametrov na panel zostavy

1. Kliknite na položku **Parametre** v dialógovom okne Ovládací prvok tabule. Otvorí sa dialógové okno Väzby parametrov.
2. **Kliknite na tlačidlo Pridať nový parameter** v ľavom dolnom rohu dialógového okna Väzby parametrov. Do zoznamu sa pridá nový parameter.
3. Kliknite na **pole Väzby** a vyberte kategóriu údajov, aby ste panel prehľadu naviazali na parameter.
4. Kliknutím na tlačidlo **Pridať** pridajte pole Väzba.
5. V novom poli Väzba vyberte panel parametrov, podľa ktorého chcete prehľad filtrovať.
6. Kliknutím na tlačidlo **Použiť** vytvorte väzbu parametrov.

Keď je panel parametrov viazaný na panel Zostava, môžete ovládať, aké informácie sa na paneli zostavy zobrazia. Ak chcete napríklad zobraziť informácie o jednom členovi skupiny, zrušte začiarknutie políčka Všetky hodnoty na paneli parametrov a začiarknite políčko člena, ktorého chcete zobraziť.

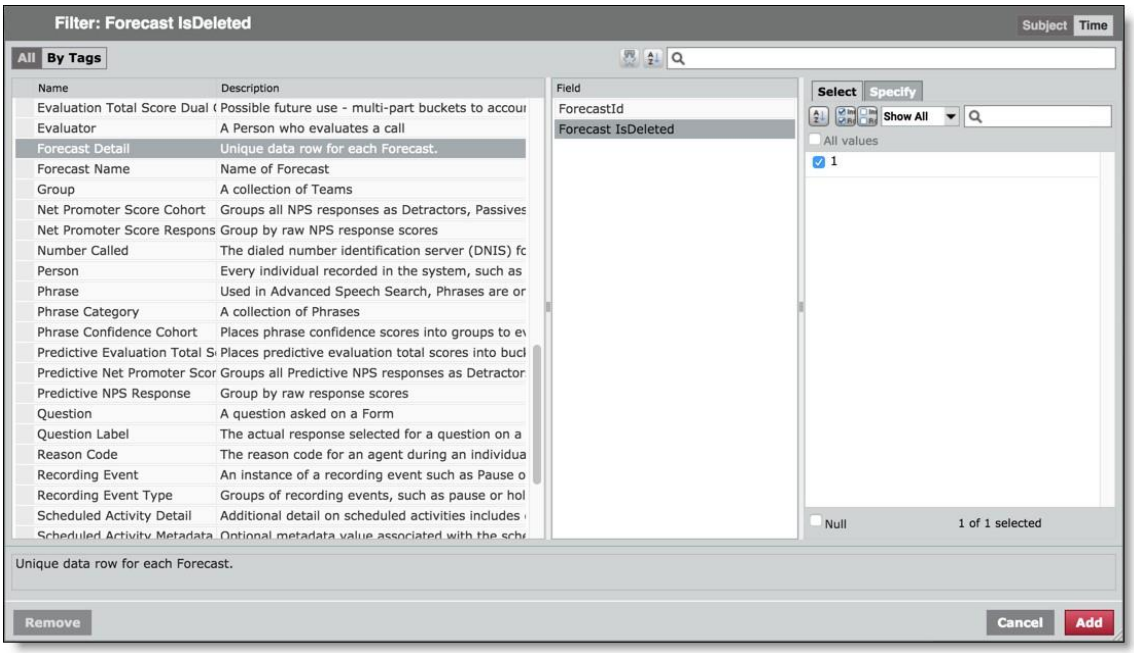
Filtrovanie odstránených záznamov

Databáza zostáv pre Prieskumníka údajov v priebehu času zhromažďuje údaje, aby umožnila historickú analýzu týchto údajov. Záznamy, ktoré by sa za normálnych okolností odstránili z databázy, sa v skutočnosti z Prieskumníka údajov neodstránia.
Namiesto toho sú tieto súbory označené príznakom, aby sa označil ich stav odstránenia. Ak chcete zabezpečiť presné výsledky v prehľadoch, musíte použiť filter na odstránenie odstránených záznamov z vašich otázok. Nasledujúca tabuľka zobrazuje tri typy údajov, ktoré vyžadujú tieto filtre, a zodpovedajúce predmety a polia, ktoré musíte použiť na filtrovanie odstránených záznamov:

Názov predmetu	Pole
Správa o dodržiavaní agenta	Správa o dodržiavaní agenta
IsDeleted Plán agenta	Naplánovať aktivitu sa odstráni
Predpoveď	Predpoveď sa vypúšťa

Filtrovanie odstránených záznamov

1. V časti Filtre na karte Otázka kliknite na položku **[limit].** Otvorí sa dialógové okno Výber filtra.



2. Vyberte príslušný názov predmetu podľa predchádzajúcej tabuľky.
3. Vyberte príslušné pole pre daný názov predmetu podľa predchádzajúcej tabuľky.
4. Zrušte začiarknutie políčka **Všetky hodnoty** .
5. Začiarknite políčko **1** . V tomto filtri znamená 1 "pravda".
6. Kliknite na tlačidlo **Pridať**. Tým sa zostava najprv nastaví tak, aby obsahovala iba odstránené hodnoty.
7. V časti Filtre na karte Otázka kliknite na **rozbaľovaciu ponuku je** vo filtri a vyberte možnosť **nie je**. Odstránené záznamy sa z hlásenia odstránia.

Konfigurácia podnikových kľúčových ukazovateľov výkonu

Ukazovateľ výkonu podnikového kľúča (KPI) je viac než len jedna metrika alebo miera, napríklad priemerná doba spracovania, dodržiavanie alebo prijaté hovory. Aby boli tieto čísla kľúčovými ukazovateľmi výkonu, musia byť ďalej definované, aby mohli rozprávať svoj príbeh a mať vplyv na riadenie výkonnosti podniku. Kľúčové ukazovatele výkonu vyžadujú, aby boli zmysluplné:

- Cieľ , aby ste pochopili, čo sa organizácia snaží dosiahnuť.
- Skóre , aby ste pochopili, či bol cieľ dosiahnutý. Veľmi často sa skóre odvodzuje pomocou jednoduchého pomeru metriky delenej cieľom, ale v iných prípadoch je na posúdenie úspechu potrebný zložitejší vzorec. Napríklad niekedy sa skôr zakrivená než lineárna stupnica lepšie zosúlaďuje s realitou výkonu a tým, čo sa považuje za "dobré" alebo "zlé" skóre.
- Predchádzajúce **obdobie**, voči ktorému sa hodnotí výkonnosť v čase. Darí sa nám lepšie alebo horšie ako minulý mesiac?
- Dimenzionálny **kontext, v ktorom sa má hodnotiť**. Je to pre skupinu? Tím? Servisný front? Agent?

Každá z týchto vecí, ak je správne nakonfigurovaná, môže rýchlo odpovedať na otázky ako: "Splnil východný tím ciele spoločnosti za posledný mesiac? Zlepšili sa oproti predchádzajúcemu mesiacu?" alebo "Minulý mesiac bol náročný na kvalitu frontu databázových služieb kvôli búrkam na severovýchode. Teraz, keď sa počasie ustálilo, ako sa zlepšilo?"

Vlastnosti kľúčových ukazovateľov výkonu

Existuje deväť vlastností, ktoré prispievajú k podnikovému kľúčovému ukazovateľu výkonu.

Majetok	Popis
Aktuálny kľúčový ukazovateľ výkonu	Skutočná hodnota merania. Je to rovnaká hodnota, aká sa vráti, ak mierka sa používa bez vizualizácií KPI.
Cieľ kľúčového ukazovateľa výkonu	Cieľ kľúčového ukazovateľa výkonu, ako je definovaný na stránke kľúčových ukazovateľov výkonu (KPI) (pozrite si časť Konfigurácia kľúčových ukazovateľov výkonu).
Skóre KPI	Skóre pre kľúčový ukazovateľ výkonu na základe skutočných hodnôt a hodnôt cieľa. Konkrétny vzorec, ktorým sa to riadi, je vstavaný priamo do dátového modelu a nedá sa zmeniť.
KPI Skutočná odchýlka %	Percentuálny podiel zmeny medzi skutočnou hodnotou opatrenia uvedené v správe a skutočnú hodnotu opatrenia za predchádzajúce obdobie.
Skutočná delta KPI	Rozdiel v hodnote medzi skutočnou hodnotou opatrenia uvedené v správe a skutočná hodnota opatrenia z

Majetok	Popis
	predchádzajúce obdobie.
Predchádzajúci aktuálny kľúčový ukazovateľ výkonu určenom	Predchádzajúca hodnota miery alebo metriky v čase vlastnosť Zobrazenie časového obdobia kľúčového ukazovateľa výkonu.
Predchádzajúce skóre KPI	Skóre dosiahnuté predchádzajúcou skutočnou hodnotou v porovnaní s cieľ.
Delta skóre KPI	Skutočná odchýlka medzi predchádzajúcim skóre a aktuálnym skóre.
Zobrazenie časového obdobia kľúčových ukazovateľov výkonu	Časové obdobie nakonfigurované na stránke kľúčových ukazovateľov výkonu (KPI) (pozrite si časť Konfigurácia kľúčových ukazovateľov výkonu).

Konfigurácia nastavení

Kľúčové ukazovatele výkonu konfiguruje správca na úrovni spoločnosti na **stránke Kľúčové ukazovatele výkonu (KPI)** v časti Správa aplikácií (pozrite si časť Konfigurácia kľúčových ukazovateľov výkonu). Deje sa tak preto, aby bolo možné porovnávať všetky kľúčové ukazovatele výkonu v rovnomernej mierke – tie, ktoré spoločnosť definuje pre ciele, rozmery a čas. Týmto spôsobom môžu byť všetky výsledky navzájom porovnané s určitou istotou.

Stránka Kľúčové ukazovatele výkonu je prepojená s knižnicou údajov Prieskumníka údajov, z ktorej získava zoznam dostupných kľúčových ukazovateľov výkonu, ich predvolených hodnôt a skupín, tímov a frontov služieb, ktoré sú k nim priradené. Po nakonfigurovaní tieto nastavenia prečíta každá zostava Prieskumníka údajov, ktorá používa kľúčové ukazovatele výkonu. Ak sa zmenia nastavenia kľúčových ukazovateľov výkonu, všetky zostavy kľúčových ukazovateľov výkonu a tabule sa automaticky aktualizujú tak, aby odrážali tieto zmeny.

Kľúčový ukazovateľ výkonu má hierarchickú povahu. To znamená, že keď nastavíte cieľ a nezadáte skupinu, tím alebo front služieb, cieľ sa vzťahuje na všetky skupiny, tímy a fronty služieb v celom vašom kontaktnom centre. Ak určíte skupinu, cieľ sa bude vzťahovať iba na túto skupinu a tímy, ktoré do nej patria. Ak určíte skupinu, tím a servisný front, cieľ sa vzťahuje na tím patriaci do skupiny a na servisný front, pretože nemajú priamy vzťah. Konkrétnejší cieľ má prednosť pred menej konkrétnym cieľom.

POZNÁMKA: Nie všetky kľúčové ukazovatele výkonu je možné nakonfigurovať pre všetky tri dostupné dimenzie.

Všetky kľúčové ukazovatele výkonu majú predvolené ciele a časové obdobia, takže budú fungovať bez chyby. Tieto ciele by sa mali zmeniť tak, aby vyhovovali jedinečným požiadavkám a obchodným cieľom vašej firmy.

Implementácia správ

Každá zostava môže byť zostavou kľúčových ukazovateľov výkonu, pokiaľ používa jednu alebo viac mierok, ktoré boli nakonfigurované ako kľúčové ukazovatele výkonu. Pri konfigurácii zostavy môžete vybrať zoskupenie podľa hodnôt kľúčových ukazovateľov výkonu (k dispozícii v zobrazení predmetu), aby sa zobrazili všetky nakonfigurované vlastnosti každého kľúčového ukazovateľa výkonu. Vlastnosti je možné filtrovať tak, aby sa v zostave zobrazovali iba vybraté vlastnosti.

Zostavy kľúčových ukazovateľov výkonu je možné filtrovať ako všetky ostatné zostavy a zoskupovať ich podľa ľubovoľných dimenzií, ktoré boli nakonfigurované na stránke Kľúčové ukazovatele výkonu.

Dostupné mierky kľúčových ukazovateľov výkonu

Nasledujúce mierky kľúčových ukazovateľov výkonu sú k dispozícii na použitie v zostavách Prieskumníka údajov. Zoznam mierok môžete filtrovať podľa značky kľúčového ukazovateľa výkonu a jednoducho ich vyhľadať pri pridávaní novej zostavy v Prieskumníkovi údajov.

KPI	Popis
# Kontakty prevzaté	Počet zodpovedaných kontaktov.
Adherencia %—denná	Percento časových agentov dodržiava svoju plánovanú prácu Plány.
Priemerná doba kontaktu	Súčet kontaktných sekúnd vydelený počtom kontaktov.
Priemerná doba spracovania – agent podľa intervalu a servisného frontu	Priemerný čas spracovania (kontakt, podržanie a práca) kontaktov spracoval tento interval pre agenta/frontu.
Priemerná rýchlosť odpovede – servisný front podľa intervalov	Priemerná rýchlosť hovorov prijatých v sekundách podľa servisného frontu podľa intervalov.
Zhoda %—denne	Percento zhody, ktoré udáva, do akej miery agent zodpovedá naplánovanému času pre daný deň.
Kontakty – negatívny sentiment %	Percentuálny podiel ID kontaktov s negatívnym skóre sentimentu medzi kontaktmi so skóre sentimentu.
Kontakty – pozitívny sentiment %	

Percentuálny podiel ID konta	ktov s pozitívnym skóre sentimentu medzi kontaktmi so skóre sentimentu.

KPI	Popis
Kontakty boli zrušené – servisný front podľa intervalov	Celkový počet kontaktov opustených pre servisný front.
Skóre hodnotenia – priemer	Priemer skóre za hodnotenie ako kľúčový výkon indikátor.
NPL	Vypočítané skóre čistého promotéra, kde sa výsledky môžu pohybovať od – 100 do 100. Skóre pochádza z otázky NPS: "Aká je pravdepodobnosť, že by ste na stupnici od 1 do 10 odporučili našu organizáciu priateľovi alebo kolegovi?" rozsah 0–6 = kritici 7–8 rozsah = pasívny rozsah 9–10 = promótori NPS = (počet navrhovateľov – počet kritikov) ÷ (počet respondentov) × 100
Využitie %—Denne	Priemerné percento času spracovania agenta za deň.

Štandardné hlásenia

Webex WFO prichádza s množstvom štandardných správ.

- QM štandardné správy poskytujú informácie o hodnotení, prieskume a systéme.
- WFM štandardné zostavy poskytujú údaje týkajúce sa plánov, výkonu agenta a plánovania.

Spustenie štandardného prehľadu QM alebo WFM

Vytváranie zostáv umožňuje spúšťať, zobrazovať a exportovať informačné zostavy o Webex údajoch WFO. Správca určuje, ktoré zostavy máte k dispozícii podľa produktu, typu zostavy a roly. Panel s nástrojmi Reporting poskytuje prístup k štandardným QM prehľadom, WFM zostavám a zostavám, ktoré ste uložili na opätovné použitie.

OSVEDČENÉ POSTUPY Pred spustením štandardnej zostavy zistite, k akým údajom potrebujete získať prístup a ako ich najlepšie filtrovať. Použite najmenší možný rozsah dátumov a použite veľa cielených vyhľadávaní namiesto

jedno veľké vyhľadávanie. Môžete tiež použiť filtre skupín, tímov a agentov na získanie konkrétnych údajov bez spustenia zostavy pre všetky skupiny alebo tímy vo vašom systéme. Pred vyžiadaním novej zostavy nechajte zostavu dokončiť.

Predpoklady

Správne povolenia pre zostavu, ktorú chcete spustiť. Povolenia, ktoré potrebujete, sa môžu líšiť v závislosti od zostavy. Úplný zoznam povolení na vytváranie zostáv nájdete v téme Správa rolí a povolení .

Umiestnenie stránky

Vykazovanie

Postupy

Spustenie zostavy

1. Na paneli s nástrojmi Prehľady kliknite QM,WFM alebo **Uložené.**
2. Kliknutím na názov prehľadu zobrazte stránku nastavenia zostavy.
3. Vyplňte informácie o nastavení zostavy. Vyberte dátum, kritériá, formát a polia, ktoré chcete zahrnúť do zostavy.

   POZNÁMKA: Pri všetkých štandardných prehľadoch QM filter dátumu vyhľadáva na základe dátumu zaznamenania kontaktu, nie dátumu hodnotenia kontaktu.

   Poznámka Ak zostava umožňuje vybrať polia, ktoré sa zobrazia v zostave, a ich poradie, po kliknutí na položku **Spustiť zostavu** alebo **Uložiť ako** sa vybraté polia stanú predvolenými poľami pre
   Nahláste za vás. Ostatným používateľom sa pri spustení zostavy nezobrazia vaše možnosti.

4. (Voliteľné) Vyberte, či chcete povoliť opakovanie hlásenia.

   (Voliteľné) Vyberte, či chcete odosielať opakujúce sa hlásenia e-mailom na e-mailové adresy zadané v **časti Cieľ** . Vyžaduje sa aspoň jedna e-mailová adresa. E-mailové adresy sú oddelené bodkočiarkami. Ak je Webex WFO nakonfigurované na odosielanie e-mailových zostáv, môžete nastaviť automatické spúšťanie prehľadu v určených intervaloch počas určeného časového obdobia alebo na neurčito.

   PRÍKLAD john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> **POZNÁMKA:** Pre zostavy odoslané e-mailom existuje obmedzenie veľkosti prílohy na 10 MB. Veľkosť vygenerovaného reportu závisí od množstva zahrnutých dát (počet agentov alebo služby Napríklad fronty). Ak chcete skontrolovať veľkosť prehľadu, vygenerujte ho manuálne ako PDF alebo CSV najskôr. Ak je prehľad veľký, rozdeľte ho na menšie prehľady, aby ste sa uistili, že spĺňa obmedzenie veľkosti.

E-mail obsahuje vašu e-mailovú adresu v poli Od (ako používateľa, ktorý naplánoval prehľad). Ak vaša e-mailová adresa nie je k dispozícii, bude <vaše krstné meno>.<vaše priezvisko>@automated.nahlásiť.

> **POZNÁMKA:** Ak chcete použiť opakovanie, musíte správu uložiť pre budúce použitie.

5. Kliknutím na položku **Spustiť zostavu** okamžite spustíte zostavu.

Uloženie zostavy

1. Kliknite na položku **QM** alebo **WFM** na paneli s nástrojmi Prehľady.
2. Kliknutím na názov prehľadu zobrazte stránku nastavenia zostavy.
3. Vyplňte informácie o nastavení zostavy. Vyberte dátum, kritériá, formát a nakonfigurujte polia, ktoré sa majú zahrnúť do zostavy.
4. (Voliteľné) Vyberte, či chcete povoliť opakovanie hlásenia.
5. Kliknutím na položku **Uložiť ako** uložíte zostavu na budúce použitie.
6. Do textového poľa Uložiť ako zadajte názov hlásenia a kliknite na Uložiť .
7. Keď uložíte konfiguráciu prehľadu, môžete k nej získať prístup kliknutím na **položku Uložené** na paneli s nástrojmi Vytváranie prehľadov a následným kliknutím na názov prehľadu.

Súvisiace témy

- Správa rolí a povolení – získajte informácie o povoleniach potrebných na spúšťanie zostáv a prístup k nim

QM štandardné hlásenia

Riadenie kvality poskytuje správy o hodnotení, systéme a prieskumoch.

> **POZNÁMKA:** Skóre sa zaokrúhľuje nahor pre jednotlivé sekcie vo formulároch hodnotenia a prieskumu. V zostavách, ktoré zobrazujú priemery sekcií pre agentov, tímy a skupiny, sa však najskôr pridajú skóre sekcií
> A spriemerované pred zaokrúhlením nahor. V dôsledku toho sa priemer zobrazený v správach bude mierne líšiť od počtu vypočítaného sčítaním skóre sekcií zobrazených vo formulári hodnotenia alebo prieskumu a ich následným spriemerovaním.

Riadenie kvality zobrazuje čas dvoma rôznymi spôsobmi v závislosti od toho, kde sa zobrazuje. Vo všetkých správach riadenia kvality, s výnimkou stavu systému a stavu záznamu používateľa, je čas spojený s kontaktom čas, kedy sa kontakt vyskytol v mieste agenta. Čas sa zobrazí vo formáte vhodnom pre miestne nastavenie so skratkou miestneho časového pásma. . Ak sa napríklad agent nachádza v Chicagu, USA, čas spojený so všetkými kontaktmi uskutočnenými týmto agentom je centrálny štandardný čas (CST). Ak Webex WFO nepozná časové pásmo priradené ku kontaktu, čas sa zobrazí v greenwichskom strednom čase (GMT).

V správach o stave systému a stave nahrávania používateľa je čas priradený ku kontaktu vo formáte vhodnom pre miestne nastavenie plus posun GMT. Napríklad čas kontaktu uskutočneného agentom Chicaga o 15:42 CST sa zobrazí ako 21:42 GMT −06:00.

OSVEDČENÉ POSTUPY Pred spustením štandardnej zostavy zistite, k akým údajom potrebujete získať prístup a ako ich najlepšie filtrovať. Použite najmenší možný rozsah dátumov a použite veľa cielených vyhľadávaní namiesto
Jedno veľké vyhľadávanie. Môžete tiež použiť filtre skupín, tímov a agentov na získanie konkrétnych údajov bez spustenia zostavy pre všetky skupiny alebo tímy vo vašom systéme. Pred vyžiadaním novej zostavy nechajte zostavu dokončiť.

Predpoklady

Správne povolenia pre zostavu, ktorú chcete spustiť. Povolenia, ktoré potrebujete, sa môžu líšiť v závislosti od zostavy. Úplný zoznam povolení na vytváranie zostáv nájdete v téme Správa rolí a povolení .

Umiestnenie stránky

Vykazovanie

Postupy

Spustenie zostavy

1. Kliknite **QM** alebo **Uložte** z panela s nástrojmi Prehľady.
2. Kliknutím na názov prehľadu zobrazte stránku nastavenia zostavy.
3. Vyplňte informácie o nastavení zostavy. Vyberte dátum, kritériá, formát a polia, ktoré chcete zahrnúť do zostavy.

   POZNÁMKA: Pri všetkých štandardných prehľadoch QM filter dátumu vyhľadáva na základe dátumu zaznamenania kontaktu, nie dátumu hodnotenia kontaktu.

> **Poznámka Ak** zostava umožňuje vybrať polia, ktoré sa zobrazia v zostave, a ich poradie, po kliknutí na položku **Spustiť zostavu** alebo **Uložiť ako** sa vybraté polia stanú predvolenými poľami pre
> Nahláste za vás. Ostatným používateľom sa pri spustení zostavy nezobrazia vaše možnosti.

4. (Voliteľné) Vyberte, či chcete povoliť opakovanie hlásenia.

   (Voliteľné) Vyberte, či chcete odosielať opakujúce sa hlásenia e-mailom na e-mailové adresy zadané v **časti Cieľ** . Vyžaduje sa aspoň jedna e-mailová adresa. E-mailové adresy sú oddelené bodkočiarkami. Ak je Webex WFO nakonfigurované na odosielanie e-mailových zostáv, môžete nastaviť automatické spúšťanie prehľadu v určených intervaloch počas určeného časového obdobia alebo na neurčito.

   > **PRÍKLAD** john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   > **POZNÁMKA:** Pre zostavy odoslané e-mailom existuje obmedzenie veľkosti prílohy na 10 MB. Veľkosť vygenerovaného reportu závisí od množstva zahrnutých dát (počet agentov alebo služby Napríklad fronty). Ak chcete skontrolovať veľkosť prehľadu, vygenerujte ho manuálne ako PDF alebo CSV najskôr. Ak je prehľad veľký, rozdeľte ho na menšie prehľady, aby ste sa uistili, že spĺňa obmedzenie veľkosti.

   E-mail obsahuje vašu e-mailovú adresu v poli Od (ako používateľa, ktorý naplánoval prehľad). Ak vaša e-mailová adresa nie je k dispozícii, bude <vaše krstné meno>.<vaše priezvisko>@automated.nahlásiť.

   > **POZNÁMKA:** Ak chcete použiť opakovanie, musíte správu uložiť pre budúce použitie.

5. Kliknutím na položku **Spustiť zostavu** okamžite spustíte zostavu.

Uloženie zostavy

1. Nastavte report podľa potreby (pozri postup "Spustiť report").
2. Kliknutím na položku **Uložiť ako** uložíte zostavu na budúce použitie.
3. Do textového poľa Uložiť ako zadajte názov hlásenia a kliknite na Uložiť .
4. Keď uložíte konfiguráciu prehľadu, môžete k nej získať prístup kliknutím na **položku Uložené** na paneli s nástrojmi Vytváranie prehľadov a následným kliknutím na názov prehľadu.

Dostupné hlásenia

Hodnotiace správy	
Vyhodnocuje všetky údaje	Zobrazuje priemerné skóre hodnotenia podľa skupiny, tímu alebo agenta na

Hodnotiace správy	
	formulár. Môže to zahŕňať jeden hodnotiaci formulár alebo všetky bodové alebo percentuálne formuláre.
Skóre hodnotenia	Zobrazuje priemerné podrobné skóre hodnotenia pre každého agenta, tím a/alebo skupina, na základe formulára.
Skóre sekcie	Zobrazuje priemerné skóre pre každú sekciu hodnotiaceho formulára počas stanoveného obdobia. Toto môže byť spustené agentom, tímom a/alebo skupinou.
Skóre otázok	Zobrazuje skóre pre každú otázku vo formulári hodnotenia. Toto môže obsahovať jeden hodnotiaci formulár alebo všetky bodové alebo percentuálne formuláre pre jednotlivého agenta, skupinu alebo tím.
Výkonnosť hodnotiteľa	Poskytuje zhrnutie počtu hodnotení, ktoré hodnotiteľ vykonal dokončené a priemerné skóre hodnotenia na základe časového obdobia. Môže to zahŕňať jeden hodnotiaci formulár alebo všetky bodové alebo percentuálne formuláre.
Graf priemerov kvality	Zobrazuje priemernú kvalitu agenta, tímu a/alebo skupina. Môže to zahŕňať jeden hodnotiaci formulár alebo všetky bodové alebo percentuálne formuláre.
Graf celkových hodnotení	Zobrazuje súčty hodnotení podľa mesiacov pre jednotlivého agenta, skupina alebo tím.
Graf celkových súčtov kontaktov	Zobrazuje celkový počet nahrávok a vyhodnotení za mesiac pre určenú skupinu.
Graf trendov agentov	Zobrazuje priemerné skóre konkrétneho používateľa pre každé vykonané hodnotenie za stanovené časové obdobie spolu s trendovou čiarou a podrobnými informáciami uvedenými nižšie, ktoré tvoria graf.
Hodnotenie skóre agenta používateľa	Zobrazuje podrobnosti o všetkých hodnoteniach hodnotených pre konkrétneho

Hodnotiace správy	
	počas definovaného časového obdobia vrátane bodov udelených za každú hodnotiacu otázku, skóre za každú sekciu, celkového skóre a akýchkoľvek pridaných komentárov. Zostavu je možné spustiť pre jeden formulár alebo pre všetky percentuálne alebo bodové formuláre.
Detail kontaktu	Zobrazuje priemerné skóre hodnotenia, rozsahy a celkový počet kontaktov pre konkrétneho agenta a či skóre prekročilo, splnilo alebo bolo pod očakávaniami na základe toho, čo bolo definované vo formulári. V prípade podrobností na úrovni agenta sa zobrazí riadok pre každý formulár. V podrobnostiach na úrovni tímu a skupiny vidíte niektoré ďalšie informácie o celkovom počte hodnotení, priemeroch tímov a agentov.
Vyhodnocovacia kalibrácia	Zobrazuje výsledky kalibračnej relácie na základe ID kontaktu.
Kontaktovať oddelenie priebehu cieľa	Ak používate funkciu Cieľ kontaktu, v tejto zostave sa zobrazí pokrok dokončených hodnotení v porovnaní s ich cieľmi. Ciele sú hodnotiteľom.

Systémové hlásenia	
Interakčný prístup používateľa	Zobrazuje používateľov, ktorí pristupovali k nahrávkam počas určeného obdobia.
Prístup kontaktu k interakcii	Zobrazí zoznam archivovaných nahrávok konkrétneho agenta, ku ktorým sa pristupovalo počas určeného obdobia. Umožňuje určiť, či bol skontrolovaný značný počet nahrávok týkajúcich sa konkrétneho kontaktu, volaného čísla alebo volajúceho čísla.
Stav nahrávania používateľom	Zobrazuje udalosti používateľa a nahrávania priradené k agentom nakonfigurované na nahrávanie. Správy generované službou môžete zobraziť na úrovni INFO, VAROVAŤ alebo CHYBA alebo na všetkých úrovniach. Informácie sú k dispozícii za posledných sedem dní vrátane aktuálneho dňa.

Systémové hlásenia	
Stav systému	Zobrazuje systémové a administratívne udalosti priradené k agentom nakonfigurované na nahrávanie. Správy generované službou môžete zobraziť na úrovni INFO, VAROVAŤ alebo CHYBA alebo na všetkých úrovniach. Informácie sú k dispozícii za posledných sedem dní vrátane aktuálneho dňa.

Správy z prieskumov	
Prieskumy – všetky údaje	Zobrazuje skóre kolektívneho prieskumu po skončení hovoru.
Výsledky formulára prieskumu	Zobrazuje priemerné skóre prieskumov po hovore.

Hodnotenie skóre agenta

Hodnotiaca správa agenta zobrazuje podrobnosti o všetkých hodnoteniach hodnotených konkrétnym používateľom počas definovaného časového obdobia vrátane skóre udeleného pri každej hodnotiacej otázke, skóre pre každú sekciu, celkového skóre a všetkých pridaných komentárov. Zostavu je možné spustiť pre jeden formulár alebo pre všetky percentuálne alebo bodové formuláre.

Túto správu môžete použiť na vytlačenie tlačenej kópie individuálneho výsledku hodnotenia.

CALABRIO Agent Scored Evaluation

Start:7/08/2019
End:5/08/2020

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13676			0:00:03	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	9/03/2019	4:21 PM	America/India...	Moilanen	Mary	70.00

Section:	Greetings	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	0.00	50.00	N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?
	50.00	50.00	N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?
Section Total:	50.00	Possible:	100.00	Score:	50.00

Section:	Applications	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	100.00	100.00	N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Section:	Handling Call	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	80.00	100.00	N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users
Section Total:	80.00	Possible:	100.00	Score:	80.00

Section:	Closing	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	50.00	50.00	N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures
	0.00	50.00	N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf
Section Total:	50.00	Possible:	100.00	Score:	50.00

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13677			0:00:02	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	8/09/2019	2:53 PM	America/India...	Moilanen	Mary	75.00

Section:	Greetings	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	50.00	50.00	N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?
	50.00	50.00	N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Section:	Applications	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	0.00	100.00	N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?
Section Total:	0.00	Possible:	100.00	Score:	0.00

Section:	Handling Call	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	100.00	100.00	N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Section:	Closing	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	50.00	50.00	N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures
	50.00	50.00	N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Form Comments

First Name	Last Name	Comment Date	Comment Time	Comment Time Zone	Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	SECTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	Good - Test Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	Section Comment - Test

Total Evaluations: 2
[Agent]:Alan Duff [Form]:% Form with KPI Questions

NOTA

Ak má skóre hodnotenia opakujúce sa desatinné miesto, Webex WFO zaokrúhli hodnotu na počet platných číslic, ktoré ste zadali pre správy. Na 14 desatinných miest a nižšie sa posledné desatinné miesto zaokrúhľuje. Na 15 desatinných miest sa posledné dve desatinné miesta zaokrúhľujú.

Napríklad pre 14 desatinných miest sa opakujúca hodnota zobrazí ako 66.66666666666667. Pri 15 desatinných miestach sa opakujúca hodnota zobrazí ako 66.666666666666671.

Predpokladom

- Máte povolenie Zobraziť podrobnosti o hodnotení. Pozrite si tému Správa rolí a povolení .

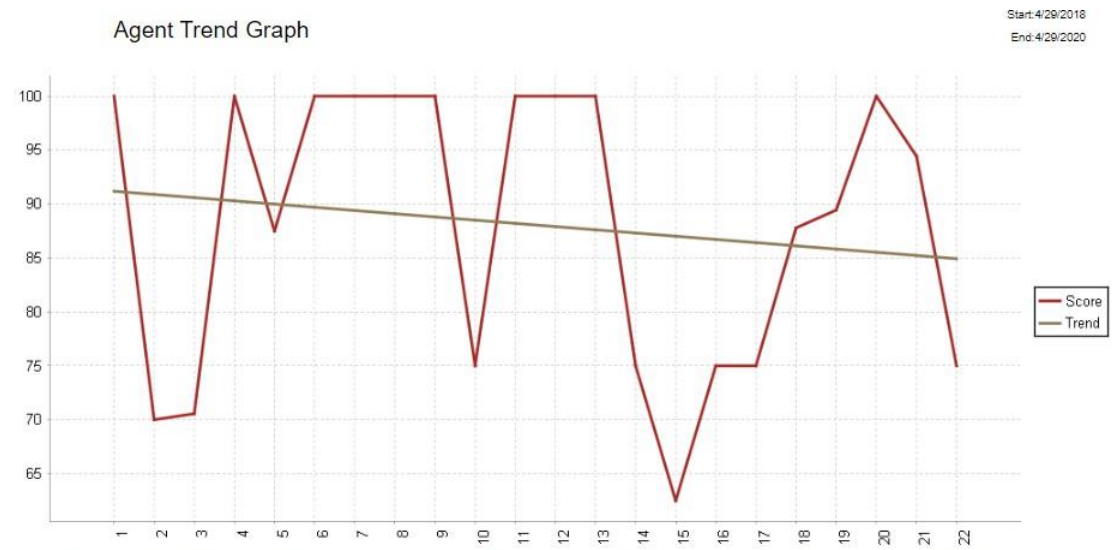
Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Trvanie hovoru	čas rozhovoru kontaktu (čas medzi prijatím hovoru a hovorom, vypadol).
Volané číslo	DID (priama vnútorná voľba) alebo DNIS (identifikácia vytočeného čísla) Služba) číslo telefónu, ktorý prijal hovor. Zobrazí text "neznáme", ak je volané číslo nezaradené do zoznamu alebo zablokované.
Volajúce číslo	ID volajúceho alebo ANI (automatická identifikácia čísla) hovoru, večierok. Zobrazí text "neznáme", ak je volajúce číslo nezaradené do zoznamu alebo zablokované.
Komentár	Komentár sa týkal formulára alebo sekcie. Každý, kto si môže pozrieť hodnotenie, môže pridať komentár.
Dátum komentára	Dátum zaradenia pripomienky k hodnoteniu.
Čas komentára	Čas, kedy bola pripomienka zadaná do hodnotenia.
Časové pásmo komentárov	Časové pásmo, do ktorého bol komentár zadaný.
ID kontaktu	jedinečný identifikátor konverzácie.
Čas kontaktu	Čas, kedy došlo ku kontaktu.
Ukončiť	Koniec dňa alebo intervalu alebo koniec obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Dátum eval	Dátum vyhodnotenia kontaktu. Táto hodnota sa zobrazí v požadovaných prehľadoch, ak je vybraté povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa. Ak nie je vybratá, zobrazí sa hodnota 31.12.2999. Pri naplánovaných prehľadoch sa táto hodnota zobrazuje vždy.
Eval forma	Hodnotiaci formulár použitý na hodnotenie kontaktu.
Čas eval	Čas, kedy bol kontakt vyhodnotený. K dispozícii na vyžiadaných správach, ak je vybraté povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa. Ak nie je vybraté povolenie Zobraziť podrobnosti o hodnotiteľovi, zobrazí sa hodnota 12:00 AM. Táto hodnota je vždy k dispozícii pre naplánované prehľady.

Pole	Definícia
Eval časové pásmo	Časové pásmo, v ktorom bol kontakt vyhodnotený. K dispozícii iba na požadované hlásenia, ak je povolené povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa. Ak povolenie nie je povolené, zobrazí sa hodnota #####. Táto hodnota sa vždy zobrazuje v naplánovaných prehľadoch.
Meno	Krstné meno hodnotiteľa. Krstné meno hodnotiteľa môžete vidieť, ak Mať povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Poznámky formulára	Poznámky k formuláru. Každý, kto si môže hodnotenie pozrieť, môže pridať komentár.
KPI	Kľúčový ukazovateľ výkonnosti.
Priezvisko	Priezvisko hodnotiteľa. Priezvisko hodnotiteľa môžete vidieť, ak máte povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Možný	Celkové možné skóre.
Možné skóre	Aktuálna otázka, ktorá sa objaví v hodnotiacom formulári.
Otázka	Text otázky, ktorý sa nachádza v hodnotiacom formulári.
Skóre	Hodnotiace skóre udelené kontaktu.
Sekcia	Názov sekcie v hodnotiacom formulári.
Sekcia celkom	Celkové skóre za sekciu.
Celkový počet hodnotení	Celkový počet hodnotení vykonaných pomocou určeného hodnotiaceho formulára počas stanoveného časového obdobia.
Hmotnosť (%)	Percento aplikované na sekciu alebo otázku v hodnotiacom formulári. Zariadenie Súčet váh otázok v sekcii hodnotiaceho formulára je 100 percent.

Graf trendov agentov

Prehľad Agent Trend Graph zobrazuje priemerné skóre konkrétneho používateľa pre každé hodnotenie vykonané za určité časové obdobie spolu s trendovou čiarou a podrobnými informáciami uvedenými nižšie, ktoré tvoria graf.



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

Polia v tejto zostave

Pole	Popis
Trvanie hovoru	čas rozhovoru kontaktu (čas medzi prijatím hovoru a ukončením hovoru).
Dátum kontaktu	Dátum, kedy došlo ku kontaktu.
ID kontaktu	jedinečný identifikátor konverzácie.
Čas kontaktu	Čas, kedy došlo ku kontaktu.

Pole	Popis
Časové pásmo kontaktu	Časové pásmo, v ktorom došlo ku kontaktu.
Ukončiť	Koniec dňa alebo intervalu, alebo koniec Obdobie, na ktoré sa správa vzťahuje.
Formulár	Názov hodnotiaceho formulára.
ID	ID kontaktu.
Skóre	Hodnotiace skóre udelené kontaktu.
Začiatok	Čas začiatku dňa alebo intervalu alebo začiatku Obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Trend	Priemerné skóre hodnotenia v priebehu času.

Detail kontaktu

Táto zostava zobrazuje priemerné skóre hodnotenia, rozsahy a celkové dátumy kontaktov pre konkrétneho agenta a to, či skóre prekročilo, splnilo alebo bolo pod očakávaním na základe toho, čo bolo definované vo formulári. V prípade podrobností na úrovni agenta sa zobrazí riadok pre každý formulár. V podrobnostiach na úrovni tímu a skupiny vidíte niektoré ďalšie informácie o celkovom počte hodnotení, priemeroch tímov a agentov.

POZNÁMKA: Štatistiky hodnotených kontaktov nezahŕňajú prebiehajúce hodnotenia alebo hodnotenia čakajúce na schválenie.

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

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Nižšie	Počet vyhodnotených kontaktov, ktoré zaostávajú za očakávaniami.
Dátum	Dátum nahlásených informácií.
Ukončiť	Koniec dňa alebo intervalu alebo koniec obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Presahuje	Počet vyhodnotených kontaktov, ktoré prekračujú očakávania.
Spĺňa	Počet vyhodnotených kontaktov, ktoré spĺňajú očakávania.
Skóre	Hodnotiace skóre udelené kontaktu.

Pole	Definícia
Začiatok	Čas začiatku dňa alebo intervalu alebo začiatok obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.

Kontaktovať oddelenie priebehu cieľa

Ak používate funkciu Cieľ kontaktu, táto zostava zobrazuje priebeh dokončených hodnotení v porovnaní s ich cieľmi. Ciele sú hodnotiteľom.

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

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Meno	Krstné meno hodnotiteľa. Krstné meno hodnotiteľa môžete vidieť, ak Mať povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Priezvisko	Priezvisko hodnotiteľa. Priezvisko hodnotiteľa môžete vidieť, ak máte povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Kontaktovať cieľ	Popis cieľa kontaktu nakonfigurovaného v cieli kontaktu Stránka správy.
Dokončené	Počet kontaktných cieľov, ktoré hodnotiteľ splnil.
Celkom na dokončenie	Celkový počet kontaktných cieľov, ktoré musí hodnotiteľ splniť. **POZNÁMKA** : Ak je agent deaktivovaný skôr, ako je cieľ aktívny (alebo v prípade opakovaných cieľov skôr, ako WFO priradí ďalšie opakovanie), Webex WFO priradí ďalšie opakovanie), Webex WFO nezahŕňa kontakty tohto agenta do celkového počtu kontaktov, ktoré musí hodnotiteľ spracovať, aby splnil tento cieľ. Ak je agent deaktivovaný po aktivácii cieľa, jeho kontakty sa zahrnú do cieľa a do jeho metrík

Pole	Definícia
	správa. **PRÍKLAD** Každý týždeň majú hodnotitelia za cieľ vyhodnotiť desať hovorov. Týždeň trvá od pondelka do piatku. Agent opustí kontaktné centrum v stredu. Jej kontakty sú zahrnuté v metrikách cieľov a prehľadov pre daný týždeň, ale nie v metrikách cieľa a prehľadov za nasledujúci týždeň.
Percento dokončenia	Percento cieľov kontaktu, ktoré hodnotiteľ splnil.

Graf celkových súčtov kontaktov

Zostava Graf celkových kontaktov zobrazuje celkový počet nahrávok a vyhodnotení za mesiac pre určenú skupinu.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Ukončiť	Koniec dňa alebo intervalu alebo koniec obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Začiatok	Čas začiatku dňa alebo intervalu alebo začiatok obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Celkový počet hodnotení	Celkový počet hodnotení vykonaných pomocou určeného hodnotiaceho formulára počas stanoveného časového obdobia.
Celkový počet QM nahrávok	Celkový počet záznamov riadenia kvality.

Vyhodnocovacia kalibrácia

Táto správa zobrazuje výsledky kalibračnej relácie na základe ID kontaktu. Nezobrazuje štandardné skóre hodnotenia

Predpokladom

- Máte povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa. Pozrite si tému Správa rolí a povolení .

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

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Trvanie hovoru	čas rozhovoru kontaktu (čas medzi prijatím hovoru a hovorom, vypadol).
Volané číslo	DID (priama vnútorná voľba) alebo DNIS (identifikácia vytočeného čísla) Služba) číslo telefónu, ktorý prijal hovor. Zobrazí text "neznáme", ak je volané číslo nezaradené do zoznamu alebo zablokované.
Volajúce číslo	ID volajúceho alebo ANI (automatická identifikácia čísla) hovoru, večierok. Zobrazí text "neznáme", ak je volajúce číslo nezaradené do zoznamu alebo zablokované.
Dátum kontaktu	Dátum, kedy došlo ku kontaktu.
ID kontaktu	jedinečný identifikátor konverzácie.
Čas kontaktu	Čas, kedy došlo ku kontaktu.
Eval forma	Hodnotiaci formulár použitý na hodnotenie kontaktu.
Meno hodnotiteľa	Meno a priezvisko osoby, ktorá hodnotila alebo kalibrovala kontakt. K dispozícii len pre požadované správy, ak je povolené povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa. Táto hodnota sa vždy zobrazuje v naplánovaných prehľadoch.

Pole	Definícia
Poznámky formulára	Poznámky k formuláru. Každý, kto si môže hodnotenie pozrieť, môže pridať komentár.
KPI	Kľúčový ukazovateľ výkonnosti.
Možné skóre	Aktuálna otázka, ktorá sa objaví v hodnotiacom formulári.
Otázka	Text otázky, ktorý sa nachádza v hodnotiacom formulári. Typ
otázky	Typ otázky založený na možnej odpovedi: áno/nie alebo 0–5.
Skóre	Hodnotiace skóre udelené kontaktu.
Sekcia	Názov sekcie v hodnotiacom formulári.
Skóre sekcie (%)	Skóre sekcie udelené kontaktu.
Hmotnosť (%)	Percento aplikované na sekciu alebo otázku v hodnotiacom formulári. Zariadenie Súčet váh otázok v sekcii hodnotiaceho formulára je 100 percent.

Skóre hodnotenia

Táto zostava zobrazuje priemerné podrobné skóre hodnotenia pre agenta, tím a/alebo skupinu na základe formulára.

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	

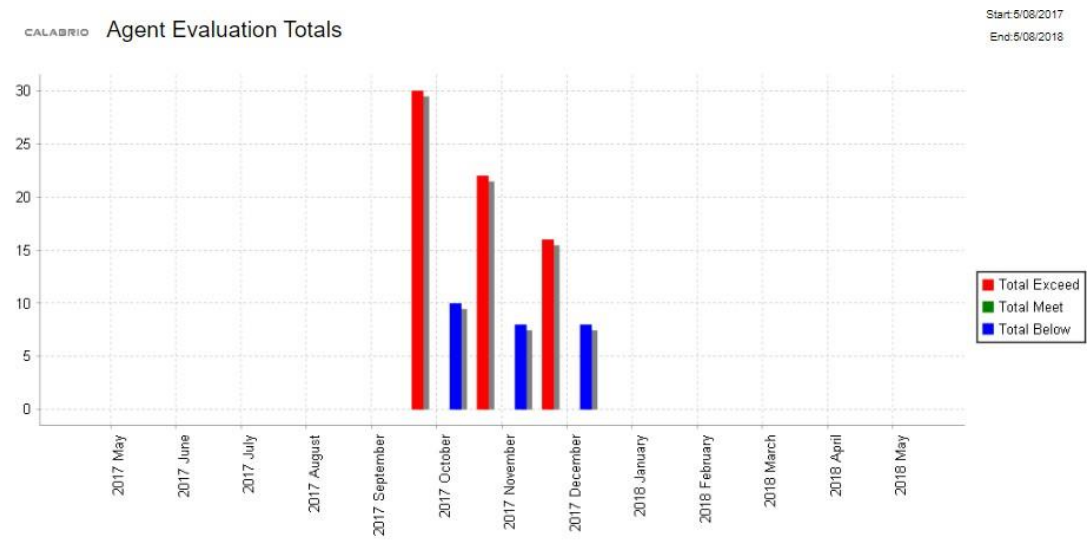
Polia v tejto zostave

Pole	Popis
ID agenta	Systémové identifikačné číslo agenta.
Nižšie	Počet vyhodnotených kontaktov, ktoré zaostávajú za očakávaniami.
Ukončiť	Koniec dňa alebo intervalu alebo koniec obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Hodnotenia	Celkový počet hodnotení.
Presahuje	Počet vyhodnotených kontaktov, ktoré prekračujú očakávania.
Meno	Krstné meno hodnotiteľa. Krstné meno hodnotiteľa môžete vidieť, ak Mať povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Formulár	Názov hodnotiaceho formulára.
Skupina	Názov skupiny.

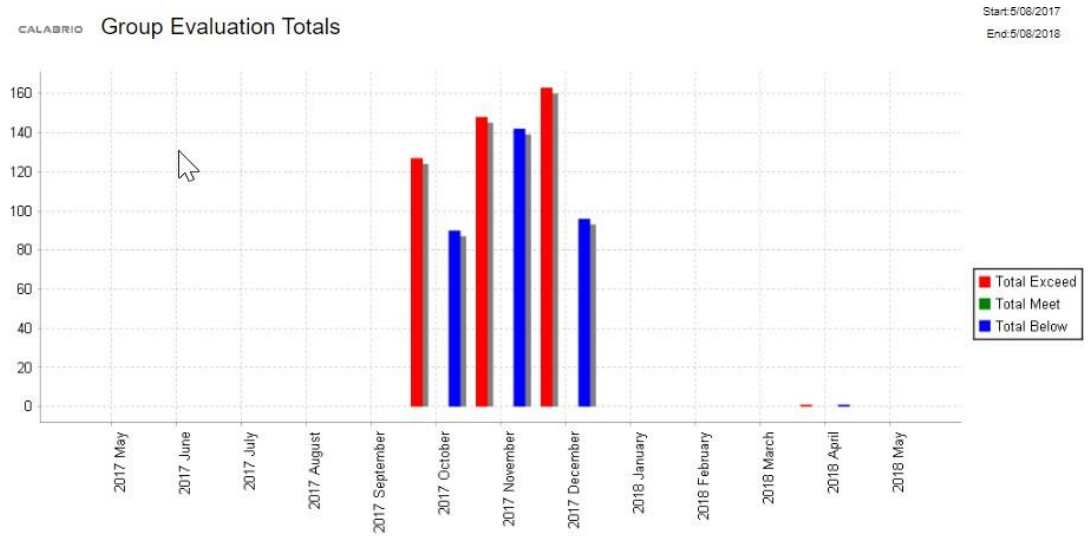
Pole	Popis
Priezvisko	Priezvisko hodnotiteľa. Priezvisko hodnotiteľa môžete vidieť, ak máte povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Spĺňa	Počet vyhodnotených kontaktov, ktoré spĺňajú očakávania.
Otázka	Text otázky, ktorý sa nachádza v hodnotiacom formulári.
Váha otázky	Percento aplikované na otázku v hodnotiacom formulári. Súčet Váha otázok v každej časti formulára je 100 percent.
Nahrávky	Počet nahrávok.
Sekcia	Názov sekcie v hodnotiacom formulári.
Hmotnosť sekcie	Percentuálny podiel aplikovaný na sekciu v hodnotiacom formulári. Súčet Hmotnosť sekcií vo forme je 100 percent.
Začiatok	Čas začiatku dňa alebo intervalu alebo začiatok obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Tím	Názov tímu. Keď je tím spojený s agentom, je aktuálnym tímom agenta.

Graf celkových hodnotení

Zostava Graf celkových hodnôt hodnotenia zobrazuje celkové hodnoty hodnotení jednotlivého agenta, skupiny alebo tímu podľa mesiacov.



[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

Polia v tejto zostave

Pole	Popis
Ukončiť	Koniec dňa alebo intervalu alebo koniec obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Začiatok	Čas začiatku dňa alebo intervalu alebo začiatok obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Celkom nižšie	Celkový počet hodnotených kontaktov, ktorých skóre kleslo pod Očakávania. Predvolený rozsah skóre je 0 – 74 percent. Rozsah môže upraviť správca.
Celkové prekročenie	Celkový počet hodnotených kontaktov, ktorých skóre prevyšuje očakávania. Predvolený rozsah skóre je 90 – 100 percent. Tento rozsah môže správca upraviť.

Výkonnosť hodnotiteľa

Táto správa poskytuje zhrnutie toho, koľko hodnotení hodnotiteľ dokončil a priemerné skóre hodnotenia na základe časového obdobia. Môže to zahŕňať jeden hodnotiaci formulár alebo všetky bodové alebo percentuálne formuláre.

Predpokladom

- Máte povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa. Pozrite si tému Správa rolí a povolení .

CALABRIO Evaluator Performance

Start:5/09/2019
End:5/08/2020

Last Name	First Name	User ID	Eval Form	Total Evaluations	Average Score
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	% Form with KPI Questions	3.00	63.33
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	GT_Approval_Percentage	1.00	100.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	Sample QA Form	1.00	68.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	SC - Call Eval (%) III	3.00	58.02
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	% Form with KPI Questions	1.00	100.00
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	70.50
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	100.00
Evaluator	Americ	evalamericas@calabriod..	SC Evaluation	3.00	50.83
Evans	David	CALABRIO\david.evans\..	SC Evaluation	7.00	70.95
Hebbar	Shravan	Shravan.Hebbar@accent..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	100.00
Iske	Greg	CALABRIO\greg.iske\Gr..	SC Evaluation	1.00	23.33
Johnsen	Gerry	CALABRIO\johnseg\gerr..	SC - Call Eval (%) IV	1.00	4.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	Jim's Evaluation Form	1.00	100.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	GT_NoApproval_Percentage	1.00	71.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	SC Evaluation	1.00	79.17
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	% Form with KPI Questions	4.00	61.25
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	SC - Call Eval (%) III	7.00	86.17
Nyberg	Robert	CALABRIO\robert.nyberg..	SC Evaluation	1.00	100.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	Cust. Experience	1.00	85.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Wolff	Greg	CALABRIO\wolffg\Greg...	SC - Call Eval (%) III	1.00	96.50

[Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

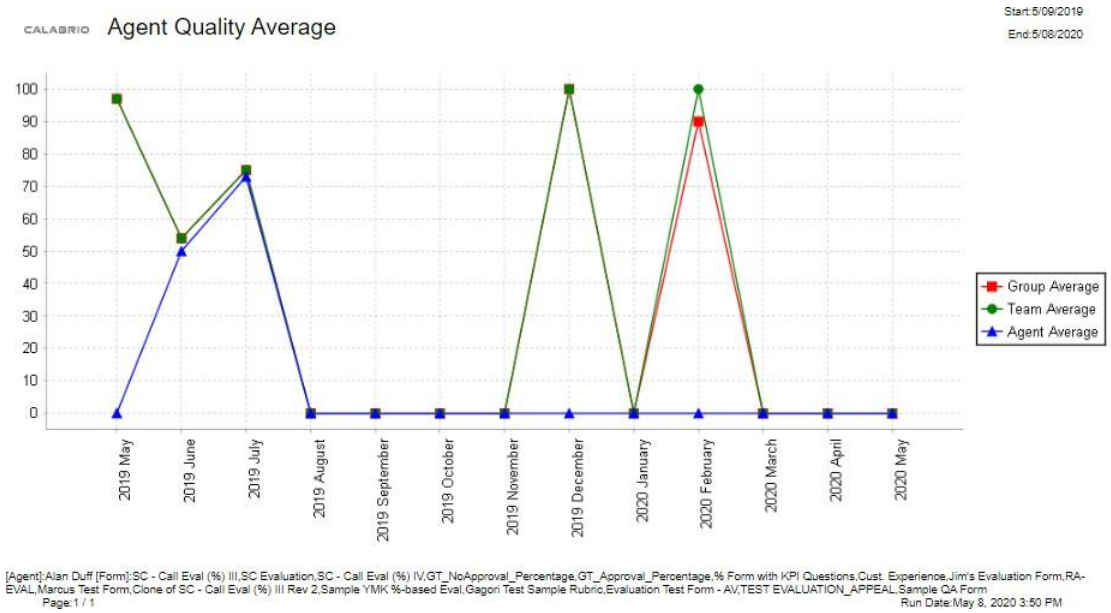
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Polia v tejto zostave

Pole	Popis
Priemerné skóre (%)	Priemerné skóre pre formulár, sekciu alebo otázku.
Ukončiť	Koniec dňa alebo intervalu alebo koniec obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Eval forma	Hodnotiaci formulár použitý na hodnotenie kontaktu.
Meno	Krstné meno hodnotiteľa. Krstné meno hodnotiteľa môžete vidieť, ak Mať povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Priezvisko	Priezvisko hodnotiteľa. Priezvisko hodnotiteľa môžete vidieť, ak máte povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Začiatok	Čas začiatku dňa alebo intervalu alebo začiatok obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Celkový počet hodnotení	Celkový počet hodnotení vykonaných pomocou určeného hodnotiaceho formulára počas stanoveného časového obdobia.
ID používv.	Prihlásenie osoby, ktorá pristupovala k archívom, do systému Windows.

Graf priemerov kvality

Tento graf zobrazuje priemernú kvalitu agenta, tímu a/alebo skupiny v priebehu času. Môže to zahŕňať jeden hodnotiaci formulár alebo všetky bodové alebo percentuálne formuláre.



Polia v tejto zostave

Pole	Popis
Ukončiť	Koniec dňa alebo intervalu alebo koniec obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Priemer skupiny	Priemerné skóre všetkých kontaktov vyhodnotených pre agentov v skupine.
Začiatok	Čas začiatku dňa alebo intervalu alebo začiatok obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Priemer tímu	Priemerné skóre hodnotenia všetkých hodnotení tímu.

Skóre otázok

Prehľad skóre otázok zobrazuje skóre každej otázky v hodnotiacom formulári. Môže to zahŕňať jeden hodnotiaci formulár alebo všetky formuláre založené na bodoch alebo percentách pre jednotlivého agenta, skupinu alebo tím.

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	

Polia v tejto zostave

Pole	Popis
ID agenta	Systémové identifikačné číslo agenta.
Priemerné skóre (%)	Priemerné skóre pre formulár, sekciu alebo otázku.
Nižšie	Počet vyhodnotených kontaktov, ktoré zaostávajú za očakávaniami.
Ukončiť	Koniec dňa alebo intervalu alebo koniec obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.

Pole	Popis
Hodnotenia	Celkový počet hodnotení.
Presahuje	Počet vyhodnotených kontaktov, ktoré prekračujú očakávania.
Meno	Krstné meno hodnotiteľa. Krstné meno hodnotiteľa môžete vidieť, ak Mať povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Formulár	Názov hodnotiaceho formulára.
Skupina	Názov skupiny.
Priezvisko	Priezvisko hodnotiteľa. Priezvisko hodnotiteľa môžete vidieť, ak máte povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Spĺňa	Počet vyhodnotených kontaktov, ktoré spĺňajú očakávania.
Otázka	Text otázky, ktorý sa nachádza v hodnotiacom formulári.
Váha otázky	Percento aplikované na otázku v hodnotiacom formulári. Súčet Váha otázok v každej časti formulára je 100 percent.
Nahrávky	Počet nahrávok.
Sekcia	Názov sekcie v hodnotiacom formulári.
Hmotnosť sekcie	Percentuálny podiel aplikovaný na sekciu v hodnotiacom formulári. Súčet Hmotnosť sekcií vo forme je 100 percent.
Začiatok	Čas začiatku dňa alebo intervalu alebo začiatok obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Tím	Názov tímu. Keď je tím spojený s agentom, je aktuálnym tímom agenta.

Prístup kontaktu k interakcii

Zostava Interakčný prístup kontaktom zobrazuje zoznam archivovaných nahrávok konkrétneho agenta, ku ktorým sa pristupovalo počas určeného obdobia. Umožňuje určiť, či bol skontrolovaný značný počet nahrávok týkajúcich sa konkrétneho kontaktu, volaného čísla alebo volajúceho čísla.

Polia v tejto zostave

Pole	Popis
Dátum prístupu	Dátum, kedy bol kontakt sprístupnený.
Prístupový čas	Čas, kedy bol kontakt prístupný. Prístupné
časové pásmo	Časové pásmo, v ktorom bol kontakt prístupný.
Krstné meno agenta	Krstné meno agenta.
ID agenta	Systémové identifikačné číslo agenta.
Priezvisko agenta	Priezvisko agenta.
Volané číslo	DID (priama vnútorná voľba) alebo DNIS (identifikácia vytočeného čísla) Služba) číslo telefónu, ktorý prijal hovor. Zobrazí text "neznáme", ak je volané číslo nezaradené do zoznamu alebo zablokované.
Volajúce číslo	ID volajúceho alebo ANI (automatická identifikácia čísla) hovoru, večierok. Zobrazí text "neznáme", ak je volajúce číslo nezaradené do zoznamu alebo zablokované.
Dátum kontaktu	Dátum, kedy došlo ku kontaktu.
ID kontaktu	Jedinečný identifikátor konverzácie.
Ukončiť	Koniec dňa alebo intervalu alebo koniec obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Začiatok	Čas začiatku dňa alebo intervalu alebo začiatok obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Krstné meno používateľa	Krstné meno používateľa.
ID používateľa	Prihlásenie osoby, ktorá pristupovala k archívom, do systému Windows.
Priezvisko používateľa	Priezvisko používateľa.

Interakčný prístup používateľa

Zostava Interakčný prístup používateľom zobrazuje používateľov, ktorí získali prístup k nahrávkam počas určeného obdobia.

Polia v tejto zostave

Pole	Popis
Dátum prístupu	Dátum, kedy bol kontakt sprístupnený.
Prístupový čas	Čas, kedy bol kontakt prístupný. Prístupné
časové pásmo	Časové pásmo, v ktorom bol kontakt prístupný.
Krstné meno agenta	Krstné meno agenta.
ID agenta	Systémové identifikačné číslo agenta.
Priezvisko agenta	Priezvisko agenta.
Volané číslo	DID (priama vnútorná voľba) alebo DNIS (identifikácia vytočeného čísla) Služba) číslo telefónu, ktorý prijal hovor. Zobrazí text "neznáme", ak je volané číslo nezaradené do zoznamu alebo zablokované.
Volajúce číslo	ID volajúceho alebo ANI (automatická identifikácia čísla) hovoru, večierok. Zobrazí text "neznáme", ak je volajúce číslo nezaradené do zoznamu alebo zablokované.
Dátum kontaktu	Dátum, kedy došlo ku kontaktu.
ID kontaktu	jedinečný identifikátor konverzácie.
Ukončiť	Koniec dňa alebo intervalu alebo koniec obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Začiatok	Čas začiatku dňa alebo intervalu alebo začiatok obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Krstné meno používateľa	Krstné meno používateľa.
ID použív.	Prihlásenie osoby, ktorá pristupovala k archívom, do systému Windows.
Priezvisko používateľa	Priezvisko používateľa.

Vyhodnocuje všetky údaje

Zostava Skóre všetkých údajov zobrazuje priemerné skóre hodnotenia podľa skupiny, tímu alebo agenta podľa formulára. Môže to zahŕňať jeden hodnotiaci formulár alebo všetky bodové alebo percentuálne formuláre.

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

Polia v tejto zostave

Pole	Popis
ID agenta	Systémové identifikačné číslo agenta.
Priemerné skóre (%)	Priemerné skóre pre formulár, sekciu alebo otázku.

Pole	Popis
Nižšie	Počet vyhodnotených kontaktov, ktoré zaostávajú za očakávaniami.
Ukončiť	Koniec dňa alebo intervalu alebo koniec obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Hodnotenia	Celkový počet hodnotení.
Presahuje	Počet vyhodnotených kontaktov, ktoré prekračujú očakávania.
Meno	Krstné meno hodnotiteľa. Krstné meno hodnotiteľa môžete vidieť, ak Mať povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Formulár	Názov hodnotiaceho formulára.
Skupina	Názov skupiny.
Priezvisko	Priezvisko hodnotiteľa. Priezvisko hodnotiteľa môžete vidieť, ak máte povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Spĺňa	Počet vyhodnotených kontaktov, ktoré spĺňajú očakávania.
Otázka	Text otázky, ktorý sa nachádza v hodnotiacom formulári.
Váha otázky	Percento aplikované na otázku v hodnotiacom formulári. Súčet Váha otázok v každej časti formulára je 100 percent.
Nahrávky	Počet nahrávok.
Sekcia	Názov sekcie v hodnotiacom formulári.
Hmotnosť sekcie	Percentuálny podiel aplikovaný na sekciu v hodnotiacom formulári. Súčet Hmotnosť sekcií vo forme je 100 percent.
Začiatok	Čas začiatku dňa alebo intervalu alebo začiatok obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Tím	Názov tímu. Keď je tím spojený s agentom, je aktuálnym tímom agenta.

Skóre sekcie

Prehľad skóre sekcie zobrazuje priemerné skóre pre každú sekciu hodnotiaceho formulára za určené obdobie. Toto môže byť spustené agentom, tímom a/alebo skupinou.

CALABRIO Agent Section Scores

Start:3/14/2021
End:3/14/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Average Score
Americas	East-Team	Bennett	Belinda	Belinda Bennett	Digital_Services - 2021 v1-test	78.33

Section Weight(%):10.00	Section:	Greet	Average Score: 66.67
Question Weight(%)	Question		
33.33	1.1 Immediate attention to customer?		100.00
33.33	1.2 Proper company greeting?		0.00
33.34	1.3 Responds appropriately to customer and situation?		100.00
Section Weight(%):20.00	Section:	Analyze	Average Score: 75.00
Question Weight(%)	Question		
25.00	1.1 Probes to understand what and why?		100.00
25.00	1.2 Demonstrates expertise by clarity of questions?		100.00
25.00	1.3 Gives the correct information?		0.00
25.00	1.4 Confident in the answers given?		100.00
Section Weight(%):20.00	Section:	Solve/Confim	Average Score: 100.00
Question Weight(%)	Question		
16.67	1.1 Identifies and discusses all appropriate solutions, options and/or alternatives with Caller?		100.00
16.67	1.2 Does not place on hold for over 45 seconds?		100.00
16.67	1.3 If more hold time is needed, did they ask permission?		100.00
16.67	1.4 Did we apologize for the excessive hold time when we returned to the phone call?		100.00
16.67	1.5 Find ways to help instead of saying "No" to all erquests-seek supervisor approval if needed.		100.00
16.65	1.6 Did the agent transfer to the appropriate department?		100.00
Section Weight(%):20.00	Section:	System Tools	Average Score: 50.00
Question Weight(%)	Question		
50.00	1.1 Effectively utilizes internal systems or tools to assist co-worker?		0.00
50.00	1.2 Assigned proper wrap-up code		100.00
Section Weight(%):20.00	Section:	Communication	Average Score: 100.00
Question Weight(%)	Question		
25.00	1.1 Was courteous and respectful to co-worker/caller throughout the call?		100.00
25.00	1.2 Demonstrates effective listening skills?		100.00
25.00	1.3 Effectively manages time on the call (does not chit-chat unnecessarily)		100.00
25.00	1.4 Has a positive voice/tone throughout the phone call?		100.00
Section Weight(%):10.00	Section:	Closing	Average Score: 66.67
Question Weight(%)	Question		
33.33	1.1 Recap- Clearly communicates and gives clear instruction ?		0.00
33.33	1.2 Check for additional needs or issues		100.00
33.34	1.3 Thank the Caller using proper close		100.00

[Agent]:Belinda Bennett [Form]:Digital_Services - 2021 v1-test
Page:1 / 1

Run Date: March 14, 2022 4:01 PM

Polia v tejto zostave

Pole	Popis
ID agenta	Systémové identifikačné číslo agenta.
Priemerné skóre (%)	Priemerné skóre pre formulár, sekciu alebo otázku.
Nižšie	Počet vyhodnotených kontaktov, ktoré zaostávajú za očakávaniami.
Ukončiť	Koniec dňa alebo intervalu alebo koniec obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.

Pole	Popis
Hodnotenie	Celkový počet hodnotení.
Presahuje	Počet vyhodnotených kontaktov, ktoré prekračujú očakávania.
Meno	Krstné meno hodnotiteľa. Krstné meno hodnotiteľa môžete vidieť, ak Mať povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Formulár	Názov hodnotiaceho formulára.
Skupina	Názov skupiny.
Priezvisko	Priezvisko hodnotiteľa. Priezvisko hodnotiteľa môžete vidieť, ak máte povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Spĺňa	Počet vyhodnotených kontaktov, ktoré spĺňajú očakávania.
Otázka	Text otázky, ktorý sa nachádza v hodnotiacom formulári.
Váha otázky	Percento aplikované na otázku v hodnotiacom formulári. Súčet Váha otázok v každej časti formulára je 100 percent.
Nahrávky	Počet nahrávok.
Sekcia	Názov sekcie v hodnotiacom formulári.
Hmotnosť sekcie	Percentuálny podiel aplikovaný na sekciu v hodnotiacom formulári. Súčet Hmotnosť sekcií vo forme je 100 percent.
Začiatok	Čas začiatku dňa alebo intervalu alebo začiatok obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Tím	Názov tímu. Keď je tím spojený s agentom, je aktuálnym tímom agenta.

Prieskumy – všetky údaje

Prehľad Všetky údaje o prieskumoch zobrazuje kolektívne výsledky prieskumu po skončení hovoru.

Polia v tejto zostave

Pole	Popis
ID agenta	Systémové identifikačné číslo agenta.
Priemerné skóre (%)	Priemerné skóre pre formulár, sekciu alebo otázku.
Meno	Krstné meno hodnotiteľa. Krstné meno hodnotiteľa môžete vidieť, ak Mať povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Formulár	Názov hodnotiaceho formulára.
Skupina	Názov skupiny.
Priezvisko	Priezvisko hodnotiteľa. Priezvisko hodnotiteľa môžete vidieť, ak máte povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Otázka	Text otázky, ktorý sa nachádza v hodnotiacom formulári.
Váha otázky	Percento aplikované na otázku v hodnotiacom formulári. Súčet Váha otázok v každej časti formulára je 100 percent.
Prieskumy	Počet prieskumov.
Tím	Názov tímu. Keď je tím spojený s agentom, je aktuálnym tímom agenta.

Výsledky formulára prieskumu

Prehľad výsledkov formulára prieskumu zobrazuje priemerné skóre prieskumov po skončení hovoru.

Polia v tejto zostave

Pole	Popis
ID agenta	Systémové identifikačné číslo agenta.
Priemerné skóre (%)	Priemerné skóre pre formulár, sekciu alebo otázku.
Meno	Krstné meno hodnotiteľa. Krstné meno hodnotiteľa môžete vidieť, ak

Pole	Popis
	Mať povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Formulár	Názov hodnotiaceho formulára.
Skupina	Názov skupiny.
Priezvisko	Priezvisko hodnotiteľa. Priezvisko hodnotiteľa môžete vidieť, ak máte povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Otázka	Text otázky, ktorý sa nachádza v hodnotiacom formulári.
Váha otázky	Percento aplikované na otázku v hodnotiacom formulári. Súčet Váha otázok v každej časti formulára je 100 percent.
Nahrávky	Počet nahrávok.
Prieskumy	Počet prieskumov.
Tím	Názov tímu. Keď je tím spojený s agentom, je aktuálnym tímom agenta.

Stav systému

Správa o stave systému zobrazuje systémové a administratívne udalosti priradené k agentom nakonfigurovaným na nahrávanie. Správy generované službou môžete zobraziť na úrovni INFO, VAROVAŤ alebo CHYBA alebo na všetkých úrovniach. Informácie sú k dispozícii za posledných sedem dní vrátane aktuálneho dňa.

Webová aplikácia Médiá zapisuje udalosti, ktoré upozorňujú na nedostatok voľného miesta na serveri nahrávania lokality alebo na zastavenie nahrávania, pretože voľného miesta je príliš málo.

Polia v tejto zostave

Pole	Popis
Kategória	Aplikácia priradená k udalosti.
Dátum	Dátum nahlásených informácií.
Ukončiť	Koniec dňa alebo intervalu, alebo koniec obdobia, na ktoré sa vzťahuje

Pole	Popis
	správa.
Adresa IP	IP adresa počítača, na ktorom k udalosti došlo.
Vodováha	Úroveň správ o udalostiach, ktoré sa zobrazujú: ▪ VŠETKO – všetky správy na úrovni udalosti ▪ INFORMÁCIE – informačné hlásenia týkajúce sa udalostí, ktoré nie sú chybami, ale môžu byť užitočné pri riešení problémov. ▪ VAROVAŤ – Varovné hlásenia pre udalosti, ktoré spôsobujú obťažujúce poruchy, ale nezasahujú do činnosti programu ▪ CHYBA – chybové hlásenia pre udalosti, ktoré bránia pokračovaniu programu
Stroj	Univerzálne jedinečný identifikátor (UUID) počítača, na ktorom k udalosti došlo.
Správa	Správa udalosti.
Začiatok	Čas začiatku dňa alebo intervalu alebo začiatok obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Čas	Čas kontaktu alebo udalosti.

Stav nahrávania používateľom

Správa o stave nahrávania používateľa zobrazuje udalosti používateľa a nahrávania priradené k agentom nakonfigurovaným na nahrávanie. Správy generované službou môžete zobraziť na úrovni INFO, VAROVAŤ alebo CHYBA alebo na všetkých úrovniach. Informácie sú k dispozícii za posledných sedem dní vrátane aktuálneho dňa.

Polia v tejto zostave

Pole	Popis
Kategória	Aplikácia priradená k udalosti.
Dátum	Dátum nahlásených informácií.

Pole	Popis
Ukončiť	Koniec dňa alebo intervalu alebo koniec obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Meno	Krstné meno hodnotiteľa. Krstné meno hodnotiteľa môžete vidieť, ak Mať povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Adresa IP	IP adresa počítača, na ktorom k udalosti došlo.
Priezvisko	Priezvisko hodnotiteľa. Priezvisko hodnotiteľa môžete vidieť, ak máte povolenie Zobraziť podrobnosti hodnotiteľa.
Vodováha	Úroveň správ o udalostiach, ktoré sa zobrazujú: ▪ VŠETKO – všetky správy na úrovni udalosti ▪ INFORMÁCIE – informačné hlásenia týkajúce sa udalostí, ktoré nie sú chybami, ale môžu byť užitočné pri riešení problémov. ▪ VAROVAŤ – Varovné hlásenia pre udalosti, ktoré spôsobujú obťažujúce poruchy, ale nezasahujú do činnosti programu ▪ CHYBA – chybové hlásenia pre udalosti, ktoré bránia pokračovaniu programu
Stroj	Univerzálne jedinečný identifikátor (UUID) počítača, na ktorom k udalosti došlo.
Správa	Správa udalosti.
Začiatok	Čas začiatku dňa alebo intervalu alebo začiatok obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Tím	Názov tímu. Keď je tím spojený s agentom, je aktuálnym tímom agenta.
Čas	Čas kontaktu alebo udalosti.
ID používv.	Prihlásenie osoby, ktorá pristupovala k archívom, do systému Windows.

WFM štandardné hlásenia

Štandardné hlásenia dostupné v WFM sú uvedené nižšie.

POZNÁMKA WFM Štandardné hlásenia odrážajú údaje tak, ako sa zobrazujú v časovom pásme nájomníka, ktoré nakonfiguroval správca systému. Ak požiadate o správu o WFM a časové pásmo zobrazenia je pred nájomníkom
časové pásmo, prehľad nemusí obsahovať žiadne údaje.

POZNÁMKA Niektoré hodnoty v zostavách sú vypočítavané hodnoty a podliehajú zaokrúhľovaniu nahor alebo nadol. Z dôvodu tohto zaokrúhľovania sa môžu mierne líšiť od historických hodnôt údajov.

Správy o výkone agentov a tímov

- Produktivita agenta a tímu

Zostavy o výkone servisného frontu

- Interval agenta
- Interval frontu služieb agenta
- Intervalový servisný front
- Interval agenta servisného frontu
- Interval agenta tímu
- Interval tímu

Plánovanie zobrazení prehľadov

- Priradená výnimka
- Nadčasy agenta
- Denný rozvrh agenta
- Týždenný rozvrh agenta
- Percentá úlohy agenta
- Rozvrh servisného frontu podľa agenta
- Plán servisného frontu podľa intervalu
- Tímový plán Hodiny úloh

Správy o analýze výkonnosti

- Karta hlásenia agenta
- Denný výkon
- Interval výkonu

Správy o plánovaní

- Stav dovolenky
- Analýza rozpočtu zmeny

Správy o strategickom plánovaní

- Plánovanie zariadení (hardvér)
- Personálne plánovanie
- Plán prijímania zamestnancov
- Rozpočtové plánovanie

Interval agenta

Správa Interval agenta zobrazuje aktivitu vybraných agentov v polhodinových intervaloch vo vybranom dátume. Môžete vybrať, ktoré polia sa majú zobraziť, okrem polí Agent a Interval, ktoré sú povinné. V predvolenom nastavení sú vybraté všetky polia.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Priemerný čas spracovania	Priemerný čas spracovania ACD kontaktov (krížový interval) pre agenta Pre interval. Priemer bude nula, ak je spracovaný hovor pre daný interval nula. Priemerná doba manipulácie = (A + B + C) ÷ D Pričom:

Pole	Definícia
	A = celkový čas hovoru pre ACD kontakty spracované počas intervalu B = celková doba podržania ACD kontaktov spracovaných počas intervalu C = celkový čas práce po kontakte pre ACD kontakty spracované počas intervalu D = celkový počet ACD kontaktov spracovaných počas intervalu
Priemerný čas komunikácie	Priemerný čas kontaktného hovoru (naprieč intervalmi) pre spracovávané ACD Kontakty pre agenta pre interval. Priemer bude nula, ak je hodnota Spracované hovory pre daný interval nulová. Priemerná doba hovoru = (A + B) ÷ C Pričom: A = celkový čas hovoru pre ACD kontakty spracované počas intervalu B = celková doba podržania ACD kontaktov spracovaných počas intervalu C = celkový počet ACD kontaktov spracovaných počas intervalu
Priemerný pracovný čas	Priemerný pracovný čas po kontakte (krížový interval) v sekundách pre ACD spracovával kontakty agenta počas daného intervalu. Priemer bude nula, ak je hodnota Spracované hovory pre daný interval nulová. Priemerný pracovný čas = A ÷ B Pričom: A = Pracovná doba po kontakte pre kontakty dokončené počas intervalu B = počet kontaktov ukončených počas intervalu

Pole	Definícia
Zaneprázdnený iný štátny čas	Doba, počas ktorej je agent prihlásený, ale nie je v prevádzke počas interval.
Spracované hovory	Počet ACD kontaktov, ktoré dokončil servisný front alebo agent počas intervalu. Ak kontakt trvá viac intervalov, počíta sa iba v intervale, keď je práca kontaktu po kontakte dokončená.
Dátum	Dátum nahlásených informácií.
Prevádzkový čas	Množstvo času, počas ktorého bol agent v stave pripravenom vziať si ACD kontakt alebo manipuloval s ACD kontaktom počas prestávky. To zahŕňa čas na prípravu, hovor, podržanie hovoru a pracovný čas.
Obsadenosť %	Percento času v intervale, ktorý agent strávi manipuláciou s ACD Kontakty vo vzťahu k celkovému času, počas ktorého je agent prihlásený a pripravený na spracovanie kontaktov počas intervalu. Obsadenosť % = A ÷ B Pričom: A = Celkový čas spracovania kontaktov B = celkový prevádzkový čas
Čas stavu pripravenosti	Doba, počas ktorej je agent prihlásený a čaká na ACD hovor počas prestávky.
Využitie %	Percento využitia je percento času, ktorý agent strávi manipuláciou ACD kontakty vo vzťahu k celkovému času, počas ktorého je agent prihlásený počas intervalu. Využitie % = A ÷ B Pričom: A = celkový čas spracovania kontaktov (celkový čas vykazovaný ACD) B = celkový čas relácie (prihlásenie) (celkový čas hlásený ACD)

Nadčasy agenta

Prehľad Agent Nadčas zobrazuje počet nadčasových hodín odpracovaných vybranými agentmi vo vybraných tímoch alebo servisných frontoch za zvolené obdobie.

Môžete tiež vybrať, ktoré polia sa majú zobrazovať, okrem polí Meno a Dátum agenta, ktoré sú povinné. V predvolenom nastavení sú vybraté všetky polia.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Doba trvania	Doba, počas ktorej aktivita trvá.
Čas ukončenia	Čas ukončenia dňa.
Počiatočný čas	Čas začiatku pracovnej zmeny.
Meno používateľa	Meno používateľa agenta.

Karta hlásenia agenta

Správa Agent Report Card zobrazuje informácie o výkone.

Ak QM nainštalovaný a ak je WFM nakonfigurovaný na import informácií hodnotiaceho formulára, rozbaľovací zoznam Formulár na vyhodnotenie zobrazí zoznam vyhodnocovacích formulárov používaných v QM na vyhodnotenie výkonu agenta. Ak je vybraný hodnotiaci formulár, údaje na karte Agent Report budú odrážať iba údaje z hodnotení agentov, ktoré používajú zvolený hodnotiaci formulár a spĺňajú všetky ostatné kritériá výberu správy.

V sekcii metrík cieľov sa zobrazujú predvolené hodnoty polí nastavené pre nasledujúce štatistiky.

Štatistika	Predvolená hodnota
Priemerné skóre kvality	75
Priemerný počet hovorov za hodinu	10
Dodržiavanie %	75
Zhoda %	0
Obsadenosť %	0

Štatistika	Predvolená hodnota
Využitie %	0
Priemerný čas spracovania	0
Priemerný čas komunikácie	0
Priemerný pracovný čas	0
Priemerné trvanie podržania	0
Priemerná doba prípravy	0

Tieto ciele môžete podľa potreby upraviť. Pri generovaní karty Agent Report Card sa indikuje výkon agenta alebo tímu proti týmto cieľom. Zobrazené hodnoty sú vážené priemery.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Dodržiavanie %	Percento opisujúce, ako dobre sa agenti držia svojej plánovanej práce Plán v rámci intervalu. Tieto informácie sú k dispozícii pre agentov, ktorí majú údaje o produktivite. Dodržiavanie % = (A ÷ B) × 100 Pričom: A = celkový počet minút dodržiavania B = celkový počet nedodržaných minút C = celkový počet minút dodržiavania nakonfigurovaného rozvrhu
Priemerný počet hovorov za hodinu	Výpočet priemerného počtu hovorov za hodinu. Priemerný počet hovorov za hodinu = 3600 ÷ (A + B) Pričom: A = čas hovoru v sekundách pre ACD hovory dokončené počas intervalu B = čas práce po hovore v sekundách pre ACD hovory

Pole	Definícia
	Dokončené počas intervalu
Priemerný čas spracovania	Priemerný čas spracovania ACD kontaktov (krížový interval) pre agenta Pre interval. Priemer bude nula, ak je spracovaný hovor pre daný interval nula. Priemerná doba manipulácie = (A + B + C) ÷ D Pričom: A = celkový čas hovoru pre ACD kontakty spracované počas intervalu B = celková doba podržania ACD kontaktov spracovaných počas intervalu C = celkový čas práce po kontakte pre ACD kontakty spracované počas intervalu D = celkový počet ACD kontaktov spracovaných počas intervalu
Priemerné trvanie podržania	Skutočný priemerný čas podržania (krížový interval) pre agenta pre ACD kontakty spracované v intervale. To zahŕňa čas podržania na prenosy a konferencie. Priemer bude nula, ak je hodnota Spracované hovory pre daný interval nulová. Priemerná doba držania = A ÷ B Pričom: A = Čas, počas ktorého agenti podržali kontakty počas daného intervalu, vrátane času podržania pre prenosy a konferencie B = počet kontaktov, ktoré boli pozastavené počas daného obdobia. Hovor mohol byť viackrát podržaný.
Priemerné skóre kvality	Priemerné skóre kvality hovorov, ktoré agent dokončil počas intervalu. Skóre kvality pochádza z hovorov, ktoré sa vyhodnocujú pomocou nahrávania

Pole	Definícia
	A riadenie kvality. Priemerné skóre kvality = A ÷ B Pričom: A = súčet celkového skóre kvality pre vyhodnotené hovory, ktoré agent dokončil počas intervalu B = celkový počet vyhodnotených hovorov, ktoré agent dokončil počas intervalu
Priemerná doba prípravy	Skutočný priemerný čas v sekundách, počas ktorého je agent v stave pripravenosti Stav agenta. Priemer bude nula, ak je hodnota Spracované hovory pre daný interval nulová. Pri výpočte sa používajú údaje o krížovom intervale aj v rámci intervalu. Priemerná doba prípravy = A ÷ B Pričom: A = množstvo času, počas ktorého je agent v stave pripravenosti agenta počas intervalu B = počet kontaktov ukončených počas intervalu
Priemerný čas komunikácie	Priemerný čas kontaktného hovoru (naprieč intervalmi) pre spracovávané ACD Kontakty pre agenta pre interval. Priemer bude nula, ak je hodnota Spracované hovory pre daný interval nulová. Priemerná doba hovoru = (A + B) ÷ C Pričom: A = celkový čas hovoru pre ACD kontakty spracované počas intervalu B = celková doba podržania ACD kontaktov spracovaných počas intervalu C = celkový počet ACD kontaktov spracovaných počas intervalu

Pole	Definícia
Priemerný pracovný čas	Priemerný pracovný čas po kontakte (krížový interval) v sekundách pre ACD spracovával kontakty agenta počas daného intervalu. Priemer bude nula, ak je hodnota Spracované hovory pre daný interval nulová. Priemerný pracovný čas = A ÷ B Pričom: A = Pracovná doba po kontakte pre kontakty dokončené počas intervalu B = počet kontaktov ukončených počas intervalu
Zhoda %	Zhoda je percento času v intervale, v ktorom agent pracuje Správne množstvo času bez ohľadu na dennú dobu, kedy agent pracuje. Dodržiavanie harmonogramu nezohľadňuje časy príchodu a odchodu. Napríklad agent, ktorý má naplánovanú prácu od 8:00 AM do 16:00, ale namiesto toho pracuje od 22:00 AM do 18:00, by dodržiaval harmonogram, ale nedodržiaval ho. Tieto informácie sú k dispozícii pre agentov, ktorí majú údaje o produktivite. Zhoda sa vypočíta podľa tohto vzorca: Zhoda % = (A ÷ B) × 100 Pričom: A = celkový čas počas intervalu, počas ktorého je agent v prevádzke, bez ohľadu na to, či agent má alebo nemá naplánované obdobie prevádzky B = celkový čas počas intervalu, počas ktorého má byť agent v prevádzke, bez ohľadu na to, či agent je alebo nie je v prevádzke
Obsadenosť %	Percento času v intervale, ktorý agent strávi manipuláciou s ACD Kontakty vo vzťahu k celkovému času, počas ktorého je agent prihlásený a pripravený na spracovanie kontaktov počas intervalu. Obsadenosť % = A ÷ B Pričom:

Pole	Definícia
	A = Celkový čas spracovania kontaktov B = celkový prevádzkový čas
Využitie %	Percento využitia je percento času, ktorý agent strávi manipuláciou ACD kontakty vo vzťahu k celkovému času, počas ktorého je agent prihlásený počas intervalu. Využitie % = A ÷ B Pričom: A = celkový čas spracovania kontaktov (celkový čas vykazovaný ACD) B = celkový čas relácie (prihlásenie) (celkový čas hlásený ACD)

Denný rozvrh agenta

Denný prehľad plánu agenta podrobne popisuje naplánované aktivity vybraných agentov podľa dní pre vybraný rozsah dátumov.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Trvanie aktivity	Trvanie naplánovanej aktivity v minútach.
Čas ukončenia aktivity	Naplánovaný čas ukončenia aktivity.
Počiatočný čas aktivity	Naplánovaný čas začatia aktivity.
Typ aktivity	Druh činnosti: pridelenie, prestávka, uzavretá služba, výnimka, obed, Alebo projekt.
Servisný front	Názov servisného frontu, ktorý agent podporuje.

Týždenný rozvrh agenta

Týždenný prehľad plánu agentov podrobne popisuje naplánované aktivity vybraných agentov podľa týždňov, počnúc vybraným dátumom.

Môžete tiež vybrať, ktoré polia sa majú zobraziť, okrem polí Názov agenta, Číslo agenta, ARR (čas príchodu) a Dep (čas odchodu), ktoré sú povinné. V predvolenom nastavení sú vybraté všetky polia.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Prevádzkové hodiny	Počet hodín, počas ktorých má byť agent v prevádzke.
Priradenie platených hodín	Výška plateného času pridelenia naplánovaného pre agenta pre interval.
Prestávka v platených hodinách	Výška plateného času prestávky naplánovaná pre agenta na interval.
Platené hodiny Zatvorená služba	Suma plateného času uzavretej servisnej fronty naplánovaná pre agenta na interval.
Výnimka platených hodín	Výška času platenej výnimky naplánovaná pre agenta pre interval.
Platené hodiny Obed	Výška plateného času obeda naplánovaného pre agenta na interval.
Projekt platených hodín	Množstvo plateného času projektu naplánovaného pre agenta na daný interval.
Celkovo platené hodiny	Celkový počet platených hodín intervalu. Celkovo platené hodiny = prevádzkové hodiny + prestávka v platených hodinách + platené hodiny Obed + výnimka platených hodín + projekt platených hodín + pridelenie platených hodín + platené hodiny zatvorená služba

Interval frontu služieb agenta

Reportér Interval frontu služieb agenta zobrazuje aktivitu agenta pre vybraných agentov vo vybraných servisných frontoch v polhodinových intervaloch vo vybranom dátume.

Môžete tiež vybrať, ktoré polia sa majú zobraziť, okrem polí Agent, Interval a Servisný front, ktoré sú povinné. V predvolenom nastavení sú vybraté všetky polia.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Priemerný čas spracovania	Priemerný čas spracovania ACD kontaktov (krížový interval) pre agenta Pre interval. Priemer bude nula, ak je spracovaný hovor pre daný interval nula. Priemerná doba manipulácie = (A + B + C) ÷ D Pričom: A = celkový čas hovoru pre ACD kontakty spracované počas intervalu B = celková doba podržania ACD kontaktov spracovaných počas intervalu C = celkový čas práce po kontakte pre ACD kontakty spracované počas intervalu D = celkový počet ACD kontaktov spracovaných počas intervalu
Priemerný čas komunikácie	Priemerný čas kontaktného hovoru (naprieč intervalmi) pre spracovávané ACD Kontakty pre agenta pre interval. Priemer bude nula, ak je hodnota Spracované hovory pre daný interval nulová. Priemerná doba hovoru = (A + B) ÷ C Pričom: A = celkový čas hovoru pre ACD kontakty spracované počas intervalu B = celková doba podržania ACD kontaktov spracovaných počas intervalu C = celkový počet ACD kontaktov spracovaných počas intervalu
Priemerný pracovný čas	Priemerný pracovný čas po kontakte (krížový interval) v sekundách pre ACD spracovával kontakty agenta počas daného intervalu. Priemer bude

Pole	Definícia
	Nula, ak je hodnota v poli Spracované hovory pre daný interval nulová. Priemerný pracovný čas = A ÷ B Pričom: A = Pracovná doba po kontakte pre kontakty dokončené počas intervalu B = počet kontaktov ukončených počas intervalu
Spracované hovory	Počet ACD kontaktov, ktoré dokončil servisný front alebo agent počas intervalu. Ak kontakt trvá viac intervalov, počíta sa iba v intervale, keď je práca kontaktu po kontakte dokončená.
Ukončiť	Koniec dňa alebo intervalu alebo koniec obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.

Percentá úlohy agenta

Zostava Percentá úloh agenta zobrazuje aktivity vybraných agentov z hľadiska percentuálneho podielu celkového pracovného času vybraných agentov za vybratý rozsah dátumov podľa dňa, týždňa alebo mesiaca.

Môžete tiež vybrať, ktoré polia sa majú zobrazovať, okrem polí Meno a Dátum agenta, ktoré sú povinné. V predvolenom nastavení sú vybraté všetky polia.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Percentuálne priradenie	Percento naplánovaného času priradenia pre interval. Percentuálne priradenie = (A ÷ B) × 100 Pričom: A = naplánovaný pracovný čas priradenia pre interval B = celkový plánovaný čas intervalu
Percentuálna prestávka	Percento plánovaného času prestávok pre interval.

Pole	Definícia
	Percentuálna prestávka = (A ÷ B) × 100 Pričom: A = plánovaná prestávka pre interval B = celkový plánovaný čas intervalu
Percento uzavretia	Percento času uzavretia intervalu. Percento uzavretosti = (A ÷ B) × 100 Pričom: A = naplánovaný čas uzávierky pre interval B = celkový plánovaný čas intervalu
Percentuálna výnimka	Percento času výnimky pre interval. Percentuálna výnimka = (A ÷ B) × 100 Pričom: A = naplánovaný čas výnimky pre interval B = celkový plánovaný čas intervalu
Percento prevádzky	Percento prevádzkového času pre interval. Percento v prevádzke = (A ÷ B) × 100 Pričom: A = plánovaný prevádzkový čas pre interval B = celkový plánovaný čas intervalu
Percento obeda	Percento času obeda pre interval. Percento obeda = (A ÷ B) × 100 Pričom: A = čas obeda naplánovaný na interval B = celkový plánovaný čas intervalu

Pole	Definícia
Percento nadčasov	Percento nadčasového času pre interval. Percento nadčasov = (A ÷ B) × 100 Pričom: A = naplánovaný nadčasový čas pre interval B = celkový plánovaný čas intervalu
Percentuálny projekt	Percento času projektu pre interval. Percento projektu = (A ÷ B) × 100 Pričom: A = Naplánovaný čas projektu pre interval B = celkový plánovaný čas intervalu
Meno používateľa	Meno používateľa agenta.

Produktivita agenta a tímu

Zostava Produktivita agenta a tímu zobrazuje štatistiky produktivity agenta alebo tímu za vybratý rozsah dátumov podľa dňa, týždňa alebo mesiaca. Štatistiky sa vykazujú iba za časové obdobia, počas ktorých je agent prihlásený, alebo keď váš ACD vykazuje údaje.

POZNÁMKA: Ak vyberiete iba jeden alebo viac tímov, vytvorí sa správa o produktivite tímu. Ak vyberiete jeden alebo viac tímov a jedného alebo viacerých agentov, vytvorí sa správa o produktivite agenta.

POZNÁMKA: Hodnoty Adherence % a Conmatchance % v tejto správe sú založené na údajoch vypočítaných pred vykonaním zlepšení adherence alebo výpočtu zhody. V dôsledku toho sú hodnoty Jednoduché priemery a nie vážené priemery.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
ACD ID	Identifikátor agenta v ACD.
Dodržiavanie %	Percento opisujúce, ako dobre sa agenti držia svojej plánovanej práce

Pole	Definícia
	Plán v rámci intervalu. Tieto informácie sú k dispozícii pre agentov, ktorí majú údaje o produktivite. Dodržiavanie % = (A ÷ B) × 100 Pričom: A = celkový počet minút dodržiavania B = celkový počet nedodržaných minút C = celkový počet minút dodržiavania nakonfigurovaného rozvrhu
Meno agenta	Celé meno agenta.
Priemerný čas spracovania	Priemerný čas spracovania ACD kontaktov (krížový interval) pre agenta Pre interval. Priemer bude nula, ak je spracovaný hovor pre daný interval nula. Priemerná doba manipulácie = (A + B + C) ÷ D Pričom: A = celkový čas hovoru pre ACD kontakty spracované počas intervalu B = celková doba podržania ACD kontaktov spracovaných počas intervalu C = celkový čas práce po kontakte pre ACD kontakty spracované počas intervalu D = celkový počet ACD kontaktov spracovaných počas intervalu
Priemerné trvanie podržania	Skutočný priemerný čas podržania (krížový interval) pre agenta pre ACD kontakty spracované v intervale. To zahŕňa čas podržania na prenosy a konferencie. Priemer bude nula, ak je hodnota Spracované hovory pre daný interval nulová. Priemerná doba držania = A ÷ B

Pole	Definícia
	Pričom: A = Čas, počas ktorého agenti podržali kontakty počas daného intervalu, vrátane času podržania pre prenosy a konferencie B = počet kontaktov, ktoré boli pozastavené počas daného obdobia. Hovor mohol byť viackrát podržaný.
Priemerný čas nepripravenosti	Priemerný čas, počas ktorého je agent v stave Nepripravený agent. Zariadenie Hodnota bude nula, ak je hodnota Spracované hovory pre daný interval nula. Pri výpočte sa používajú údaje o krížovom intervale aj v rámci intervalu. Priemerný čas nepripravenosti = A ÷ B Pričom: A = množstvo času, počas ktorého je agent počas intervalu v stave Nepripravený B = počet kontaktov ukončených počas intervalu
Priemerná doba prípravy	Skutočný priemerný čas v sekundách, počas ktorého je agent v stave pripravenosti Stav agenta. Priemer bude nula, ak je hodnota Spracované hovory pre daný interval nulová. Pri výpočte sa používajú údaje o krížovom intervale aj v rámci intervalu. Priemerná doba prípravy = A ÷ B Pričom: A = množstvo času, počas ktorého je agent v stave pripravenosti agenta počas intervalu B = počet kontaktov ukončených počas intervalu
Priemerný čas komunikácie	Priemerný čas kontaktného hovoru (naprieč intervalmi) pre spracovávané ACD Kontakty pre agenta pre interval. Priemer bude nula, ak je hodnota Spracované hovory pre daný interval nulová. Priemerná doba hovoru = (A + B) ÷ C

Pole	Definícia
	Pričom: A = celkový čas hovoru pre ACD kontakty spracované počas intervalu B = celková doba podržania ACD kontaktov spracovaných počas intervalu C = celkový počet ACD kontaktov spracovaných počas intervalu
Priemerný pracovný čas	Priemerný pracovný čas po kontakte (krížový interval) v sekundách pre ACD spracovával kontakty agenta počas daného intervalu. Priemer bude nula, ak je hodnota Spracované hovory pre daný interval nulová. Priemerný pracovný čas = A ÷ B Pričom: A = Pracovná doba po kontakte pre kontakty dokončené počas intervalu B = počet kontaktov ukončených počas intervalu
Spracované hovory	Počet ACD kontaktov, ktoré dokončil servisný front alebo agent počas intervalu. Ak kontakt trvá viac intervalov, počíta sa iba v intervale, keď je práca kontaktu po kontakte dokončená.
Odchádzajúce hovory	**Odchádzajúce hovory** Počet externých odchádzajúcich ACD volaní agenta dokončených počas intervalu.
Počet hovorov za hodinu	Počet ACD hovorov spracovaných za hodinu. Krížový interval aj Pri výpočte sa používajú údaje v rámci intervalu. Počet hovorov za hodinu = (A × 3600) ÷ B Pričom: A = počet hovorov vybavených počas hodiny

Pole	Definícia
	B = celkový prevádzkový čas v sekundách za hodinu
Hovory prenesené	Počet ACD hovorov prepojených a konferovaných iniciovaných Agent počas intervalu.
Zhoda %	Zhoda je percento času v intervale, v ktorom agent pracuje Správne množstvo času bez ohľadu na dennú dobu, kedy agent pracuje. Dodržiavanie harmonogramu nezohľadňuje časy príchodu a odchodu. Napríklad agent, ktorý má naplánovanú prácu od 8:00 AM do 16:00, ale namiesto toho pracuje od 22:00 AM do 18:00, by dodržiaval harmonogram, ale nedodržiaval ho. Tieto informácie sú k dispozícii pre agentov, ktorí majú údaje o produktivite. Zhoda sa vypočíta podľa tohto vzorca: Zhoda % = (A ÷ B) × 100 Pričom: A = celkový čas počas intervalu, počas ktorého je agent v prevádzke, bez ohľadu na to, či agent má alebo nemá naplánované obdobie prevádzky B = celkový čas počas intervalu, počas ktorého má byť agent v prevádzke, bez ohľadu na to, či agent je alebo nie je v prevádzke
Dátum	Dátum nahlásených informácií.
ID zamestnanca	Identifikačné číslo zamestnanca agenta.
Obsadenosť %	Percento času v intervale, ktorý agent strávi manipuláciou s ACD Kontakty vo vzťahu k celkovému času, počas ktorého je agent prihlásený a pripravený na spracovanie kontaktov počas intervalu. Obsadenosť % = A ÷ B Pričom: A = Celkový čas spracovania kontaktov B = celkový prevádzkový čas

Pole	Definícia
Celkový čas spracovania	Skutočný celkový čas spracovania kontaktov ACD (krížové intervaly) v sekundách Pre agenta alebo servisný front v intervale. To zahŕňa hovor, podržanie a pracovný čas. Celkový čas spracovania = čas hovoru + čas podržania + pracovný čas
Celkové trvanie podržania	Skutočný celkový čas držania (v intervaloch) pre agenta v sekundách, Vrátane času podržania pre prenosy a konferencie počas intervalu.
Celkový prevádzkový čas	Celkový prevádzkový čas (v rámci intervalu) je celkový čas v sekundách, ktorý Agent bol v stave pripravený nadviazať ACD kontakt alebo manipuloval s ACD kontaktom počas intervalu. V servisnom čase = čas hovoru + čas vydržania + pracovný čas + vyhradený čas + čas prípravy
Celkový čas prihlásenia	Celkový čas prihlásenia (v rámci intervalu) pre agenta v sekundách počas interval. V čase relácie = čas hovoru + čas držania + pracovný čas + vyhradený čas + čas prípravy + čas nepripravenosti + čas nepripravenosti + iný čas
Celkový čas nepripravený	Celkový čas nepripravenosti (v rámci intervalu) je celkový čas v sekundách Agent bol počas prestávky v stave agenta Nepripravený.
Celkový čas pripravenosti	Celkový čas pripravenosti (v rámci intervalu) je celkový čas agenta v sekundách Bol počas intervalu v stave pripraveného agenta.
Celkové trvanie hovoru	Skutočný celkový čas hovoru (naprieč intervalmi), počas ktorého bol agent na ACD kontaktoch. Čas plynie od okamihu, keď agent odpovie na ACD kontakt, až do okamihu, keď agent kontakt odpojí, a nezahŕňa čas zadržania.
Celkový pracovný čas	Skutočný celkový pracovný čas (krížový interval) v sekundách pre agenta.
Využitie %	Percento využitia je percento času, ktorý agent strávi manipuláciou ACD kontakty vo vzťahu k celkovému času, počas ktorého je agent prihlásený počas intervalu. Využitie % = A ÷ B

Pole	Definícia
	Pričom: A = celkový čas spracovania kontaktov (celkový čas vykazovaný ACD) B = celkový čas relácie (prihlásenie) (celkový čas hlásený ACD)

Priradená výnimka

Správa o priradenej výnimke zobrazuje všetky výskyty vybraného typu výnimky priradenej vybraným agentom v určitom časovom rozsahu. Typy výnimiek sa vytvárajú a udržiavajú na stránke Správa typov výnimiek (Správa aplikácií > Aktivity > Typy výnimiek).

> **POZNÁMKA:** Je možné mať celodenné výnimky pre dátumy, pre ktoré ešte neboli spustené plány. V takom prípade budú polia Začiatok, Koniec a Trvanie pre tieto výnimky prázdne. Raz a Pre tieto dátumy bol spustený plán, výkaz zobrazí hodnoty v týchto poliach.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
ID agenta	Systémové identifikačné číslo agenta.
Dátum	Dátum nahlásených informácií.
Doba trvania	Doba, počas ktorej aktivita trvá.
Ukončiť	Koniec dňa alebo intervalu alebo koniec obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.
Celý deň	Výnimka, ktorá trvá celú pracovnú zmenu.
Výnimka	Názov výnimky.
Začiatok	Čas začiatku dňa alebo intervalu alebo začiatok obdobia, na ktoré sa správa vzťahuje.

Rozpočtové plánovanie

V správe o rozpočtovom plánovaní sa zobrazujú odhadované mzdové náklady na jednotlivé úlohy v určenom časovom rámci. Ak chcete spustiť túto zostavu, musíte už mať vygenerovanú strategickú prognózu pre servisný front.

Ľudské zdroje zobrazené v tejto správe sú konfigurované na stránke Spravovať strategické zdroje . Bez ohľadu na konfiguráciu nákladov na zdroj (mesačne, ročne alebo ako jednorazový výdavok) na stránke Strategické zdroje sa hodnota skonvertuje na mesačné náklady. Táto hodnota sa používa pri výpočte tejto správy.

Ako sa správa počíta

Počet každého typu ľudských zdrojov, ktorý sa má plánovať na ľubovoľný daný mesiac = (predpokladaný počet agentov na mesiac), × (pomer zdrojov základného zdroja k zdroju agenta), × (pomer zdrojov pre tento zdroj) × (náklady na zdroje).

> **PRÍKLAD**
> Ak existuje jeden supervízor na každých 10 agentov a jeden manažér na každých dvoch supervízorov a náklady na manažéra sú $5,000, potom vzorec na výpočet nákladov na manažérov potrebných v mesiaci, kde je predpokladaný počet agentov 100, je:
>
> Náklady na manažérov za mesiac = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5 000) = $25,000 pre 5 manažérov

Polia, ktoré sa zobrazia v zostave, závisia od ľudských zdrojov, ktoré sú nakonfigurované na stránke Strategické zdroje. Poradie, v ktorom sa polia zobrazujú, nie je možné prispôsobiť.

Plánovanie zariadení (hardvér)

V zostave Plánovanie zariadení (hardvér) sa zobrazujú kapitálové položky (vybavenie, nábytok a príslušenstvo), ktoré sa majú používať vo vybratom servisnom fronte počas vybratého rozsahu dátumov.

Kapitálové položky zobrazené v tejto správe sa konfigurujú na stránke Správa strategických zdrojov . Ak chcete spustiť túto zostavu, musíte už mať vygenerovanú strategickú prognózu pre servisný front.

Ako sa správa počíta

Číslo kapitálovej položky, ktorá sa má plánovať na ľubovoľný daný mesiac = (predpokladaný počet agentov na mesiac) × (pomer zdrojov základného zdroja k zdroju agenta) × (pomer zdrojov pre tento zdroj).

> **PRÍKLAD**
> Ak existuje jeden supervízor na každých 10 agentov a jeden telefón na každých dvoch supervízorov, potom vzorec na výpočet počtu telefónov potrebných v mesiaci, kde je predpokladaný počet agentov 100, je:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 telefónov

Polia, ktoré sa zobrazia v zostave, závisia od kapitálových položiek nakonfigurovaných na stránke Strategické zdroje. Pole Mesiac je povinné. Poradie, v ktorom sa polia zobrazujú, nie je možné prispôsobiť.

Plán prijímania zamestnancov

Správa o pláne prijímania zamestnancov zobrazuje predpokladaný počet zamestnancov, ktorí musia byť v každej fáze prijímania zamestnancov, aby sa splnili požadované úrovne zamestnancov počas určeného časového rámca.

- Ľudské zdroje zobrazené v tejto správe sú nakonfigurované v časti Riadenie strategických zdrojov strana.
- Ak chcete spustiť túto zostavu, musíte už mať vygenerovanú strategickú prognózu pre servisný front.
- Ako východiskový bod zostavy sa použije aktuálny počet zdrojov zo stránky Strategické zdroje.
- Hodnota opotrebovania, ktorú zadáte ako súčasť žiadosti o zostavu, sa použije na aktuálny počet zdrojov. Rozdiel medzi touto vypočítanou hodnotou a predpokladanou požiadavkou na zdroj na mesiac v pláne prijímania zamestnancov je medzera v zdrojoch, ktorú je potrebné vyplniť plánom prijímania zamestnancov.
- Uplatňuje sa miera opotrebovania pre každý z krokov prijímania do zamestnania. Pri spätnej práci z tohto obrázku sa vypočíta požadovaný počet zdrojov na začiatku každého kroku.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Miera opotrebovania	Miera straty zamestnancov v dôsledku povýšenia, preloženia alebo ukončenia.
Doba trvania	Doba, počas ktorej aktivita trvá.
Dátum ukončenia	Konečný dátum vykazovaných informácií.
FTE	Počet zamestnancov ekvivalentných plnému pracovnému úväzku (FTE).
Počiatočný dátum	Dátum začiatku vykazovaných informácií.

Správa obsahuje v hlavičke aj nasledujúce súhrnné informácie:

- Cieľové FTE – FTE vypočítané pre zvolené časové obdobie vaším strategickým plánom.
- Dostupné FTE —Dostupné FTE (po vyčerpaní na základe aktuálneho počtu) vypočítané za zvolené časové obdobie podľa vášho strategického plánu.
- FTE medzera – rozdiel medzi cieľovým FTE a dostupným FTE.

Intervalový servisný front

Prehľad Intervalový servisný front zobrazuje komplexné štatistiky pre vybrané servisné fronty v polhodinových intervaloch vo vybratom dátume.

Môžete tiež vybrať, ktoré polia sa majú zobraziť. V predvolenom nastavení sú vybraté všetky polia.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Skutoční agenti	Počet agentov ekvivalentu plného pracovného času (FTE) podporujúcich službu Fronta počas intervalu. Čas agenta sa započítava len vtedy, keď je agent v prevádzke. Agenti skutoční = A ÷ 1800 Pričom: A = v servisnom čase, v sekundách, pre agentov naplánovaných na podporu servisného frontu počas intervalu
Predpoveď agentov	Počet predpokladaných agentov potrebných pre servisný front počas interval. Predpoveď agentov = súčet predpokladaných agentov ÷ Počet intervalov s aspoň jedným predpokladaným agentom
Premietané agenty	Predpokladaný počet agentov potrebných pre servisný front počas interval. Ide o výpočet trendu založený na súčasnom trende skutočných a predpokladaných agentov. Projektované činidlá = súčet premietaných agentov ÷ počet intervalov s aspoň jedným projektovaným agentom

Pole	Definícia
Naplánovaní agenti	Počet agentov naplánovaných pre servisný front počas intervalu.
Zmršťovanie agentov	Počet činidiel očakávaných po použití zmrštenia. Zmrštenie agentov = Plánovaní agenti – (agenti naplánovaní × percento zmenšenia) ÷ 100
Priemerná skutočná doba práce po kontakte	Skutočná pracovná doba po kontakte počas intervalu.
Priemerná predpoveď pracovného času po kontakte	Predpokladaný priemer po kontaktnom pracovnom čase počas intervalu.
Priemerná doba hovoru je skutočná	Skutočný priemerný čas hovoru počas intervalu.
Predpoveď priemerného času hovoru	**Predpoveď priemerného času hovoru** Predpokladaný priemerný čas hovoru pre interval.
Neuskutočnené hovory	**Neuskutočnené hovory** Počet ACD hovorov smerovaných do servisného frontu počas intervalu, keď volajúci zavesil, keď stál v rade alebo zvonil na telefón agenta. Hovory sa počítajú podľa intervalu, v ktorom volajúci zavesil.
Spracované hovory	Počet ACD kontaktov, ktoré dokončil servisný front alebo agent počas intervalu. Ak kontakt trvá viac intervalov, počíta sa iba v intervale, keď je práca kontaktu po kontakte dokončená.
Opätovná predpoveď hovorov	Opakovaný počet hovorov smerovaných do servisného frontu počas interval.
Ponúkané hovory Skutočné	Skutočný počet hovorov smerovaných do servisného frontu počas intervalu ktoré sú zodpovedané alebo končia v servisnom fronte. Vo väčšine prípadov sa hovor počíta do intervalu, počas ktorého je smerovaný do servisného frontu.
Prognóza ponúkaných hovorov	Predpokladaný počet hovorov smerovaných do servisného frontu počas interval.

Pole	Definícia
Spracované %	Percentuálny podiel hovorov vybavených agentom z celkového počtu Hovory ponúkané agentovi. Spracované % = (A ÷ B) × 100 Pričom: A = počet ACD hovorov vybavených agentom počas prihlásenia počas intervalu B = celkový počet ACD hovorov ponúknutých agentovi počas prihlásenia počas intervalu
Interval	Čas začiatku polhodinového intervalu plánovania.
Obsadenosť % Skutočná	Skutočné percento času, ktorý agent strávi spracovaním ACD kontaktov v Vzťah k celkovému času, počas ktorého je agent prihlásený a pripravený spracovávať kontakty počas intervalu. Obsadenosť % = A ÷ B Pričom: A = Celkový čas spracovania kontaktov B = celkový prevádzkový čas
Prognóza obsadenosti %	Predpokladané percento času, ktorý agent strávi manipuláciou ACD Kontakty vo vzťahu k celkovému času, počas ktorého je agent prihlásený a pripravený na spracovanie kontaktov počas intervalu. Prognóza % obsadenosti = Sum(prognóza obsadenosti) ÷ Suma (prognóza ponúkaných kontaktov)
Presnosť %	Rozdiel medzi predpokladanými a skutočne ponúkanými hovormi vyjadrený ako percento. Presnosť % = (A ÷ B) × 100 Pričom:

Pole	Definícia
	A = Predpokladané hovory B = skutočne ponúkané hovory
Zmrštenie %	Hodnota nie je podporovaná. Vráti hodnotu null/blank.

Tieto polia sa zobrazujú iba v interaktívnych servisných frontoch

Pole	Definícia
Priemerná rýchlosť skutočného času odpovede	Skutočný priemerný čas, ktorý volajúci strávia vo fronte čakaním na prijatie hovoru.
Priemerná rýchlosť predpovede času odpovede	Predpokladaný priemerný čas hovorov strávi vo fronte čakaním na prijatie hovorov.
Naplánovaná úroveň služby sekúnd	Plánovaný počet sekúnd, v rámci ktorých musí byť hovor prijatý, ak má byť splnený cieľ úrovne služieb.
Úroveň služieb % skutočná	Skutočné percento úrovne služieb, cieľ rýchlosti odpovede, ktorý je často Vyjadrené ako percento za odpovedanie na hovory v rámci stanoveného počtu sekúnd. Súhrny tejto hodnoty (napríklad hodnota zobrazená v zásuvke pokrytia, súhrnnom riadku stránky Prognóza a v zostavách) sú založené na váženom výpočte s použitím intervalovej úrovne služieb % a ponúkaných kontaktov.
Predpoveď % úrovne služieb	Predpokladané percento hovorov prijatých v rámci úrovne služieb Prahový čas za interval.
Úroveň služby % cieľ	Cieľové percento hovorov, ktoré sa majú prijať v rámci úrovne služieb Prahový čas za interval.
Úroveň služby % naplánovaných služieb	Predpokladané percento hovorov prijatých v rámci úrovne služieb prahový čas za interval. Toto je výpočet v reálnom čase vykonaný pri generovaní správy.

Pole	Definícia
Úroveň služby % zmršťovania	Predpokladané percento úrovne služieb na základe predpokladaných agentov Po zmrštení. Ak máte napríklad naplánovanú úroveň služieb % 80 percent a 10 agentov naplánovaných so zmenšením % 10 percent, potom by sa zmenšenie agentov blížilo k deviatim agentom a % zmrštenia úrovne služieb by bolo menšie ako 80 percent.

Toto pole sa zobrazuje iba v neinteraktívnych frontoch služieb

Pole	Definícia
Maximálny počet kontaktov vo fronte	Maximálny počet neinteraktívnych kontaktov vo fronte pre daný interval. V prípade interaktívnych frontov služieb sa v zostavách zobrazí pomlčka pre toto pole.

Denný výkon

Prehľad Performance Daily zobrazuje štatistiky pre vybrané servisné fronty za vybratý rozsah dátumov, ktoré popisujú skutočný výkon servisných frontov v porovnaní s predpokladaným výkonom a presnosť prognózy.

Môžete tiež vybrať, ktoré polia sa majú zobraziť, okrem polí Služba a Dátum, ktoré sú povinné. V predvolenom nastavení sú vybraté všetky polia.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Opustiť %	Percento hovorov zrušených počas intervalu. Opustené % = (A ÷ B) × 100 Pričom: A = počet hovorov zrušených počas čakania v rade alebo zvonenia telefónu agenta v servisnom fronte počas daného intervalu, bez ohľadu na to, či hovor trval kratší čas ako počet sekúnd na úrovni služby

Pole	Definícia
	B = počet hovorov ponúknutých pre servisný front počas prestávky
Priemerná doba spracovania Skutočný	Skutočný priemerný čas spracovania počas intervalu. Priemerný čas spracovania skutočný = celkový čas spracovania skutočne ÷ spracovaných hovorov
Predpoveď priemerného času spracovania	Predpokladaný priemerný čas spracovania počas intervalu. Prognóza priemerného času spracovania = prognóza celkového času spracovania ÷ prognóza ponúkaných hovorov
Priemerná rýchlosť prijatia hovoru	Priemerný čas, ktorý volajúci strávia vo fronte čakaním na svoj Výzvy, ktoré treba prijať. Priemerná rýchlosť odpovede = A ÷ B Pričom: A = čas čakania vo fronte hovorov, ktoré boli prijaté počas intervalu. Čas čakania vo fronte zahŕňa čas od chvíle, keď ACD zaradí hovor do servisného frontu, do času, keď agent prijme hovor. B = počet hovorov pre servisný front, ktoré boli prijaté počas intervalu
Ponúkané hovory Skutočné	Skutočný počet hovorov smerovaných do servisného frontu počas intervalu ktoré sú zodpovedané alebo končia v servisnom fronte. Vo väčšine prípadov sa hovor počíta do intervalu, počas ktorého je smerovaný do servisného frontu.
Prognóza ponúkaných hovorov	Predpokladaný počet hovorov smerovaných do servisného frontu počas interval.
Presnosť predpovede	Percento predpokladaných hovorov na skutočné hovory ponúkané pre službu Fronta počas intervalu. Presnosť predpovede = (A ÷ B) × 100

Pole	Definícia
	Pričom: A = Predpokladané hovory pre servisný front počas intervalu B = skutočné hovory ponúkané pre servisný front počas prestávky
Presnosť času spracovania	Miera presnosti času spracovania predpovede. Presnosť času manipulácie = (A ÷ B) × 100 Pričom: A = predpokladaný priemerný čas spracovania B = skutočný priemerný čas spracovania

Toto pole sa zobrazuje iba v neinteraktívnych frontoch služieb

Pole	Definícia
Maximálny počet kontaktov vo fronte	Maximálny počet neinteraktívnych kontaktov vo fronte pre daný interval. V prípade interaktívnych frontov služieb sa v zostavách zobrazí pomlčka pre toto pole.

Toto pole sa zobrazuje iba v interaktívnych frontoch služieb

Pole	Definícia
Úroveň služieb % skutočná	Skutočné percento úrovne služieb, cieľ rýchlosti odpovede, ktorý je často Vyjadrené ako percento za odpovedanie na hovory v rámci stanoveného počtu sekúnd. Súhrny tejto hodnoty (napríklad hodnota zobrazená v zásuvke pokrytia, súhrnnom riadku stránky Prognóza a v zostavách) sú založené na váženom výpočte s použitím intervalovej úrovne služieb % a ponúkaných kontaktov.

Interval výkonu

Prehľad Interval výkonu zobrazuje štatistiky pre vybrané servisné fronty pre zadaný dátum, ktoré popisujú skutočný výkon servisného frontu v porovnaní s predpokladaným výkonom a presnosť prognózy pre každý polhodinový interval.

Môžete tiež vybrať, ktoré polia sa majú zobraziť, okrem polí Služba, Dátum a Interval, ktoré sú povinné. V predvolenom nastavení sú vybraté všetky polia.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Opustiť %	Percento hovorov zrušených počas intervalu. Opustené % = (A ÷ B) × 100 Pričom: A = počet hovorov zrušených počas čakania v rade alebo zvonenia telefónu agenta v servisnom fronte počas daného intervalu, bez ohľadu na to, či hovor trval kratší čas ako počet sekúnd na úrovni služby B = počet hovorov ponúknutých pre servisný front počas prestávky
Skutoční agenti	Počet agentov ekvivalentu plného pracovného času (FTE) podporujúcich službu Fronta počas intervalu. Čas agenta sa započítava len vtedy, keď je agent v prevádzke. Agenti skutoční = A ÷ 1800 Pričom: A = v servisnom čase, v sekundách, pre agentov naplánovaných na podporu servisného frontu počas intervalu
Agenti Actual - Predpoveď agentov	Skutočný počet agentov mínus predpovedaný počet agentov.
Skutoční agenti - agenti	Skutočný počet agentov mínus počet naplánovaných agentov.

Pole	Definícia
Plánované	
Predpoveď agentov	Počet predpokladaných agentov potrebných pre servisný front počas interval. Predpoveď agentov = súčet predpokladaných agentov ÷ Počet intervalov s aspoň jedným predpokladaným agentom
Naplánovaní agenti	Počet agentov naplánovaných pre servisný front počas intervalu.
Naplánovaní agenti – predpovedaní agenti	Počet plánovaných agentov mínus počet predpokladaných agentov.
Priemerná doba spracovania Skutočný	Skutočný priemerný čas spracovania počas intervalu. Priemerný čas spracovania skutočný = celkový čas spracovania skutočne ÷ spracovaných hovorov
Predpoveď priemerného času spracovania	Predpokladaný priemerný čas spracovania počas intervalu. Prognóza priemerného času spracovania = prognóza celkového času spracovania ÷ prognóza ponúkaných hovorov
Priemerná rýchlosť prijatia hovoru	Priemerný čas, ktorý volajúci strávia vo fronte čakaním na svoj Výzvy, ktoré treba prijať. Priemerná rýchlosť odpovede = A ÷ B Pričom: A = čas čakania vo fronte hovorov, ktoré boli prijaté počas intervalu. Čas čakania vo fronte zahŕňa čas od chvíle, keď ACD zaradí hovor do servisného frontu, do času, keď agent prijme hovor. B = počet hovorov pre servisný front, ktoré boli prijaté počas intervalu
Ponúkané hovory Skutočné	Skutočný počet hovorov smerovaných do servisného frontu počas intervalu Ktoré sú zodpovedané alebo končia v servisnom fronte. Vo väčšine prípadov je hovor

Pole	Definícia
	Počíta sa v intervale, počas ktorého je smerovaný do servisného frontu.
Prognóza ponúkaných hovorov	Predpokladaný počet hovorov smerovaných do servisného frontu počas interval.
Presnosť predpovede	Percento predpokladaných hovorov na skutočné hovory ponúkané pre službu Fronta počas intervalu. Presnosť predpovede = (A ÷ B) × 100 Pričom: A = Predpokladané hovory pre servisný front počas intervalu B = skutočné hovory ponúkané pre servisný front počas prestávky
Presnosť času spracovania	Miera presnosti času spracovania predpovede. Presnosť času manipulácie = (A ÷ B) × 100 Pričom: A = predpokladaný priemerný čas spracovania B = skutočný priemerný čas spracovania

Toto pole sa zobrazuje iba v neinteraktívnych frontoch služieb

Pole	Definícia
Maximálny počet kontaktov vo fronte	Maximálny počet neinteraktívnych kontaktov vo fronte pre daný interval. V prípade interaktívnych frontov služieb sa v zostavách zobrazí pomlčka pre toto pole.

Toto pole sa zobrazuje iba v interaktívnych frontoch služieb

Pole	Definícia
Úroveň služieb % skutočná	Skutočné percento úrovne služieb, cieľ rýchlosti odpovede, ktorý je často

Pole	Definícia
	Vyjadrené ako percento za odpovedanie na hovory v rámci stanoveného počtu sekúnd. Súhrny tejto hodnoty (napríklad hodnota zobrazená v zásuvke pokrytia, súhrnnom riadku stránky Prognóza a v zostavách) sú založené na váženom výpočte s použitím intervalovej úrovne služieb % a ponúkaných kontaktov.

Interval agenta servisného frontu

Report Interval agenta servisného frontu zobrazuje štatistiky agentov pre vybraných agentov vo vybraných servisných frontoch v polhodinových intervaloch vo vybranom dátume.

Môžete tiež vybrať, ktoré polia sa majú zobrazovať, okrem polí Agent, Interval a Služba, ktoré sú povinné. V predvolenom nastavení sú vybraté všetky polia.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Priemerný čas spracovania	Priemerný čas spracovania ACD kontaktov (krížový interval) pre agenta Pre interval. Priemer bude nula, ak je spracovaný hovor pre daný interval nula. Priemerná doba manipulácie = (A + B + C) ÷ D Pričom: A = celkový čas hovoru pre ACD kontakty spracované počas intervalu B = celková doba podržania ACD kontaktov spracovaných počas intervalu C = celkový čas práce po kontakte pre ACD kontakty spracované počas intervalu D = celkový počet ACD kontaktov spracovaných počas intervalu

Pole	Definícia
Priemerný čas komunikácie	Priemerný čas kontaktného hovoru (naprieč intervalmi) pre spracovávané ACD Kontakty pre agenta pre interval. Priemer bude nula, ak je hodnota Spracované hovory pre daný interval nulová. Priemerná doba hovoru = (A + B) ÷ C Pričom: A = celkový čas hovoru pre ACD kontakty spracované počas intervalu B = celková doba podržania ACD kontaktov spracovaných počas intervalu C = celkový počet ACD kontaktov spracovaných počas intervalu
Priemerný pracovný čas	Priemerný pracovný čas po kontakte (krížový interval) v sekundách pre ACD spracovával kontakty agenta počas daného intervalu. Priemer bude nula, ak je hodnota Spracované hovory pre daný interval nulová. Priemerný pracovný čas = A ÷ B Pričom: A = Pracovná doba po kontakte pre kontakty dokončené počas intervalu B = počet kontaktov ukončených počas intervalu
Spracované hovory	Počet ACD kontaktov, ktoré dokončil servisný front alebo agent Počas intervalu. Ak kontakt trvá viac intervalov, počíta sa iba v intervale, keď je práca kontaktu po kontakte dokončená.

Rozvrh servisného frontu podľa agenta

Správa Plán frontu služieb podľa agenta zobrazuje rozvrhy agentov pre vybraný dátum, kategóriu agenta a servisný front.

Tento prehľad zobrazuje hodinový plán pre vybratý deň. Rozvrh každého agenta je kódovaný tak, aby zobrazoval aktivitu naplánovanú na každú hodinu. Zobrazuje sa aj pokrytie pre každý servisný front.

Kódy aktivity agenta sú nasledujúce.

Kód	Popis
X	V prevádzke
B	Zlomiť
L	Obed
A	Úloha
C	Uzavretá služba
T	Projekt
E	Výnimka
–	Nie je k dispozícii
<prázdne>	K dispozícii, ale nie naplánované

Kódy pokrytia servisného frontu sú nasledujúce.

Kód	Popis
–	Menej agentov naplánovaných v prevádzke, ako vyžaduje prognóza
*	Agenti naplánovaní v požiadavkách na zhodu služby
+	V prevádzke je naplánovaných viac agentov, ako vyžaduje prognóza.

Plán servisného frontu podľa intervalu

Zostava Plán podľa intervalov servisného frontu zobrazuje plán pre vybraté servisné fronty pre vybratý dátum v polhodinových intervaloch.

Môžete tiež vybrať, ktoré polia sa majú zobraziť, okrem polí Služba a Dátum, ktoré sú povinné. V predvolenom nastavení sú vybraté všetky polia.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Predpoveď agentov	Počet predpokladaných agentov potrebných pre servisný front počas interval. Predpoveď agentov = súčet predpokladaných agentov ÷ Počet intervalov s aspoň jedným predpokladaným agentom
Naplánovaní agenti	Počet agentov naplánovaných pre servisný front počas intervalu.
Naplánovaní agenti – predpovedaní agenti	Počet plánovaných agentov mínus počet predpokladaných agentov.
Úloha	Čas naplánovaný pre agenta a klasifikovaný ako práca typu priradenia.
Zlomiť	Množstvo prestávok naplánovaných pre agenta počas intervalu.
Zatvorený	Množstvo uzavretého času naplánovaného pre agenta počas intervalu. Čas zatvorenia je čas naplánovaný pre agenta počas zatvorených hodín kontaktného centra, keď kontaktné centrum neprijíma hovory do servisného frontu.
Výnimka	Názov výnimky.
Prevádzke	Množstvo času agenta v prevádzke naplánovaného počas intervalu pre servisný front.
Interval	Čas začiatku polhodinového intervalu plánovania.
Obed	Množstvo času obeda naplánovaného pre agenta na interval.
Projekt	Množstvo času projektu naplánovaného pre agenta pre daný interval.
Celkom	Celkový čas plánovaný pre agentov podporujúcich servisný front pre daný interval. Celkom = v prevádzke + prestávka + obed + výnimka + projekt + zadanie + uzavreté

Analýza rozpočtu zmeny

Zostava Analýza rozpočtu zmeny zobrazuje cenu za zmenu v servisnom fronte. Tento prehľad je možné zobraziť len pre servisné fronty, pre ktoré ste predtým odoslali žiadosť o analýzu rozpočtu zmeny (pozrite si *Príručku* správcu systému).

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Počet hovorov za hodinu	Počet ACD hovorov spracovaných za hodinu. Krížový interval aj Pri výpočte sa používajú údaje v rámci intervalu. Počet hovorov za hodinu = (A × 3600) ÷ B Pričom: A = počet hovorov vybavených počas hodiny B = celkový prevádzkový čas v sekundách za hodinu
Hovory za platenú hodinu	Celkový počet spracovaných hovorov vydelený počtom platených hodín.
Cena za hovor	Priemerná cena za hovor za deň.
Denný rozpočet	Vypočítané celkové náklady za deň.
Hodinová sadzba	Mzdová sadzba použitá pri výpočtoch správy.
Hodiny v prevádzke	Celkový počet prevádzkových hodín za deň.
Platené hodiny	Celkový počet platených hodín za deň.
Počet dní	Celkový počet dní v týždni zahrnutý v správe. Napríklad Ak je správa rozdelená podľa dní v týždni a správa pokrýva tri týždne, budú tri pondelky, tri utorky atď. Počet dní na pondelok je teda tri.
Servisný front	Názov servisného frontu, ktorý agent podporuje.
Dĺžka smeny	Dĺžka pracovnej zmeny pre servisný front.

Pole	Definícia
Celkový počet hovorov	Celkový počet hovorov za deň.
Využitie %	Percento využitia je percento času, ktorý agent strávi manipuláciou ACD kontakty vo vzťahu k celkovému času, počas ktorého je agent prihlásený počas intervalu. Využitie % = A ÷ B Pričom: A = celkový čas spracovania kontaktov (celkový čas vykazovaný ACD) B = celkový čas relácie (prihlásenie) (celkový čas hlásený ACD)

Personálne plánovanie

Správa o plánovaní zamestnancov zobrazuje predpokladaný počet zamestnancov potrebných na splnenie požadovaného počtu zamestnancov v určenom časovom rámci.

Ľudské zdroje zobrazené v tejto správe sú konfigurované na stránke Spravovať strategické zdroje .

Ak chcete spustiť túto zostavu, musíte už mať vygenerovanú strategickú prognózu pre servisný front.

Ako sa správa počíta

Počet jednotlivých typov ľudských zdrojov, ktorý sa má naplánovať na ľubovoľný daný mesiac = (predpokladaný počet agentov za mesiac) × (pomer zdrojov základného zdroja k zdroju agenta) × (pomer zdrojov pre tento zdroj).

PRÍKLAD

Ak existuje jeden supervízor na každých 10 agentov a jeden manažér na každých dvoch supervízorov, potom vzorec na výpočet počtu manažérov potrebných v mesiaci, kde predpokladaný počet agentov je 100, je:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 manažérov

Polia, ktoré sa zobrazia v zostave, závisia od ľudských zdrojov, ktoré sú nakonfigurované na stránke Strategické zdroje. Poradie, v ktorom sa polia zobrazujú, nie je možné prispôsobiť.

Interval agenta tímu

Report Interval agenta tímu zobrazuje štatistiky pre každého agenta vybraného tímu vo vybranom termíne, ktorý má aktivitu počas každého polhodinového intervalu.

Môžete tiež vybrať, ktoré polia sa majú zobraziť, okrem polí Agent a Interval, ktoré sú povinné. V predvolenom nastavení sú vybraté všetky polia.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Priemerný čas spracovania	Priemerný čas spracovania ACD kontaktov (krížový interval) pre agenta Pre interval. Priemer bude nula, ak je spracovaný hovor pre daný interval nula. Priemerná doba manipulácie = (A + B + C) ÷ D Pričom: A = celkový čas hovoru pre ACD kontakty spracované počas intervalu B = celková doba podržania ACD kontaktov spracovaných počas intervalu C = celkový čas práce po kontakte pre ACD kontakty spracované počas intervalu D = celkový počet ACD kontaktov spracovaných počas intervalu
Priemerný čas komunikácie	Priemerný čas kontaktného hovoru (naprieč intervalmi) pre spracovávané ACD Kontakty pre agenta pre interval. Priemer bude nula, ak je hodnota Spracované hovory pre daný interval nulová. Priemerná doba hovoru = (A + B) ÷ C Pričom: A = celkový čas hovoru pre ACD kontakty spracované počas intervalu

Pole	Definícia
	B = celková doba podržania ACD kontaktov spracovaných počas intervalu C = celkový počet ACD kontaktov spracovaných počas intervalu
Priemerný pracovný čas	Priemerný pracovný čas po kontakte (krížový interval) v sekundách pre ACD spracovával kontakty agenta počas daného intervalu. Priemer bude nula, ak je hodnota Spracované hovory pre daný interval nulová. Priemerný pracovný čas = A ÷ B Pričom: A = Pracovná doba po kontakte pre kontakty dokončené počas intervalu B = počet kontaktov ukončených počas intervalu
Zaneprázdnený iný štátny čas	Doba, počas ktorej je agent prihlásený, ale nie je v prevádzke počas interval.
Spracované hovory	Počet ACD kontaktov, ktoré dokončil servisný front alebo agent počas intervalu. Ak kontakt trvá viac intervalov, počíta sa iba v intervale, keď je práca kontaktu po kontakte dokončená.
Dátum	Dátum nahlásených informácií.
Prevádzkový čas	Množstvo času, počas ktorého bol agent v stave pripravenom vziať si ACD kontakt alebo manipuloval s ACD kontaktom počas prestávky. To zahŕňa čas na prípravu, hovor, podržanie hovoru a pracovný čas.
Obsadenosť %	Percento času v intervale, ktorý agent strávi manipuláciou s ACD Kontakty vo vzťahu k celkovému času, počas ktorého je agent prihlásený a pripravený na spracovanie kontaktov počas intervalu. Obsadenosť % = A ÷ B Pričom:

Pole	Definícia
	A = Celkový čas spracovania kontaktov B = celkový prevádzkový čas
Čas stavu pripravenosti	Doba, počas ktorej je agent prihlásený a čaká na ACD hovor počas prestávky.
Tím	Názov tímu. Keď je tím spojený s agentom, je aktuálnym tímom agenta.
Využitie %	Percento využitia je percento času, ktorý agent strávi manipuláciou ACD kontakty vo vzťahu k celkovému času, počas ktorého je agent prihlásený počas intervalu. Využitie % = A ÷ B Pričom: A = celkový čas spracovania kontaktov (celkový čas vykazovaný ACD) B = celkový čas relácie (prihlásenie) (celkový čas hlásený ACD)

Interval tímu

Prehľad Interval tímu zobrazuje štatistiky aktivity vybraných tímov vo vybranom dátume počas každého intervalu, v ktorom bola aktivita daného tímu.

> **POZNÁMKA:** Súčty stĺpcov Priemerný čas hovoru, Priemerný pracovný čas a Priemerný čas spracovania sa vypočítajú takto:
> Súčet priemerného času <hovoru, práce alebo manipulátora> pre každý interval počas dňa sa vydelí celkovým počtom hovorov spracovaných počas dňa a zaokrúhli sa na najbližšiu sekundu.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Priemerný čas spracovania	Priemerný čas spracovania ACD kontaktov (krížový interval) pre agenta

Pole	Definícia
	Pre interval. Priemer bude nula, ak je spracovaný hovor pre daný interval nula. Priemerná doba manipulácie = (A + B + C) ÷ D Pričom: A = celkový čas hovoru pre ACD kontakty spracované počas intervalu B = celková doba podržania ACD kontaktov spracovaných počas intervalu C = celkový čas práce po kontakte pre ACD kontakty spracované počas intervalu D = celkový počet ACD kontaktov spracovaných počas intervalu
Priemerný čas komunikácie	Priemerný čas kontaktného hovoru (naprieč intervalmi) pre spracovávané ACD Kontakty pre agenta pre interval. Priemer bude nula, ak je hodnota Spracované hovory pre daný interval nulová. Priemerná doba hovoru = (A + B) ÷ C Pričom: A = celkový čas hovoru pre ACD kontakty spracované počas intervalu B = celková doba podržania ACD kontaktov spracovaných počas intervalu C = celkový počet ACD kontaktov spracovaných počas intervalu
Priemerný pracovný čas	Priemerný pracovný čas po kontakte (krížový interval) v sekundách pre ACD spracovával kontakty agenta počas daného intervalu. Priemer bude nula, ak je hodnota Spracované hovory pre daný interval nulová. Priemerný pracovný čas = A ÷ B

Pole	Definícia
	Pričom: A = Pracovná doba po kontakte pre kontakty dokončené počas intervalu B = počet kontaktov ukončených počas intervalu
Zaneprázdnený iný štátny čas	Doba, počas ktorej je agent prihlásený, ale nie je v prevádzke počas interval.
Spracované hovory	Počet ACD kontaktov, ktoré dokončil servisný front alebo agent počas intervalu. Ak kontakt trvá viac intervalov, počíta sa iba v intervale, keď je práca kontaktu po kontakte dokončená.
Dátum	Dátum nahlásených informácií.
Prevádzkový čas	Množstvo času, počas ktorého bol agent v stave pripravenom vziať si ACD kontakt alebo manipuloval s ACD kontaktom počas prestávky. To zahŕňa čas na prípravu, hovor, podržanie hovoru a pracovný čas.
Obsadenosť %	Percento času v intervale, ktorý agent strávi manipuláciou s ACD Kontakty vo vzťahu k celkovému času, počas ktorého je agent prihlásený a pripravený na spracovanie kontaktov počas intervalu. Obsadenosť % = A ÷ B Pričom: A = Celkový čas spracovania kontaktov B = celkový prevádzkový čas
Čas stavu pripravenosti	Doba, počas ktorej je agent prihlásený a čaká na ACD hovor počas prestávky.
Využitie %	Percento využitia je percento času, ktorý agent strávi manipuláciou ACD kontakty vo vzťahu k celkovému času, počas ktorého je agent prihlásený počas intervalu. Využitie % = A ÷ B

Pole	Definícia
	Pričom: A = celkový čas spracovania kontaktov (celkový čas vykazovaný ACD) B = celkový čas relácie (prihlásenie) (celkový čas hlásený ACD)

Tímový plán Hodiny úloh

Zostava Hodiny naplánovaných úloh tímu zobrazuje rozpis denného času vyhradeného pre vybratý tím na rôzne aktivity vo vybratom rozsahu dátumov.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Zaplatené pridelenie	Množstvo plateného času klasifikovaného ako práca typu úlohy.
Postúpenie nezaplatené	Množstvo neplateného času klasifikovaného ako práca typu úlohy.
Platená prestávka	Výška platenej prestávky naplánovanej pre agenta počas intervalu.
Prestávka na nezaplatené	Výška nezaplatenej prestávky naplánovanej pre agenta počas interval.
Zatvorené Platené	Výška zaplateného času uzávierky naplánovaná pre agenta počas interval.
Zatvorené Nezaplatené	Výška nezaplateného času uzávierky plánovaná pre agenta počas interval.
Výnimka platená	Výška zaplateného času výnimky naplánovaná pre agenta počas interval.
Výnimka: Neplatené	Výška nezaplateného času výnimky naplánovaného pre agenta počas interval.

Pole	Definícia
Prevádzke	Množstvo času agenta v prevádzke naplánovaného počas intervalu pre servisný front.
Obed platený	Výška plateného času obeda naplánovaného pre agenta na interval.
Neplatený obed	Množstvo nezaplateného času obeda naplánovaného pre agenta na interval.
Projekt bol zaplatený	Množstvo plateného času projektu naplánovaného pre agenta na daný interval.
Projekt neplatený	Množstvo neplateného času projektu naplánovaného pre agenta pre interval.
Celková platba	Celkový počet hodín plateného času naplánovaného pre daný interval. Celková zaplatená suma + zaplatená prestávka + zaplatený obed + zaplatená výnimka + projekt zaplatený + zaplatená úloha + uzavretá platená
Celkom nezaplatené	Celkový počet hodín neplateného času naplánovaného pre interval.

Stav dovolenky

Správa o stave dovolenky zobrazuje súhrn stavu voľna vybraných agentov pre vybraný dátum.

Môžete si vybrať druh voľna, ktoré sa má zobraziť. Keď vyberiete typ voľna, ktoré chcete zahrnúť do prehľadu, zobrazí sa celkový počet hodín, využitých hodín, schválených hodín a zostávajúcich hodín pre daný typ voľna.

Polia v tejto zostave

Pole	Definícia
Meno agenta	Celé meno agenta.
Schválené hodiny	Počet hodín voľna, ktoré boli vyžiadané a schválené.
Dátum ukončenia	Konečný dátum vykazovaných informácií.
Zostávajúce hodiny	Počet hodín voľna, ktoré zostávajú pre agenta na dovolenku typ.

Pole	Definícia
Počiatočný dátum	Dátum začiatku vykazovaných informácií.
Celkový počet hodín	Celkový počet hodín voľna pre daný typ dovolenky.
Využité hodiny	Počet hodín voľna, ktoré boli použité pre daný typ dovolenky.
Názov dovolenkového plánu	Názov dovolenkového plánu prideleného agentovi.
Typ dovolenky	Typ hodín voľna v dovolenkovom pláne.