JAZ

Cisco

# Webex WFO Uporabniški priročnik

## Za uvajanja s klasičnim WFM

Prvič objavljeno: 10. julij 2020
Zadnja posodobitev: september 19, 2025

**Sedež v Ameriki**
Cisco Systems, Inc.
170 Zahodna
Tasmanova vožnja
San Jose, CA 95134-
1706 ZDA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS( 6387)
Telefaks: 408 527-0882

SPECIFIKACIJE IZDELKOV IN INFORMACIJE O NJIH V TEM PRIROČNIKU SE LAHKO SPREMENIJO BREZ PREDHODNEGA OBVESTILA. MENIMO, DA SO VSE IZJAVE, INFORMACIJE IN PRIPOROČILA V TEM PRIROČNIKU TOČNI, VENDAR ZANJE NE DAJEMO NOBENIH IZRECNIH ALI NAZNAČENIH JAMSTEV. UPORABNIKI MORAJO PREVZETI VSO ODGOVORNOST ZA SVOJO UPORABO KAKRŠNIH KOLI IZDELKOV. LICENCA ZA PROGRAMSKO OPREMO IN OMEJENA GARANCIJA ZA SPREMNI IZDELEK STA NAVEDENI V INFORMACIJSKEM PAKETU, KI JE BIL PRILOŽEN IZDELKU, IN STA S TEM SKLICEM VKLJUČENI V TA DOKUMENT. ČE LICENCE ZA PROGRAMSKO OPREMO ALI OMEJENEGA JAMSTVA NE NAJDETE, SE ZA KOPIJO OBRNITE NA ZASTOPNIKA PODJETJA CISCO.

Izvedba stiskanja glave TCP podjetja Cisco je prilagoditev programa, ki ga je razvila univerza v Kaliforniji, Berkeley (UCB), kot del javno dostopne različice domene operacijskega sistema UNIX univerze UCB. Vse pravice pridržane. Copyright © 1981. Uprava univerze v Kaliforniji.

NE GLEDE NA MOREBITNO DRUGO JAMSTVO V TEM DOKUMENTU SO VSE DATOTEKE Z DOKUMENTI IN PROGRAMSKA OPREMA TEH DOBAVITELJEV ZAGOTOVLJENE V TAKI OBLIKI, »KOT SO«, IN Z VSEMI NAPAKAMI. CISCO IN ZGORAJ NAVEDENI DOBAVITELJI ZAVRAČAJO VSA IZRECNA ALI NAZNAČENA JAMSTVA, MED KATERA MED DRUGIM SPADAJO TUDI JAMSTVA GLEDE PRIMERNOSTI ZA PRODAJO, DOLOČEN NAMEN IN NEKRŠITEV PRAVIC INTELEKTUALNE LASTNINE ALI JAMSTVA, KI IZHAJAJO IZ NAČINA POSLOVANJA, UPORABE ALI POSLOVNE PRAKSE.

CISCO ALI NJEGOVI DOBAVITELJI V NOBENEM PRIMERU NISO ODGOVORNI ZA KAKRŠNO KOLI POSREDNO, POSEBNO, POSLEDIČNO ALI NAKLJUČNO ŠKODO, KAR MED DRUGIM VKLJUČUJE TUDI IZGUBO DOBIČKA ALI IZGUBO OZIROMA POŠKODBE PODATKOV, KI IZHAJAJO IZ UPORABE ALI NEZMOŽNOSTI UPORABE TEGA PRIROČNIKA, TUDI ČE SO BILI CISCO ALI NJEGOVI DOBAVITELJI OBVEŠČENI O MOŽNOSTI TAKŠNE ŠKODE.

Morebitni naslovi internetnega protokola (IP) in telefonske številke, uporabljeni v tem dokumentu, niso mišljeni kot dejanski naslovi in telefonske številke. Vsi primeri, prikazi rezultatov ukazov, diagrami omrežne topologije in drugi podatki, navedeni v dokumentu, so namenjeni zgolj ponazoritvi. Vsakršna uporaba dejanskih naslovov IP ali telefonskih številk v ponazoritveni vsebini je nenamerna in naključna.

Vsi natisnjeni izvodi in dvojniki elektronskih izvodov tega dokumenta so obravnavani kot nenadzorovani. Najnovejša različica je spletna različica.

Cisco ima več kot 200 podružnic po vsem svetu. Naslovi in telefonske številke so navedeni na spletni strani Cisco na www.cisco.com/go/offices.

Cisco in logotip Cisco sta blagovni znamki ali registrirani blagovni znamki podjetja Cisco in/ali njegovih lastniško povezanih podjetij v ZDA in drugih državah. Če si želite ogledati seznam blagovnih znamk Cisco, pojdite na ta URL: www.cisco.com/go/trademarks. Omenjene blagovne znamke tretjih oseb so v lasti njihovih lastnikov. Uporaba besede partner ne pomeni družabniškega odnosa med podjetjem Cisco in morebitnim drugim podjetjem. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Vse pravice pridržane.

# Vsebina

**Vsebina** 3

**Konfigurirajte Webex WFO** 33

Prijavite se v Webex WFO 33

Spreminjanje gesla 34

Odjava 36

Konfiguracija najemnika 36

Konfiguriranje ACD 37

Nastavitve povezave za Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

Nastavitve povezave za Cisco Unified Contact Center Express 42

Nastavitve povezave za Cisco Webex Contact Center 47

Integracija osnovnih konfiguracijskih podatkov 48

Nastavitve povezave za Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Nastavitve povezave za Avaya CM s kontaktnim centrom Elite 54

Nastavitve povezave za Avaya IP Office z ACCS 59

Nastavitve povezave za pet 9 60

Nastavitve povezave za Genesys Cloud 65

Nastavitve povezave za InContact 67

Nastavitve povezave za generične ACD 67

Nastavitve povezave za Amazon Connect 67

Nastavitve povezave za Serenovo 70

Tabela najemnikov Serenova 71

Sinhronizacija osnovnih konfiguracijskih podatkov 73

Nastavitve povezave za Eventide NexLog 77

Vnašanje metapodatkov 79
Nastavitve povezave za Twilio Flex 80
Nastavitve povezave za UJET 86
Konfiguracija globalnih nastavitev 87
Prenesite namestitvene programe za Smart Desktop in Webex WFO Data Server 92
Povezovanje telefonov s posredniki, skupinami za snemanje in vrstami snemanja 93
Konfigurirajte Extension Mobility za snemanje omrežja Cisco 97
Standardna Extension Mobility 97
Konfiguracija povezav naprav 97
Kako deluje 97
Extension Mobility Navzkrižna gruča 98
Konfiguracija povezav naprav 98
Kako deluje 98
Več o Webex WFO z TIP 99
Kako se podatki sinhronizirajo med ACD in Webex WFO 100
Kako se podatki o posredniku sinhronizirajo med ACD in Webex WFO 101
Kako se podatki skupine sinhronizirajo med ACD in Webex WFO 101
Sinhronizacija podatkov o čakalni vrsti storitev 102
Konfiguracija načina preverjanja pristnosti 103
Omogočanje privzetega preverjanja pristnosti 107
Konfiguriranje preverjanja pristnosti SAML 108
Konfiguriranje ponudnikov identitet 108
Upravljanje certifikatov ponudnika storitev za Webex WFO 117
Spreminjanje namena ID-ja ACD 118

Konfigurirajte pravilnik o geslih 119
Omejevanje dostopa do določenih naslovov IP 121
Tabela obsegov naslovov IP 122
Uvajanja na mestu uporabe 122
Konfiguriranje podatkovnega strežnika 123
Konfiguracija podatkovnega strežnika v okoljih z več najemniki 123
Opisi polj 123
Konfiguracija kontrolnikov storitev Cisco IP Phone 127
Nastavitve podatkovnega strežnika za Serenova ACD 129
Povežite se s strežnikom Active Directory 129
O konfiguraciji Active Directory 132
Preverjanje pristnosti 132
Sinhroniziranje 132
Ujemanje uporabnikov 133
Sinhronizacija ujemajočih se uporabnikov 136
Neujemanje sinhroniziranih uporabnikov 136
Pregled rezultatov sinhronizacije Active Directory 140
Konfiguracija prostora za shranjevanje 141
Konfiguracija profilov shrambe 142
Pregled shrambe 142
Razumevanje profilov shrambe 142
Razumevanje pravilnikov shrambe 142
Dodajanje zunanjih mest za shranjevanje 146
Konfigurirajte nastavitve arhiva QM 152

Konfiguracija upravljanja kakovosti 154
Konfigurirajte globalne nastavitve QM 154
O prioriteti snemanja zaslona 155
Konfigurirajte QM za snemanje 156
Upravljanje telefonskih strežnikov 156
Upravljanje polj metapodatkov po meri 158
Polja z metapodatki Cisco 161
Kako delujejo korenski klici in sprava 165
Konfiguracija telefonskih skupin 165
Konfiguracija upravitelja komunikacij Avaya 170
Nastavitev gesla naprave Avaya DMCC 170
Konfigurirajte Avaya SBCE za snemanje SIPREC 172
Konfiguracija upravitelja komunikacij Cisco Unified 177
Konfiguracija Genesysa 180
Dodajanje anket po klicu stikom 181
Konfiguriranje ponudnikov spletnih anket 181
Označevanje kontaktov za distribucijo spletnih anket 184
Konfiguracija upravljanja delovne sile 185
Konfiguracija čakalnih vrst storitev 185
Upravljanje številk imenika 186
Številke generalnega imenika 187
Upravljanje vrst čakalnih vrst storitev 187
Ustvarjanje, urejanje in brisanje vrst čakalnih vrst storitev 188
Upravljanje čakalnih vrst storitev 188

Sinhronizirana/nesinhronizirana okolja 188
Čakalne vrste navideznih storitev 189
Natančne čakalne vrste 190
Upravljanje skupin čakalnih vrst storitev 197
Upravljanje preslikav spretnosti 198
Upravljanje skupin z več veščinami 199
Upravljanje zaprtih datumov čakalne vrste storitev 201
Kopiranje zaprtih datumov 201
Konfiguracija krčenja 202
Upravljanje kategorij krčenja 203
Upravljanje tednov krčenja 204
Upravljanje scenarijev krčenja 205
Upravljanje urnikov posrednikov 207
Integracija s sistemom upravljanja s človeškimi viri 207
Uvoz podrobnosti o datoteki 208
Izvozi podrobnosti o datoteki 209
Prilagajanje ob izdaji urnikov 211
Omejevanje nadzornikove zmožnosti urejanja urnikov 213
Ustvarjanje poteka dela 215
Upravljanje pravil za urejanje urnika 215
Delo s preteklimi podatki 216
Ogled in urejanje zgodovinskih podatkov 216
Polja tabele s preteklimi podatki 218
Spajanje preteklih podatkov 219

Izračunajte natančnost preteklih napovedi 220
Zajem preteklih podatkov 221
Uvoz preteklih podatkov 222
Ustvarjanje opisov kod razlogov 224
Prilagajanje preslikav stanja upoštevanja 226
ACD ID-ji in kode razlogov 228
Preslikava stanja privrženosti za neinteraktivne čakalne vrste storitev 228
Konfigurirajte sistemske nastavitve WFM 229
Določite obdobje hranjenja WFM 233
Upravljanje vrednosti metapodatkov o dejavnosti 234
O metapodatkih o dejavnosti 236
Dodeljevanje privzetih vrednosti metapodatkov o dejavnosti 236
Preglasitev privzetih vrednosti metapodatkov 237
Konfiguriraj Teleopti 237
Konfiguracija storitve Analytics 238
Upravljajte in vzdržujte Webex WFO 240
Stanje nadzornega podatkovnega strežnika 240
Prenos dnevnikov podatkovnega strežnika 241
Konfiguracija igrifikacije 243
Zbiranje podatkov o učinkovitosti delovanja za Gamification 243
Konfiguracija ravni rešitve Gamification 244
Opisi polj 245
Upravljanje kategorij uspešnosti rešitve Gamification 245
Opisi polj 246

Konfiguracija gamification točk 247
Opisi polj 248
Konfiguracija KPI-jev 249
Revizija uporabniških in sistemskih sprememb 251
Nadzor povezav s strežnikom Webex WFO 255
Spremljanje načrtovanega izvoza množičnih stikov 258
Konfiguracija obvestil 260
Vrste obvestil 262
Obvestila skrbnika najemnika in uporabnika 263
Brisanje ali posodabljanje več stikov hkrati 276
**Upravljanje uporabnikov 281**
Kako delujejo licence 281
Model licenciranja 281
Licenciranje, vloge in dovoljenja 281
Licence za prenos podatkov 282
Webex WFO Accessove licence 283
Licenca za storitev Bot Analytics 283
Licence za vpoglede 284
Presežki 284
Primeri uporabnikov z več vlogami 285
Primer 1: agent QM, ki je tudi ocenjevalec 285
Primer 2: agent QM, ki je prav tako načrtovan z WFM 285
Funkcije, ki so na voljo z licencami QM in Analytics 285
Ustvarjanje uporabnika API 289

Uvoz in izvoz uporabnikov 290
Imena časovnih pasov 294
Upravljanje več uporabnikov 303
Upravljanje uporabniških profilov 304
ACD uporabniški profili 305
Snemanje uporabniških profilov 306
Preglasitev uporabniških profilov 306
Primer uporabniških profilov 307
Združevanje uporabnikov 310
Kako deluje združevanje uporabnikov 312
Informacije o uporabniku 312
Uporabniški podatki 313
Preglasitev uporabniških profilov 314
Upravljanje uporabnikov hoteliranja 315
Upravljanje vlog in dovoljenj 315
Webex WFO licenciranje 316
Dovoljenja 317
Dodeljevanje ciljnih strani uporabnikom 391
Omogočanje dostopa uporabnikom do Raziskovalca 393
TURN off Data Explorer 395
Upravljanje ekip 396
Ekipe za uvoz in izvoz 398
Upravljanje skupin 400
Uvozne in izvozne skupine 401

Upravljanje pogledov 402

**Snemanje in vrednotenje stikov 407**

Snemanje stikov 407

Avtomatizirajte poteke dela QM 408

Konfiguriranje pravil 413

Konfiguriranje pogojev 413

Konfiguriranje dejanj 415

Kako deluje skrbništvo poteka dela 416

Vrste dogodkov 416

Dnevni dogodki 416

Dogodki ob koncu interakcije 416

QM spori poteka dela 417

Pogojne izjave 417

Upravljanje pravilnikov o hranjenju podatkov za QM in Analytics 418

Konfiguracija prenašanja po stopnjah 420

Konfiguracija podatkovnega strežnika za prenos po stopnjah 422

Ustvarjanje mesta shrambe za nalaganje po stopnjah 422

Omogočanje komponente za prenos po stopnjah 423

Uporaba naslovov IP za povezovanje posrednikov s podatkovnim strežnikom za prenos po stopnjah 424

Uporaba ekip za povezovanje posrednikov s podatkovnim strežnikom za prenos po stopnjah 424

Uporaba naslovov IP in ekip za povezovanje posrednikov s podatkovnim strežnikom Staged

Upload Data Server 425 Ustvarjanje pravila za prenos po stopnjah 425

Upravljanje, kateri stiki so posneti 428

Izvoz metapodatkov stika 430

Snemanje na zahtevo 431
Kako delujejo kontrolniki za snemanje 434
Varnostne funkcije za posnetke 436
Ogled poročil o snemanju 436
Kako deluje sintaksa iskanja po besedilu 436
Prilagajanje stolpcev na strani »Interakcije« 443
Opisi stolpcev 443
Poslušanje zvočnega stika 453
O tišini in pogovoru o dogodkih 456
Ogled posnetka stika na zaslonu 457
Primeri scenarijev stikov 458
Posnetki klicev v oklepajih in prepletenih klicih 458
Slepi prenos 459
Konferenčni klici 459
Nadzorovana konferenca 459
Zadržanje s klicem na drugi liniji 459
Preskoči naprej in nazaj v posnetku 460
Ogled dejanj posrednika za stik 460
Ogled podatkov, povezanih s stikom 463
Urejanje metapodatkov po meri, povezanih s stikom 473
Branje e-poštnega stika 474
Branje besedilnega stika 474
Branje stika v klepetu 474
Ogled pregleda stika v klepetu 476

Ogled vpogledov umetne inteligence za stik 477
Preberite prepis zvočnega posnetka 481
Ogled frazne analitike za stik 482
Ogled mnenja stika 485
Razpoloženje za klice 485
Mnenje za e-pošto in besedilne stike 487
Prenos stikov na zahtevo 487
Dodeljevanje in skupna raba stikov 488
Dostop do stikov, ki so vam dodeljeni (klasična stran) 488
Dostop do dodeljenih stikov (nova stran) 491
Označevanje stikov za usposabljanje ali kadrovanje 496
Označevanje stika 497
Ustvarjanje hiperpovezav do posnetkov 499
Izvoz stika 499
Izvoz stikov v velikem obsegu 500
Zahteve za izdajanje dovoljenj za izvoz stikov v velikem obsegu 503
Podatki, vključeni v datoteko za izvoz množičnih stikov CSV 504
Ocenjevanje stikov 511
Nasveti za obrazce za ocenjevanje 511
Smernice za učinkovito vrednotenje 511
Navodila za vprašanja na obrazcu za evalvacijo 512
Vprašanja o ključnih kazalnikih uspešnosti (KPI) 513
Kako se ocenjujejo vprašanja o KPI-jih 514
Točkovanje na podlagi odstotka 515

O odsekih, ki temeljijo na odstotkih 515
O vprašanjih, ki temeljijo na odstotkih 515
Kako se ocenjujejo vrednotenja na podlagi odstotkov 517
Možne točke 517
Pridobljene točke 518
Odstotna ocena 519
Točkovno točkovanje 519
Samodejno dodeljevanje pregledov, vrednotenj in umerjanj (klasična stran) 520
Samodejno dodeljevanje ocen, umerjanj in pregledov (nova stran) 524
Ročno dodeljevanje pregleda, vrednotenj in umerjanj 532
Označevanje stika za umerjanje 533
Umerjanje ocenjevalcev 533
Poročilo o umerjanju evalvacije 534
Analiziranje evalvacijskih podatkov 534
Ogled poročil o vrednotenju 534
Konfiguracija predvidevanj 535
Rezultati promotorjev Predictive Net 535
Rezultati napovedne ocene 536
Najboljše prakse 537
Splošno 537
Rezultati promotorjev Predictive Net 538
Napovedne ocene 538
Razlike med napovednimi in ročnimi rezultati 539
Razlike med človeškimi ocenjevalci 539

Razlike v ocenjenih klicih 539
Spremljajte agente v realnem času 540
Ustvarjanje stika 544
**Razporejanje oseb 546**
Ustvarjanje urnikov 546
Zaprti datumi in fiksne delovne izmene 547
Vrstni red razporejanja 547
Prednost čakalne vrste za storitve 547
O postopku razporejanja 548
O strani za načrtovanje 548
Upravitelj panela 550
O vrstah urnikov 551
Konfiguracija dinamičnega načrtovanja 552
Upravljanje pravil dela dinamičnega načrtovanja 553
Upravljanje povezav dinamičnega razporejanja 555
Upravljanje dogodkov dinamičnega načrtovanja 556
Ustvarjanje novega dogodka 556
Pregled stanja dogodka 559
Ustvarjanje poročila o spodbudah za razporejanje 559
Urejanje strani za dinamično načrtovanje posrednika 560
Konfiguracija dinamične razpoložljivosti 560
Upravljanje pravil dinamične razpoložljivosti 560
Dodeljevanje pravil zastopnikom 561
Upravljanje dodeljenih pravil 562

O moji razpoložljivosti 563
Moja razpoložljivost za posrednike 563
Moja razpoložljivost za skrbnike, razporejevalnike in nadzornike 566
Ustvarjanje delovnih izmen 568
Delovne izmene in časovni pasovi 568
Delovne izmene in dinamično načrtovanje 569
Fiksne delovne izmene 569
Delovne izmene dodelitve 570
Spremenljive delovne izmene 570
Razumevanje grafa parametra delovne izmene 570
Ogled dodeljenih delovnih izmen 572
Primer vrtenja delovne izmene 575
Upravljanje delovnih pogojev 576
Primer 1: Stanje dela brez neplačanih dejavnosti 579
Primer 2: Stanje dela z neplačanimi dejavnostmi 580
Razporejanje in neplačane dejavnosti 580
Upravljanje profilov delovnih pogojev 585
Načrtovanje s profili delovnih pogojev 585
Upravljanje pogojev najmanjše/največje dovoljene ure 586
Delovne izmene in urniki 586
Časovne opredelitve 587
Upoštevanje konfiguracije urnika 587
Izjeme 588
Prekrivajoče se delovne izmene 588

Dodeljevanje pogojev najmanjše/maksimalne ure agentom 590
Omejite število agentov na razpored 591
Ustvarjanje distribucije 593
Smernice za ustvarjanje distribucije 594
Upravljanje distribucij 595
Ustvarjanje distribucije proizvodnje 595
Ustvarjanje poimenovane distribucije 596
Ogled distribucije 596
Delo z distribucijami 597
Ustvarjanje napovedi 598
O postopku napovedovanja 598
Ustvarjanje distribucije 598
Urejanje distribucije 598
Izberite način napovedovanja 599
Izberite referenčni reriod 599
Ustvarjanje napovedi 599
Preglejte napoved 600
Ustvarjanje napovedi 600
Ogled napovedi 604
Delo z napovedmi 604
Uvoz napovedi 605
Uvažanje napovedi, ko že poznate število napovedanih agentov 607
Uvažanje napovedi, ko želite izračunati število predvidenih agentov 607
Uporaba trendov pri napovedovanju 609

Zgodovinski trendi 609
Standardna metoda napovedovanja 609
Napredna metoda napovedovanja 609
Pričakovani trendi 610
Standardna metoda napovedovanja 610
Napredna metoda napovedovanja 610
Učinek dneva v tednu 610
Primeri: enoletna napoved po standardni metodi napovedovanja 611
Primer 1: Pozitivna stopnja rasti 611
Primer 2: Ničelna stopnja rasti 612
Primer 3: Negativna stopnja rasti 612
Primeri: enoletna napoved z napredno metodo napovedovanja 613
Primer 1: Pozitivna stopnja rasti 613
Primer 2: Negativna stopnja rasti 614
Strateške napovedi 615
Primeri strateških napovedi 615
Upravljanje povezav datumov podjetja 615
Datumska združenja podjetja za kopiranje 615
Upoštevajte dneve z nenormalnim obsegom stika 616
Vpliv na zahteve za distribucijo 617
Vpliv na zahteve za napoved 617
Omejitve posebnih dogodkov 618
Podatki v povzetku napovedi 619
Urejanje distribucij in napovedi 622

Vlečenje podatkovnih točk v grafikonu 622
Urejanje podatkov v tabeli 622
Polnjenje prazne tabele 623
Urejanje vsot na strani za distribucijo 623
Urejanje vsot na strani napovedi 623
Urejanje vsot v strateški napovedi 625
Kopiranje in lepljenje podatkov v tabelo 625
Uporaba korekcijskega faktorja v stolpcu 625
Upravljanje dejavnosti urnika 626
Upravljanje izjem 626
Za urnike, ki se izvajajo z dodeljenimi izjemami 627
Za odobrene izjeme, mentorstvo in zahteve za prosti čas 627
Ustvarjanje, urejanje in brisanje izjem 628
Dodeljevanje izjeme 629
Primeri konfiguriranja pogostosti in pojavljanja 630
Samo enkrat 630
Enkrat na teden 631
Enkrat na mesec 631
Enkrat letno 631
Upravljanje vrst izjem 632
Upravljanje projektov 632
Ustvarjanje urnika 636
Dodajanje posrednika v obstoječi urnik 637
Ustvarjanje začasnega urnika 638

Oglejte si strežniške zahteve uporabnikov WFM 639
Upravljanje časa odsotnosti 640
Sporočila za posrednike 640
Zahteve za iskanje 641
Kako filtrirati datumska polja 642
Iskalni kriteriji 642
Pošiljanju 642
Delo z mapo »Odpošlji« 644
Mapa »Prejeto« 644
Delo z mapo »Prejeto« 646
Javna škatla 646
Delo z javnim predalom 648
Zahteve 648
Urejanje ali brisanje zahteve 648
Zahtevajte izjemo 649
Zahtevajte razpored trgovanja 651
Zahtevaj prosti čas 654
Ogled prostega časa dodelitve 659
Zahtevajte ponudbo za urnik 659
Zahtevajte mentorstvo 662
O samodejnih spremembah zahtev 664
Primer 1: zastopnik predloži plačano zahtevo, ki se prekriva z neplačano dejavnostjo 664
2. primer: zastopnik naj bi delal v zahtevanem času 664
3. primer: Zastopnik naj bi delal le v delu zahteve 665

Sporočila za potrjevalce zahtev 665
Zahteve za iskanje 666
Kako konfigurirati datumska polja 667
Iskalni kriteriji 667
Odobritev ali zavrnitev zahtev 668
Zahteve za izjemo 668
Zahteve za prosti čas 669
Odobritev trgovanja ali zahteve za ponudbo 671
Odobritev prošnje za mentorstvo 673
Avtomatizirajte ravnanje z zahtevami agentov 674
Primer poteka dela 675
Odobri pravilo 675
Zavrni pravilo 676
Privzeto pravilo 676
Samodejna zavrnitev in ročno ravnanje 676
Samodejna zavrnitev 676
Samodejno ročno rokovanje 678
Pogoji pravil gradnje 680
Spremenljivke 682
Ogled in urejanje urnikov 690
Ogled urnika 690
Prilagajanje pogleda urnika 691
Natisnite svoj urnik 693
O časovnih pasovih 693

Ogled urnika v drugem programu koledarja 694
Naročanje na iCal feed 695
Dinamično načrtovanje za posrednike 696
Ikone osebja 698
Ustvarjanje lastnega urnika 699
Dinamično načrtovanje znotraj dneva za posrednike 700
Upravljanje urnikov posrednikov 703
Prilagajanje strani »Razpored posrednikov« 712
Izbira po meri 713
O časovnih pasovih 715
Privzeti časovni pas 715
Prikaz časovnega pasu 715
Časovni pas razporejanja 715
Časovni pas čakalne vrste storitev 715
Časovni pasovi in urniki posrednikov 716
Opombe o dejavnosti 716
Razvrščanje seznama agentov 717
Urejanje urnikov 718
Urejanja in seznam dodeljenih izjem 720
Insert dejavnost 720
Posrednik načrtuje opozorila o sporih 723
Razmislek o dodelitvi prostega časa in premisleku o načrtu počitnic 725
Brisanje dejavnosti 726
Urejanje urnikov s funkcijo »povleci in spusti« 726

Dodajanje in urejanje opomb o dejavnostih 727
Trgovina z dvema zastopnikoma na seznamih 727
Kopiranje dejavnosti urnika 730
Poiščite najboljši čas za aktivnost 732
Razveljavitev spremembe urnika 736
Iskanje po zgodovini urnikov 737
Tabela z rezultati 738
Obnavljanje urnika 738
Primer: obnovitev urnika 738
Primer: vedenje pri obnavljanju v obstoječem urniku 739
O zgodovini urnika in obnovitvi 739
Odobritev ali zavrnitev sprememb urnika, ki so jih izvedli nadzorniki 741
Upravljanje današnjega urnika 742
Ponudite prostovoljne nadure ali prosti čas 742
Brskanje 743
Ogled obstoječih dogodkov 743
Ustvarjanje novega dogodka dinamičnega načrtovanja znotraj dneva 744
Odobritev sprememb urnika 747
O predalih 749
Preverite pokritost osebja 750
Pokritost: načrtovani pogled 752
Razlaga grafikona 753
Pokritost: Pogled na krčenje 754
Pokritost: pogled napovedi 756

Znotraj dneva: pogled podatkov 757
Zemljevid pokritosti z več veščinami 758
Ogled skladnosti in skladnosti agenta 760
Oglejte si podrobno upoštevanje agenta 763
Optimizirajte odmore in kosila 765
Omejitve optimizacije 767
Primeri optimizacije 768
Ogled poročil o razporejanju 769
Izdelajte dolgoročne načrte 769
Ocenite prihodnje zahteve 770
Upravljanje strateških virov 770
Upravljanje načrtov zaposlovanja 771
Upravljanje korakov najema 771
Analizirajte stroške izmene za čakalno vrsto storitve 772
Upravljanje prostega časa posrednika 773
Upravljanje profilov v ekvivalentu polnega delovnega časa 773
Upravljanje vrst počitnic 774
Upravljanje načrtov počitnic 776
Primeri počitniškega načrta 777
Primer 1: Prekrivajoči se počitniški načrti brez skupnih agentov 778
Primer 2: Selitveni agenti med počitniškimi načrti 779
Upravljanje dodelitve prostega časa 780
Uporaba dodelitve prostega časa z zahtevami za prosti čas 780
Izračun dodelitve prostega časa z zahtevami za prosti čas 781

Zahteve za prosti čas s EPDČ ali urami 781
Zahteve za celodnevni prosti čas 782
Kopiranje prostega časa dodelitve 783
Primer 1: Čakalne vrste za storitve imajo dodelitve prostega časa za celo leto 783
Primer 2: Čakalne vrste storitev imajo dodeljene proste čase za različno število mesecev 783
Dodelitve prostih ur in časovni pasovi 784
Poročila o odsotnosti posrednika 785
**Analiziranje stikov, oseb in procesov 786**
TURN o povzetku interakcije 786
TURN o naprednem razpoloženju 789
Ustvarjanje opravil storitve Analytics 791
O opravilih storitve Google Analytics 807
Organiziranje podatkov 810
Ustvarjanje in upravljanje besednih zvez in kategorij besednih zvez 810
Prepoznavanje spletnih mest in aplikacij, ki jim bo Google Analytics sledil 817
Ustvarjanje in upravljanje elementov namizja 818
Konfiguracija dogodkov elementov namizja 821
Prekrivajoči se dogodki 829
Uporaba orodja »Oznaka polja programa« 830
Določanje polj spletnega mesta, katerim mora Google Analytics slediti 832
Omogočanje razširitve analitike za namizne aplikacije v brskalniku 834
Pregled nadzornih plošč storitve Google Analytics 835
Ustvarjanje in upravljanje nabora podatkov 837
Viri podatkov 839

Filtri podatkov 841
Ustvarjanje in upravljanje nadzorne plošče storitve Google Analytics 845
Ustvarjanje in upravljanje pripomočka za Google Analytics 847
Prikaz podrobnosti o pripomočku 853
Obveščanje uporabnikov o neodobreni uporabi aplikacij 853
Filtriranje podatkov na nadzorni plošči storitve Google Analytics 854
Prilagajanje nadzorne plošče storitve Analytics 855
Orodna vrstica storitve Google Analytics 856
Orodna vrstica za poravnavo pripomočkov 858
Osredotočenost in dejavnost agentov za spremljanje 859
Pregled Agent Explorerja 862
**Analiza podatkov poslovnega obveščanja 864**
Nadzorna plošča domače strani 864
Ustvarjanje lastnih poročil z Raziskovalcem 865
Upravljanje seznama nadzornih plošč in poročil Raziskovalca podatkov 866
Orodna vrstica DX 866
Oglejte si standardne nadzorne plošče Raziskovalca podatkov 867
Razpoložljive vnaprej izdelane nadzorne plošče 868
Nadzorne plošče QM 868
Nadzorne plošče WFM 869
Nadzorne plošče za celotno zbirko 870
Nadzorne plošče storitve Google Analytics 871
CXI - nadzorne plošče središča za stike 872
Nastavitev domače strani 874

Kopiranje poročila ali nadzorne plošče 875
Skupna raba poročil in nadzornih plošč 875
Nastavitev dostave e-pošte poročila 877
Upravljanje dostave e-pošte poročila 879
Označevanje poročil in nadzornih plošč z vlogami 881
Iskanje po brskalniku sredstev po oznaki 882
Izvoz poročila 883
Ustvarjanje poročila 883
Ustvarjanje vprašanja 884
Ustvarjanje novega poročila 885
Izbira ukrepa 885
Izberite skupino 887
Nastavljanje filtra 887
Filtriranje izbrisanih zapisov napovedi, skladnosti in urnika posrednikov 895
Ustvarjanje ukrepa po meri 896
Primer ukrepa po meri 898
Konfiguracija videza ukrepa 902
O atributih vsebine 905
1. primer: spremenite številke od 20 do 200 krepko in modro 906
2. primer: številke barvne kode kot nizke, srednje ali visoke 907
3. primer: ohranitev oblikovanja za časovna polja pri izvozu poročila 908
Sintaksa atributa vsebine 909
Ključne besede 910
Dodatni premisleki v sintaksi 913

Atributi vsebine za vse vrste podatkov 913
Atributi vsebine za besedilne podatkovne tipe 914
Atributi vsebine za številske podatkovne tipe 916
Atributi vsebine za podatkovne tipe datum/čas 922
Atributi vsebine za logične podatkovne tipe 922
Ustvarjanje pogleda 923
Vrste pogledov, ki so na voljo 923
Možnosti stylinga 932
Os X 933
Os Y (primarna, sekundarna, 3 in 4) 934
Konfiguracija privzetega razvrščanja poročila 946
Razvrščanje podatkov 946
Naročanje kategorije 947
Nastavitev izjeme 947
Ustvarjanje nadzorne plošče 947
Kontrolnik nadzorne plošče 948
Dodajanje plošče 949
Dodajanje plošče s pripomočki 950
Prilagajanje pripomočka Raziskovalec podatkov 950
Na voljo pripomočki QM 953
Pripomoček »Napredek cilja stika« 954
Pripomoček »Skupne vsote« stikov 954
Pripomoček Trenutni najboljši izvajalci 955
Pripomoček »Povprečja vrednotenja« 955

Pripomoček »Obsegi vrednotenja« 955
Pripomoček Gamification Score 955
Pripomoček Izvedene nedavne evalvacije 956
Pripomoček »Nedavna vrednotenja« 957
Pripomoček za beleženje anket 957
Na voljo pripomočki WFM 957
Pripomoček Glasnost klicev posrednika 958
Pripomoček za klice posrednikov na uro 959
Pripomoček za odstotke agentov 959
Pripomoček za porazdelitev časa posrednika 959
Pripomoček za vsote časa posrednika 960
Moj pripomoček za urnik 961
Pripomoček za upoštevanje v realnem času 962
Pripomoček za učinkovitost delovanja čakalne vrste storitev 962
Dodajanje parametra 963
Filtriranje izbrisanih zapisov 963
Konfiguracija KPI-jev podjetja 964
Lastnosti KPI 965
Konfiguriranje nastavitev 966
Izvajanje poročil 967
Razpoložljivi ukrepi KPI 967
Standardna poročila 968
Zagon standardnega poročila QM ali WFM 968
QM standardna poročila 970

Ocena točkovanja agenta 975

Graf trenda agenta 978

Podrobnosti o stiku 980

Napredek cilja stika 982

Graf skupnih vrednosti stikov 983

Kalibracija 983

Ocene ocenjevanja 985

Graf skupnih vrednosti vrednotenja 987

Uspešnost ocenjevalca 989

Graf povprečij kakovosti 991

Rezultati vprašanj 991

Dostop do interakcije s stikom 993

Dostop do interakcije s strani uporabnika 994

Oceni vse podatke 996

Rezultati odsekov 998

Ankete Vsi podatki 999

Rezultati anketnih obrazcev

Stanje sistema 1000

Stanje snemanja 1001 uporabnika

1002

WFM standardna poročila

Interval agenta 1003

1005

Nadurno delo agenta

Kartica

poročila o agentu 1008 ..... 1008

Dnevni razpored agentov ..... 1013

Razpored agentov tedensko ..... Inter

val čakalne vrste storitve posrednika 1014 ..... 1014

Odstotki opravil posrednika ..... 1016

Produktivnost agentov in ekip ..... 1018

dodeljena izjema ..... 1024

Proračunsko načrtovanje ..... 1025

Načrtovanje objektov (strojna oprema) ..... 1025

Načrt najema ..... Čak

alna vrsta intervalnih storitev 1026 ..... 1027

Uspešnost dnevno ..... 1031

Interval delovanja ..... 1034

Interval posrednika v čakalni vrsti za storitve ..... 1037

Razpored čakalnih vrst storitev po agentu ..... 1038

Razpored čakalnih vrst storitev po intervalih ..... 1039

Analiza proračuna za premik ..... 1041

Kadrovsko načrtovanje ..... 1042

Interval agentov ekipe ..... Inter

val ekipe 1043 ..... 1045

ur opravil razporeda skupine ..... 1048

Status počitnic ..... 1049

# Konfigurirajte Webex WFO

V teh razdelkih v Webex WFO lahko nastavite, kako se Webex WFO poveže z vašim ACD in pomnilnikom ter kako aplikacije Webex WFO komunicirajo z vašo delovno silo.

## Prijavite se v Webex WFO

Stran za prijavo vam omogoča, da se prijavite s svojimi Webex WFO poverilnicami. Obstajajo tri vrste poverilnic, ki jih lahko uporabite, odvisno od tega, kako je bilo preverjanje pristnosti konfigurirano za vaš sistem:

- Webex WFO privzete poverilnice
- Poverilnice za Windows Active Directory
- Poverilnice za eno prijavo (Security Assertion Markup Language ali SAML)

**OPOMBA** : Skrbniki se lahko prijavijo s svojimi poverilnicami Webex WFO, tudi če je preverjanje pristnosti Webex WFO onemogočeno in je dovoljeno samo preverjanje pristnosti SAML. To jim omogoča, da
Po potrebi konfigurirajte preverjanje pristnosti SAML.

V naslednji tabeli so opisana polja na strani za prijavo.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Jezik | Izberite jezik, uporabljen v vmesniku Webex WFO. Izbrani jezik se uporablja na celotnem spletnem mestu in traja od seje do seje za vaše uporabniško ime.<br><br>Če spremenite izbiro jezika, se morate odjaviti in ponovno prijaviti v Webex WFO, da se izbira jezika spremeni na celotnem spletnem mestu. |
| Uporabniško ime | Vaše uporabniško ime. To je uporabniško ime, ki vam ga dodeli skrbnik, ali uporabniško ime za Windows Active Directory.<br><br>Uporabite svoj e-poštni naslov, če ste prejeli obvestilo za prijavo z |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | e-poštni naslov. |
| Domena | Domena Active Directory. To polje je prikazano samo v sistemih, ki uporabljajo Active Directory. Izberite domeno, povezano z vašim uporabniškim imenom in geslom Active Directory. |
| Geslo | Vaše geslo. To je geslo, ki vam ga je prvotno dodelil skrbnik, ali geslo za Windows Active Directory.<br><br>To polje ni obvezno, če se prijavljate z enotno prijavo. |
| Pozabljeno geslo? | Ponastavite geslo. |

### Prijavite se s poverilnicami Webex WFO ali Windows (Active Directory)

1. Vnesite svoje uporabniško ime in geslo.
2. Kliknite **Prijava**.

### Prijava z enotno prijavo

1. Vnesite svoje uporabniško ime in kliknite **Enotna** prijava. Preusmerjeni boste na stran za prijavo ponudnika identitet.
2. Vnesite svoje poverilnice za prijavo pri ponudniku identitet. Preusmerjeni boste nazaj na Webex WFO .

> **OPOMBA:** Vaš račun se zaklene, če presežete število neuspešnih poskusov prijave, ki jih je določil skrbnik. Če je vaš račun zaklenjen, se ne morete prijaviti z Webex Poverilnice WFO ali enotna prijava, dokler skrbnik ne odklene vašega računa ali dokler vaše geslo ni ponastavljeno.

Če pozabite geslo ali je račun zaklenjen, lahko geslo ponastavite.

### Ponastavitev gesla

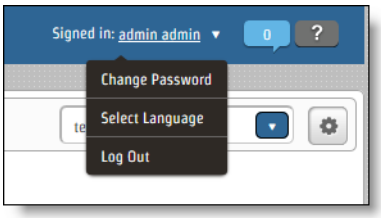
1. Kliknite Pozabljeno geslo? na strani za prijavo.
2. Vnesite svoj e-poštni naslov, kliknite Ponastavitev gesla po e-pošti in sledite pozivom. E-poštno sporočilo z navodili za ponastavitev gesla bo poslano na vaš e-poštni račun.

## Spreminjanje gesla

Geslo lahko kadar koli spremenite.

### Spreminjanje gesla

1. V zgornjem desnem kotu strani kliknite puščico spustnega seznama desno od uporabniškega imena in izberite **Spremeni geslo**.




2. V pogovorno okno Spremeni geslo znova vnesite svoje trenutno geslo, novo geslo in novo geslo, da ga potrdite. Moč gesla se prikaže, ko vnesete geslo.

   Geslo mora izpolnjevati minimalne zahteve za shranjevanje dobrega ali močnega gesla.

3. Kliknite **Spremeni geslo**.

## Zahteve glede zapletenosti gesla

Ta pravila veljajo, ko ustvarite ali uredite uporabnika oziroma ko spremenite ali ponastavite geslo.

Ta pravila veljajo samo, če konfigurirate geslo, ki ga nadzira Webex WFO. Če uporabnik vnese geslo za zunanji sistem, ki ga ne nadzoruje Webex WFO, Webex WFO, ne bo preveril veljavnosti gesla (na primer konfiguracija ACD).

**OPOMBA:** Uporabnika je mogoče ustvariti brez gesla (ročno ali samodejno prek sinhronizacije ACD). Uporabnik brez gesla se ne more prijaviti. Ta uporabnik mora uporabiti povezavo »Pozabljeno geslo« in nastaviti
geslo.

- Gesla ne smejo vsebovati praznih presledkov (praznih mest).
- Gesla morajo biti dolga vsaj osem znakov. Skrbnik lahko poveča najmanjšo dolžino na strani Pravilnik o geslih v upravljanju programov.
- Gesla morajo vsebovati znake iz treh od naslednjih štirih kategorij:

| Kategorija | Opis |
|---|---|
| Velike črke | A – Z<br>Veliki znaki Unicode: |

| Kategorija | Opis |
|---|---|
| | http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm |
| Male črke | a–z<br>Znaki Unicode z malimi črkami:<br>http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm |
| Številke | 0–9 |
| Posebni znaki | Za geslo zbirke podatkov najemnika so dovoljeni naslednji znaki:<br>! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` \|<br>Za vsa druga gesla so dovoljeni naslednji znaki:<br>! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ `<br>{ \| } ~ |

## Odjava

Če se želite odjaviti iz datoteke Webex WFO, premaknite miško nad uporabniško ime v zgornjem desnem kotu strani in kliknite Odjava. S tem se vrnete na stran za prijavo.

Če želite popolnoma zapustiti Webex WFO, zaprite brskalnik.

# Konfiguracija najemnika

Konfiguriranje najemnika vključuje naslednje:

- Konfigurirajte vidike sistema, ki veljajo za vse uporabnike in aplikacije.
- Sinhronizirajte podatke o agentih, ekipah in čakalnih vrstah storitev iz ACD.
- Izberite in konfigurirajte način preverjanja pristnosti, da preverite identiteto vseh, ki se želijo povezati z Webex WFO.
- Pravilnik o uporabniških geslih konfigurirajte tako, da ustreza varnostnim zahtevam organizacije.
- Izboljšajte varnost najemnika tako, da nadzirate (ali »seznam dovoljenih«), s katerih naslovov IP lahko uporabniki dostopajo do Webex WFO.
- Nastavite funkcije podatkovnega strežnika glede na geografsko lokacijo središča stika.
- Povežite se s strežnikom Active Directory (AD) v svojem okolju za preverjanje pristnosti uporabnika, sinhronizacijo ali oboje.

# Konfiguriranje ACD

Na strani konfiguracije ACD lahko nastavite povezavo med Webex WFO in enim ali več ACD-ji. Ko se ACD uspešno sinhronizira, ga ni mogoče izbrisati iz Webex WFO.

## Predpogoji

- Imate dovoljenje Upravljaj ACD Konfiguracija (glejte Upravljanje vlog in dovoljenj).
- Storitev podatkovnega strežnika je nameščena v strežniku z dostopom do sistema Webex WFO, preden preizkusite povezavo ACD.

> **Opomba** Opomba Namestitvena datoteka za storitev podatkovnega strežnika je na strani Prenosi (glejte Prenos pametnega namizja in namestitvenih naprav za podatkovni strežnik Webex WFO). Če so podatki
> Strežniška storitev ni nameščena, ko preskusite povezavo, prikaže se to sporočilo o napaki: »Napaka: preverite, ali se storitev zbiranja izvaja«.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > konfiguracija globalnega > sistema > konfiguracija ACD

## Postopki

### Dodajanje ACD

1. Izberite najemnika.
2. Kliknite **Dodaj**. Odpre se pogovorno okno ACD Details.
3. Izberite vrsto ACD s spustnega **seznama Izberite ACD** .
4. V polje Ime **vnesite ime** ACD.
5. Kliknite **V redu**. Pogovorno okno ACD Details se zapre, možnosti konfiguracije pa se prikažejo na strani konfiguracije ACD.
6. Konfigurirajte ACD tako, da izpolnite polja. Oglejte si spodnje povezave za navodila, specifična za ACD.
   - Nastavitve povezave za Amazon Connect
   - Nastavitve povezave za Cisco Unified Contact Center Enterprise
   - Nastavitve povezave za Cisco Unified Contact Center Express

- Nastavitve povezave za Cisco Webex Contact Center
- Nastavitve povezave za Cisco Webex Contact Center 2.0
- Nastavitve povezave za Avaya CM s kontaktnim centrom Elite
- Nastavitve povezave za Avaya IP Office z ACCS
- Nastavitve povezave za pet 9
- Nastavitve povezave za InContact
- Nastavitve povezave za generične ACD
- Nastavitve povezave za Microsoft Dynamics 365 Customer Service
- Nastavitve povezave za Serenovo
- Nastavitve povezave za Eventide NexLog
- Nastavitve povezave za Twilio Flex
- Nastavitve povezave za UJET

7. Kliknite **Preskusi povezavo** , da zagotovite, da so vnosi pravilni in da je Webex WFO povezan z ACD.
8. Ko je preskus povezave uspešen, kliknite Shrani .

## Brisanje ali spreminjanje ACD

- Če želite izbrisati ACD, izberite ACD, kliknite **Izbriši** in nato Da .
- Če želite spremeniti ACD, izberite ACD, po želji uredite polja in kliknite Shrani .
- Če želite spremeniti ime ACD, izberite ACD, kliknite **Uredi**, spremenite ime v polju **Ime** , kliknite **V redu** in nato Shrani .

## Nastavitve povezave za Cisco Unified Contact Center Enterprise

Naslednja polja se prikažejo, če je ACD, ki ga izberete, Cisco Unified Contact Center Enterprise.

> **OPOMBA:** Če agenti v vašem Unified CCE ACD niso konfigurirani tako, da uporabljajo izbrano skupino spretnosti kot svojo privzeto skupino spretnosti, potem samodejno spadajo v privzeto skupino spretnosti ACD. Pretekli podatki so
> Ni zajeto za privzeto skupino spretnosti ACD, ampak za določene privzete skupine spretnosti. Posledično čas agentov ni pravilno pripisan čakalni vrsti storitev, ki jo podpirajo v Webex WFO. Nastavite izbrano skupino spretnosti ACD, ki jo agent primarno podpira kot svojo privzeto skupino spretnosti, da boste lahko pravilno poročali o njihovi produktivnosti. Če obravnavajo klice za druge čakalne vrste storitev, njihov čas morda ne bo pravilno pripisan ustrezni čakalni vrsti za storitve.

| Oddele | Opis |
|---|---|
| Pretekli interval poročanja | Pretekli interval poročanja podatkov, ki je konfiguriran v vašem sistemu Unified CCE.<br><br>Če je vaš ACD konfiguriran na 15-minutni interval, morate izbrati možnost 15-minut, da zagotovite, da je Webex WFO združljiv z vašim ACD in da se vsi podatki uvozijo v Webex WFO. Če se intervali poročanja ne ujemajo, pretekli podatki ACD ne bodo pravilno zajeti. |
| ACD Filtriranje | S filtrom ACD omejite uporabnike, ki so sinhronizirani z ACD. Za Konfigurirate lahko na primer filter imena ekipe, ki vam omogoča sinhronizacijo uporabnikov, ki pripadajo ekipi, ki se ujema z določenim vzorcem poimenovanja. Konfigurirate lahko več ACD filtrov.<br><br>**POMEMBEN** Če na spustnem seznamu Vrsta **predpone izberete** samo ime storitve, se ekipe ali posredniki ne sinhronizirajo. Vse ekipe ali agenti, ki so že sinhronizirani, so deaktivirani.<br>Če na spustnem seznamu Vrsta **predpone spremenite filter, ki uporablja** ime storitve, ostanejo vse predhodno sinhronizirane čakalne vrste storitev aktivne, tudi če jih spremenjeni filter ne zajame.<br><br>**OPOMBA** Če v vrsti predpone izberete samo ime **ekipe** Spustni seznam, povezane čakalne vrste storitev se še vedno sinhronizirajo. Če spremenite filter, ki uporablja ime **ekipe** na **spustnem seznamu Vrsta** predpone, bodo agenti ali ekipe, ki jih filter ne zajema več, deaktivirani. |
| Konfiguracija IP | To se uporablja za pridobivanje zgodovinskih podatkov.<br><br>Primarni IP naslov HDS ali ime gostitelja – naslov IP ali ime gostitelja primarnega zgodovinskega strežnika zbirke podatkov (HDS).<br><br>Sekundarni naslov HDS IP ali ime gostitelja – (izbirno) Naslov IP ali ime gostitelja sekundarnega zgodovinskega strežnika zbirke podatkov.<br><br>Primarni IP naslov AWDB ali ime gostitelja – naslov IP ali gostitelj |

| Oddele | Opis |
|---|---|
| | ime primarnega strežnika zbirke podatkov skrbniške delovne postaje (AWDB).<br><br>AWDB Sekundarni naslov IP ali ime gostitelja – (izbirno) Naslov IP ali ime gostitelja sekundarnega strežnika zbirke podatkov skrbniške delovne postaje.<br><br>Primerek Unified CC – ime primerka strežnika Microsoft SQL za zbirko podatkov Unified CCE. |
| Preverjanje pristnosti pristnosti | To se uporablja za pridobivanje zgodovinskih podatkov. Izberite način preverjanja<br><br>Prijava v zbirko podatkov uporablja:<br><br>NT – če izberete NT Authentication, se prikažejo naslednja polja:<br><br>▪ Uporabniško ime<br>▪ Geslo<br>▪ Domena<br>▪ Periferni ID – ID periferne naprave ICM za sistem.<br><br>SQL—Če izberete SQL Authentication, se prikažejo naslednja polja:<br><br>▪ SQL Uporabnik – uporabniško ime uporabnika Webex WFO SQL.<br>▪ Geslo – geslo uporabnika Webex WFO SQL.<br>▪ Periferni ID – ID periferne naprave ICM za sistem. |
| CTI strežniki | To se uporablja za pridobivanje podatkov agentov v realnem času.<br><br>Primarni naslov CTI IP ali ime gostitelja – IP naslov ali ime gostitelja primarnega strežnika CTI, povezanega s sistemom.<br><br>Primarna vrata CTI – vrata primarnega strežnika CTI, povezanega s sistemom.<br><br>Sekundarni naslov CTI IP ali ime gostitelja – naslov IP ali gostitelj |

| Oddele | Opis |
|---|---|
| | ime sekundarnega CTI strežnika, povezanega s sistemom.<br><br>Sekundarna vrata CTI – vrata sekundarnega strežnika CTI, povezanega s sistemom. |
| Oddelki | Ime podjetja – ime oddelka ali oddelkov po ime podjetja. Ime podjetja predstavlja najemnika v Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS). |
| CDR Konfiguracija usklajevanja | (Samo za branje) CDR (zapis s podrobnostmi o klicu) Base – mapa v podatkovnem strežniku, kamor podatkovni strežnik uvozi datoteke CDR iz Unified CCE ACD in jih naloži v Webex WFO.<br><br>Webex WFO ustvari imenik s podimenikom, specifičnim za ACD, ki vsebuje imenika cdrBase in uploadDir, ko je funkcija nastavitev usklajevanja regionalnih podatkovnih strežnikov omogočena v podatkovnem strežniku in je Unified CCE ACD dodeljena tej funkciji. Pot osnovnega imenika, ki jo vnesete skupaj z edinstvenim identifikatorjem ACD, se prikaže pod poljem. Ustvarijo se naslednji podimeniki:<br><br>▪ Imenik, specifičen za ACD – ta imenik je poimenovan z edinstveno številko ID strežnika ACD. Ker lahko uporabniki konfigurirajo več ACD strežnikov za uporabo istega imenika, je potrebna mapa z edinstvenim identifikatorjem, da se datoteke CDR naložijo v pravilno ACD. Imenik, specifičen za ACD, vsebuje naslednje imenike:<br><br>  ▪ cdrdir – podatkovni strežnik vstavi dohodne CDR-je iz strežnika za obračunavanje Unified CM v to mapo. Pri konfiguriranju aplikacijskega strežnika Unified CM Billing Application Server morate za parameter Pot imenika uporabiti naslednje ime: /CDR/<br><br>  ▪ Napake CdrFailures |

| Oddele | Opis |
|---|---|
| | ▪ uploaddir – podatkovni strežnik postavi usklajene podatke CDR in Unified CCE v to mapo, dokler podatki niso preneseni.<br>▪ Napake pri nalaganju<br><br>**OPOMBA:** To polje se uporablja samo za namene vodenja kakovosti. |
| Interval sinhronizacije | Interval (minute) – dolžina intervala, v katerem je ACD sinhronizirano s podatkovnim strežnikom. Tako pogosto podatkovni strežnik poskuša sinhronizirati čakalno vrsto uporabnika, ekipe in storitve z Webex WFO. |
| Nastavitve zajemanja | ACD Zakasnitev zajemanja – izberite čas čakanja WFM preden povlečete ACD statistiko po koncu intervala. Privzeta zakasnitev je 15 minut.<br><br>Omogoči vnovično zajemanje podatkov – potrdite to polje, če želite znova zajeti celoten prejšnji dan. Če posrednik redno obravnava klice, ki trajajo dlje od največje privzete zakasnitve, lahko omogočite, da od polnoči do polnoči znova zajamete celotne podatke prejšnjega dne. Ponovno zajeti podatki prepišejo, kaj je bilo zajeto čez dan. To zagotavlja, da so vaši statistični podatki pravilni in da so podatki za zelo dolge klice v pravilnem intervalu.<br><br>Čas ponovnega zajemanja – izberite čas za ponovni zajem podatkov prejšnjega dne iz ACD. Privzeta nastavitev je 03:00. |

## Nastavitve povezave za Cisco Unified Contact Center Express

Če za ACD izberete Cisco Unified Contact Center Express, se prikažejo naslednja polja.

| Oddelek | Opis |
|---|---|
| ACD Filtriranje | S filtrom ACD omejite uporabnike, ki so sinhronizirani z ACD. Za Konfigurirate lahko na primer filter imena ekipe, ki vam omogoča sinhronizacijo uporabnikov, ki pripadajo ekipi, ki se ujema z določenim vzorcem poimenovanja. Konfigurirate lahko več ACD filtrov. |

| Oddele | Opis |
|---|---|
| | **POMEMBEN** Če na spustnem seznamu Vrsta **predpone izberete** samo ime storitve, se ekipe ali posredniki ne sinhronizirajo. Vse ekipe ali agenti, ki so že sinhronizirani, so deaktivirani.<br>Če na spustnem seznamu Vrsta **predpone spremenite filter, ki uporablja** ime storitve, ostanejo vse predhodno sinhronizirane čakalne vrste storitev aktivne, tudi če jih spremenjeni filter ne zajame.<br><br>**OPOMBA** Če v vrsti predpone izberete samo ime **ekipe** Spustni seznam, povezane čakalne vrste storitev se še vedno sinhronizirajo. Če spremenite filter, ki uporablja ime **ekipe** na **spustnem seznamu Vrsta** predpone, bodo agenti ali ekipe, ki jih filter ne zajema več, deaktivirani. |
| Konfiguracija IP | Primarni IP naslov ali ime gostitelja – naslov IP ali ime gostitelja primarni strežnik Unified CCX.<br><br>Ime primarnega primerka – ime primarne zbirke podatkov za primerek zbirke podatkov Unified CCX.<br><br>Sekundarni IP Naslov ali ime gostitelja – naslov IP ali ime gostitelja sekundarnega strežnika Unified CCX.<br><br>Sekundarno ime primerka – ime sekundarne zbirke podatkov za primerek zbirke podatkov Unified CCX.<br><br>Primarna in sekundarna imena primerkov so v tej obliki zapisa:<br><br><ime gostitelja>_uccx<br><br>Kjer je ime gostitelja ime strežnika zbirke podatkov Unified CCX.<br><br>**POMEMBEN**<br>Izpolniti morate polja IP Konfiguracija za te funkcije: |

| Oddele | Opis |
|---|---|
| | ▪ WFM—Zajem in sinhronizacija zgodovinskih podatkov<br>▪ QM—Sprava in sinhronizacija |
| Preverjanje pristnosti | Uporabniško ime – uporabniško ime uporabnika za preteklo poročanje v Unified CCX.<br>▪ Vnesite **uccxhruser**. To je uporabnik zgodovinskega poročanja, ki ga najdete v Unified CCX Administration > Tools > Password Management.<br>Geslo – geslo, nastavljeno v Unified CCX za preteklega poročevalca.<br>**POMEMBNO** Preden spremenite to geslo, se zavedajte, da lahko ta račun uporabljajo tudi druge aplikacije.<br>Področne nastavitve odjemalca – področne nastavitve odjemalca, konfigurirane v Unified CCX. Področne nastavitve za ameriško angleščino so privzeto prikazane v tem polju. Če so področne nastavitve odjemalca spremenjene v Unified CCX, jih morate tukaj spremeniti tudi ročno.<br>Področne nastavitve strežnika – področne nastavitve strežnika, konfigurirane v Unified CCX. Področne nastavitve za ameriško angleščino so privzeto prikazane v tem polju. Če so področne nastavitve strežnika spremenjene v Unified CCX, jih morate tukaj spremeniti tudi ročno.<br>**POMEMBNO** : Izpolniti morate polja za preverjanje pristnosti za vse funkcije QM in WFM. |
| CTI strežniki | Primarni naslov CTI IP ali ime gostitelja – naslov IP ali gostitelj ime primarnega strežnika CTI, povezanega s sistemom.<br>Primarna vrata CTI – vrata primarnega strežnika CTI, povezanega s sistemom.<br>Sekundarni naslov CTI IP ali ime gostitelja – naslov IP ali ime gostitelja sekundarnega strežnika CTI, povezanega s sistemom. |

| Oddele | Opis |
|---|---|
| | Sekundarna vrata CTI – vrata sekundarnega strežnika CTI, povezanega s sistemom.<br><br>**POMEMBNO** Izpolniti morate polja CTI Servers za upoštevanje WFM v realnem času. |
| CDR Konfiguracija usklajevanja | Webex WFO ustvari imenik s podimenikom, specifičnim za ACD, ki vsebuje imenika cdrBase in uploadDir, ko je funkcija nastavitev usklajevanja regionalnih podatkovnih strežnikov omogočena v podatkovnem strežniku in je tej funkciji dodeljena ACD. Pot osnovnega imenika, ki jo vnesete skupaj z enoličnim identifikatorjem ACD, je prikazana pod poljem.<br><br>Imenik, specifičen za ACD, je poimenovan z edinstveno ACD ID številko strežnika. Ker lahko uporabniki konfigurirajo več ACD strežnikov za uporabo istega imenika, je potrebna mapa z edinstvenim identifikatorjem, da se datoteke CDR naložijo v pravilno ACD. Imenik, specifičen za ACD, vsebuje imenike cdrBase in uploadDir.<br><br>(Samo za branje) CDR Base – pot do klica Unified CCX Imenik zapisov s podrobnostmi (CDR). Pot, ki jo določite, mora biti lokalna v podatkovnem strežniku. Poti UNC niso podprte. Na primer:<br><br>cdrBase<br><br>Webex WFO ustvari imenik s podimenikom, specifičnim za ACD, ki vsebuje imenika cdrBase in uploadDir, ko je funkcija nastavitev usklajevanja regionalnih podatkovnih strežnikov omogočena v podatkovnem strežniku in je tej funkciji dodeljena Unified CCX ACD. Tako ustvarite naslednjo pot za osnovni imenik:<br><br>C:\CDR\<ACD_ID> |

| Oddele | Opis |
|---|---|
| | CDR Imenik – pot do imenika zapisa s podrobnostmi o klicu (CDR). Tu se nahajajo dohodni CDR-ji iz storitve obračunavanja Unified CM. Pot, ki jo določite, mora biti lokalna v podatkovnem strežniku. Pri konfiguriranju aplikacijskega strežnika Unified CM Billing Application Server morate za parameter Pot imenika uporabiti to ime: /CDR/. Poti UNC niso podprte. Na primer:<br>cdrDirectory<br>Naloži imenik – pot do imenika za nalaganje. Tu se nahajajo usklajeni podatki CDR in Unified CCE ali Unified CCX, dokler niso naloženi. Pot, ki jo določite, mora biti lokalna v podatkovnem strežniku. Poti UNC niso podprte. Na primer:<br>uploadDir<br>**POMEMBNO** Izpolniti morate polja CDR Konfiguracija usklajevanja za QM Sprava. |
| Interval sinhronizacije | Interval (minute) – dolžina intervala, pri katerem se ACD sinhronizira s podatkovnim strežnikom. |
| Nastavitve zajemanja | ACD Zakasnitev zajemanja – izberite čas čakanja WFM preden povlečete ACD statistiko po koncu intervala. Privzeta zakasnitev je 15 minut.<br>Omogoči vnovično zajemanje podatkov – potrdite polje, če želite znova zajeti podatke iz celotnega prejšnjega dne. Če redno upravljate klice, ki trajajo dlje od največje privzete zakasnitve, lahko od polnoči do polnoči znova zajamete celotne podatke prejšnjega dne. Ponovno zajeti podatki prepišejo, kaj je bilo zajeto čez dan. To zagotavlja, da so vaši statistični podatki pravilni in da so podatki za zelo dolge klice v pravilnem intervalu. |

| Oddelek | Opis |
|---|---|
| | Čas ponovnega zajemanja – izberite čas za ponovni zajem podatkov prejšnjega dne iz ACD. Privzeta nastavitev je 03:00.<br><br>**POMEMBNO** Izpolniti morate polja Nastavitve zajemanja za WFM Zgodovinski zajem podatkov. |

## Nastavitve povezave za Cisco Webex Contact Center

**NOTE** Webex WFO se trenutno nanaša na Cisco Webex Contact Center (CWCC) kot Cisco Customer Journey Platform (CJP).

Če za ACD izberete **Cisco Customer Journey Platform** , se prikažejo naslednja polja.

| Oddelek | Opis |
|---|---|
| ACD Filtriranje | **OPOMBA:** Ta integracija ne podpira funkcije filtriranja ACD.<br><br>S filtrom ACD omejite uporabnike, ki so sinhronizirani z ACD. Konfigurirate lahko na primer filter imena ekipe, ki vam omogoča sinhronizacijo uporabnikov, ki pripadajo ekipi, ki se ujema z določenim vzorcem poimenovanja. Konfigurirate lahko več ACD filtrov. |
| Cisco Customer Journey Platform API | Cisco Customer Journey Platform API URL – pot do CWCC API. Vključite celoten URL.<br><br>**PRIMER#** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api<br><br>Cisco Customer Journey Platform Media API URL – pot do CWCC Media API. Vključite celoten URL.<br><br>**PRIMER#** https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording<br><br>Uporabniško ime – uporabniško ime z dostopom do medijev CWCC API in CWCC API.<br><br>API Key – ključ zahteve API za CWCC API in CWCC Media API. |

| Oddele | Opis |
|---|---|
| | Cisco Webex Contact Center 1.0 - Izberite to potrditveno polje, če želite omogočiti zahteve API, specifične za Webex Contact Center 1.0 ali novejše.<br><br>Cisco ID najemnika – vnesite alfanumerični identifikator računa najemnika Webex Contact Center. |
| Interval sinhronizacije | Interval (minute) – dolžina intervala, pri katerem je ACD sinhroniziran s podatkovnim strežnikom. |
| Nastavitve zajemanja | ACD Zakasnitev zajemanja – čas, ki ga WFM čaka prej Vlečenje ACD statistike po koncu intervala. Privzeta zakasnitev je 120 minut.<br><br>Pretekli podatki iz CWCC morda ne bodo na voljo do 120 minut po koncu intervala.<br><br>**Opomba** : Omogoči vnovični zajem podatkov – potrdite to polje, če želite znova zajeti podatke iz celotnega prejšnjega dne.<br><br>Če redno upravljate klice, ki trajajo dlje od največje privzete zakasnitve, lahko od polnoči do polnoči znova zajamete celotne podatke prejšnjega dne. Ponovno zajeti podatki prepišejo, kaj je bilo zajeto čez dan. To zagotavlja, da so vaši statistični podatki pravilni in da so podatki za zelo dolge klice v pravilnem intervalu.<br><br>Čas ponovnega zajemanja – vnesite čas za ponovni zajem podatkov prejšnjega dne iz ACD. |
| Omogoči pošiljanje sporočil RTE za snemanje zaslona | Pametnemu namizju omogoča snemanje zaslonov za klice, ki jih posname CWCC. |

### Integracija osnovnih konfiguracijskih podatkov

Webex WFO sinhronizira naslednje osnovne konfiguracijske podatke z ekvivalenti od CWCC do treh zahtev API.

## Uporabniki

Ko Webex WFO uvozi novega uporabnika iz CWCC, ustvari novega uporabnika Webex WFO, ki ima uporabniški profil CWCC.

Ko nekdo spremeni uporabniške podatke v CWCC, jih sinhronizacijska storitev zazna in naredi več sprememb v Webex WFO. V spodnji tabeli so povzete te spremembe.

**OPOMBA** : Uporabniki s statusom »Ni aktivno« v CWCC niso uvoženi, razen če so obnovljeni.

| Sprememba CWCC | Nastala sprememba v Webex WFO |
|---|---|
| Dodan je nov uporabnik | Dodan je nov uporabnik. Natančneje, storitev sinhronizacije:<br>▪ Uporabi ime in priimek uporabnika CWCC za ime in priimek uporabnika Webex WFO.<br>▪ Uporabi TID uporabnika CWCC za ID Webex WFO uporabnika ACD.<br>▪ Nastavi začetne datume Webex WFO za podjetje in oddelek na datum, ko je prišlo do sinhronizacije.<br>▪ Uporabnika Webex WFO dodeli privzeti ekipi.<br>**NOTE** Webex WFO ne ohranja odnosa med uporabniki CWCC in ekipami. Oglejte si aplikacijo Teams.<br>▪ Če je uporabnik CWCC omogočeno središče za stike, dodelite privzeto vlogo posrednika uporabniku Webex WFO. Nobena druga vloga Webex WFO ni sinhronizirana z CWCC.<br>**OPOMBA:** Če vlogo posrednika odstranite od uporabnika Webex WFO, ki je sinhroniziran z uporabnikom CWCC, ki je stik-<br>Vloga posrednika je omogočena na sredino, ko se naslednjič Webex WFO sinhronizira z CWCC. |
| Uporabnikovo ime ali priimek se spremeni | Uporabnikovo ime ali priimek se spremeni. |
| Uporabnik je izbrisan | Uporabnik je deaktiviran. |

## Ekipe

Webex WFO se sinhronizira z ekipami CWCC katere koli vrste (na podlagi zmogljivosti ali agenta), če so aktivne. Ne ohranja odnosa med uporabniki CWCC in ekipami CWCC. Uporabnike morate ročno prerazporediti v ekipe v Webex WFO.

Ko se podatki ekipe spremenijo v CWCC, jih sinhronizacijska storitev zazna in naredi več sprememb v Webex WFO. V spodnji tabeli so povzete te spremembe.

| Sprememba v CWCC | Nastala sprememba v Webex WFO |
|---|---|
| Dodana je nova ekipa | Doda se nova ekipa z istim imenom. To ime je samo za branje. |
| Ime ekipe se spremeni | Ime ekipe se spremeni. |
| V ekipo je dodan nov uporabnik | Brez sprememb. Webex WFO ne ohranja odnosa med uporabniki CWCC in ekipami CWCC. |
| Uporabnik je odstranjen iz ekipe | Brez sprememb. Webex WFO ne ohranja odnosa med uporabniki CWCC in ekipami CWCC. |
| Ekipa je izbrisana | Brez sprememb. |

Nove ekipe lahko ustvarite v Webex WFO in jim dodelite uporabnike, vendar te nove ekipe niso dodane v CWCC.

Uporabnik Webex WFO lahko pripada samo eni ekipi.

## Čakalne vrste storitev

Webex WFO sinhronizira naslednje vstopne točke/čakalne vrste iz CWCC s čakalnimi vrstami storitev:

- Čakalne vrste
- Zunanje čakalne vrste

Ko se v CWCC spremenijo podatki o čakalni vrsti ali izhodni čakalni vrsti, jih sinhronizacijska storitev zazna in izvede več sprememb v Webex WFO. V spodnji tabeli so povzete te spremembe.

| Sprememba CWCC | Nastala sprememba Webex WFO |
|---|---|
| Dodana je nova čakalna vrsta | Najprej je dodana nova čakalna vrsta storitev. Natančneje, storitev sinhronizacije naredi naslednje: |

| Sprememba v CWCC | Nastala sprememba v Webex WFO |
|---|---|
| | ▪ Uporabi ime čakalne vrste CWCC za ime čakalne vrste storitve Webex WFO.<br>▪ Uporabi TID čakalne vrste za ID čakalne vrste storitve Webex WFO<br>▪ (Samo za branje) Čakalni vrsti storitve Webex WFO dodeli vrsto čakalne vrste storitve Voice [Interactive]<br>▪ (Samo za branje) Čakalni vrsti storitve Webex WFO dodeli vir ACD CWCC<br>Drugič, dodana je nova preslikava spretnosti. Natančneje, storitev sinhronizacije naredi naslednje:<br>▪ Uporabi ime čakalne vrste CWCC za ime preslikave spretnosti<br>▪ Preslikavi spretnosti dodeli čakalno vrsto storitve Webex WFO, ki je povezana s čakalno vrsto CWCC, in ji da prednost 1 |
| Ime čakalne vrste je spremenjeno | Uporabi novo ime čakalne vrste CWCC za storitev Webex WFO. Samo ime čakalne vrste. Webex WFO ne uporabi novega imena čakalne vrste CWCC za povezano preslikavo spretnosti Webex WFO. |
| Čakalna vrsta je izbrisana | Brez sprememb. Niti čakalna vrsta storitev niti preslikava spretnosti nista Izbrisati. |

## Nastavitve povezave za Cisco Webex Contact Center 2.0

Naslednja polja se prikažejo, če za ACD izberete Cisco Webex Contact Center 2.0.

| Polje | Opis |
|---|---|
| ACD Ime | Edinstveno ime za ACD. |
| Uporabniško ime | Vaše Cisco Webex Contact Center uporabniško ime. To je e-poštni naslov uporabnika, povezan s skrbniškimi poverilnicami v Cisco Webex Contact Center. |
| API URL | Celoten osnovni URL Cisco Webex Contact Center API, vključno z identifikatorjem protokola. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| ID najemnika | Alfanumerični identifikator računa najemnika Cisco Webex Contact Center. |
| Omogočeni izdelki - upravljanje kakovosti | Upravljanje kakovosti je bilo kupljeno kot izdelek Webex WFO. Webex WFO ponuja podporo za vsekanalne sisteme Webex Contact Center 2.0. Podprti so glasovni kanali Webex Contact Center 2.0, klepet in SMS. To pomeni, da se lahko posnetki klicev, prepisi SMS in prepisi klepeta zaužijejo v Webex WFO. |
| Glasovno | Omogoči glasovne kanale Webex Contact Center 2.0. |
| Digitalno (klepet, SMS, e-pošta, družabno) | Omogoči digitalne kanale Webex Contact Center 2.0 (klepet, SMS). |
| Preslikava metapodatkov | (Neobvezno) Omogoča preslikavo metapodatkov CWCC v oznake metapodatkov po meri V Webex WFO. Za več podrobnosti glejte Sinhronizacija metapodatkov z Webex WFO . Vrednosti metapodatkov CWCC se sinhronizirajo s stiki CWCC v Webex WFO. Vrednosti metapodatkov CWCC so preslikane v oznake metapodatkov, ustvarjene v upravitelju metapodatkov (najdete jih v možnosti Upravljanje aplikacij > QM > QM Konfiguracija > Upravitelj metapodatkov).<br><br>Po uspešni preslikavi lahko metapodatke uporabite za dodajanje različnih sledljivih informacij stiku v Webex WFO. Polja z metapodatki najdete v podoknu »Podrobnosti« na strani predvajalnika predstavnosti (Interakcije > odpiranje stika). Polje metapodatkov si lahko ogledate, ga uredite ali izbrišete iz sistema. |
| Interval sinhronizacije (minute) | Označuje, kako pogosto (v minutah) želite sinhronizirati uporabnike, ekipe in čakalne vrste storitev v Webex WFO z njihovimi ustrezniki v Cisco Webex Contact Center. Če želite več informacij o sinhronizaciji z oznako Webex Contact Center, glejte Osnovni konfiguracijski podatki. |
| Zakasnitev zajemanja (minute) | Nastavi čas, ki naj WFM počaka, preden uvozi statistiko ACD po koncu intervala. |
| Omogočanje vnovičnega zajemanja podatkov | (Neobvezno) Potrdite to polje, če želite znova zajeti podatke iz |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Ves prejšnji dan |
| Omogoči pošiljanje sporočil RTE za snemanje zaslona | (Neobvezno) Omogoča snemanje zaslonov agentov CWCC, ki so konfigurirani za snemanje zaslona v Webex WFO. Če želite več informacij o snemanju zaslona, glejte QM Podatki. |
| Preslikava jezika metapodatkov | **Opomba** Ta razdelek je na voljo samo za uvedbe v oblaku.<br><br>Ta razdelek se prikaže, ko v razdelku Izdelki omogočeni izberete **Digitalno .** Tukaj lahko nastavite metapodatke po meri, ki dodelijo jezik besedilnemu stiku, kot je e-poštno sporočilo ali sporočilo v klepetu. Možnosti metapodatkov, ki so na voljo, so na voljo v **razdelku Preslikava** metapodatkov.<br><br>Webex WFO uporablja jezik besedilnega stika za iskanje rezultatov, ko uporabite filter Iskanje po besedilu na strani Interakcije.<br><br>Webex WFO dodeli jezik besedilnemu stiku z uporabo naslednjih informacij v tem vrstnem redu:<br><br>A. Jezik, ki je že dodeljen stiku, ko je uvožen v Webex WFO.<br>B. Jezik, dodeljen polju metapodatkov po meri, ki ga konfigurirate tukaj (razdelek Preslikava jezika metapodatkov).<br>C. Nadomestni jezik, ki ga konfigurirate v **spodnjem razdelku »Nadomestni jezik«** besedila.<br>D. Privzeti jezik (angleščina). |
| Nadomestni besedilni jezik | **Opomba** Ta razdelek je na voljo samo za uvedbe v oblaku.<br><br>Ta razdelek se prikaže, ko v razdelku Izdelki omogočeni izberete **Digitalno .** Izberite jezik, ki ga želite dodeliti besedilnim stikom, če ob uvozu v Webex WFO nimajo povezanega jezika in nimajo vrednosti metapodatkov, kot je določeno v **zgornjem razdelku Preslikava** jezika metapodatkov.<br><br>Webex WFO uporablja jezik besedilnega stika za iskanje rezultatov, ko uporabite filter za iskanje po besedilu na strani Interakcije. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Webex WFO dodeli jezik besedilnemu stiku z uporabo naslednjih informacij v tem vrstnem redu:<br>A. Jezik, ki je že dodeljen stiku, ko je uvožen v Webex WFO.<br>B. Jezik, dodeljen polju metapodatkov po meri, ki ga konfigurirate v **zgornjem razdelku Preslikava** jezika metapodatkov.<br>C. Nadomestni jezik, ki ga konfigurirate tukaj (razdelek Nadomestni jezik besedila).<br>D. Privzeti jezik (angleščina). |
| URL za preverjanje pristnosti | **OPOMBA:** Ta razdelek se prikaže samo, ko uredite obstoječo oznako ACD. Ne prikaže se, ko ustvarite nov ACD.<br>Podatkovni strežniki Webex WFO se vsakih dvanajst ur povežejo z Webex Contact Center za žeton za dostop. Če pride do napake pri osveževanju žetonov, se proces OAuth prekine.<br>Če konfigurirate to nastavitev, lahko sistem v primeru neuspešnega osveževanja žetonov znova vzpostavi preverjanje pristnosti OAuth za največ šestdeset dni.<br>Do napake pri osveževanju žetona lahko pride iz več razlogov, kot so naslednji.<br>▪ Spreminjanje e-poštnega naslova skrbniškega računa.<br>▪ Deaktiviranje računa v Active Directory.<br>▪ Spreminjanje gesla v Active Directory.<br>▪ Preklop s sinhronizacije Active Directory na enotno prijavo v računu Cisco.<br>▪ Spreminjanje domen. |

## Nastavitve povezave za Avaya CM s kontaktnim centrom Elite

### Predpogoji

Za Webex WFO QM so potrebne naslednje konfiguracije za usklajevanje klicev v vašem sistemu Avaya.

- Omogočite posebno aplikacijo: SA8702 - CDR Izboljšave za omrežje. Za pridobitev licence se obrnite na pooblaščenega predstavnika računa Avaya. Ta funkcija povzroči, da UCID sledi klicu.
- Omogočite posebno aplikacijo: SA8201 - Začetni čas in 4-mestna polja leta CDR po meri.
- Prijava Avaya CM z dostopom CDR.
- CDR konfiguriran za shranjevanje CDR-jev na disk.
- Združene linije, konfigurirane za ustvarjanje zapisov CDR.
- Posamezne razširitve, konfigurirane za ustvarjanje zapisov CDR, Intra-switch CDR. Razdelitev klicev mora biti omogočena za točen čas za udeležence, ki so opustili večosebni klic. V nasprotnem primeru se končni časi zabeležijo kot čas konca klica, ko so vse stranke odstopile od klica.
- V sistemu Avaya morajo biti konfigurirani naslednji parametri CDR.
    - UCID
    - Začetni čas
    - Končni čas
    - Začetni datum(4) ali Začetni datum(4D)
    - Končni datum(4) ali končni datum(4D)
    - sek-dur
    - klicana št.
    - Št. klicanja
    - In-CRT-ID

      **POMEMBNO** Ta parameter morate nastaviti kot tri znake. Če ima ta parameter kaj drugega kot tri znake, klici ne bodo usklajeni.
    - Out-Crt-ID

      **POMEMBNO** Ta parameter morate nastaviti kot tri znake. Če ima ta parameter kaj drugega kot tri znake, klici ne bodo usklajeni.
    - vrnitev
    - Vir vrstice

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > konfiguracija globalnega sistema > > konfiguracija ACD > izberite Avaya CM s kontaktnim centrom Elite kot ACD

Naslednja polja se prikažejo, če izberete Avaya CM s Contact Center Elite kot ACD.

| Polje | Opis |
|---|---|
| ACD Filtriranje | S filtrom ACD omejite uporabnike, ki so sinhronizirani z ACD. Konfigurirate lahko na primer filter imena ekipe, ki vam omogoča sinhronizacijo uporabnikov, ki pripadajo ekipi, ki se ujema z določenim vzorcem poimenovanja. Konfigurirate lahko več ACD filtrov. |
| Avaya CM s konfiguracijo Contact Center Elite | SMS URL strežnika – URL strežnika SMS.<br>**POMEMBNO** To polje morate izpolniti za sinhronizacijo QM in WFM. |
| Avaya Informacije o upravitelju komunikacij | Naslov IP upravitelja komunikacij – Avaya Communication Manager IP naslov ali ime gostitelja.<br>Prijava upravitelja komunikacij – uporabniško ime uporabnika z dostopom do zbirke podatkov Avaya.<br>Geslo upravitelja komunikacije – geslo uporabnika z dostopom do zbirke podatkov Avaya.<br>Predpona navidezne razširitve – predpona, ki se uporablja za identifikacijo navideznih postaj v Avaya CM. Webex WFO, sinhronizira vsako postajo, katere ime se začne s to predpono, kot navidezno razširitveno napravo.<br>**PRIMER:** Imena vseh virtualnih postaj v vašem Avaya CM se začnejo z »DMCC« in te postaje želite sinhronizirati z Webex WFO kot virtualne razširitvene naprave. V polje Predpona navidezne razširitve vnesite **DMCC.**<br>Če nobene postaje ne želite sinhronizirati kot navidezne razširitvene naprave, pustite polje »Predpona navidezne razširitve« prazno. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | CMS ACD ID - ID za CMS ACD.<br><br>Oblika imena posrednika – izberite način razčlenjevanja imen posrednikov med sinhronizacijo ACD.<br><br>**POMEMBEN**<br>Izpolniti morate polja Avaya Communication Manager Information za naslednje funkcije:<br>▪ WFM—Sinhronizacija<br>▪ QM—sinhronizacija in sinhronizacija podatkov Avaya |
| Vrata za upoštevanje v realnem času (RTA) | Številka vrat za vrata Avaya RTA.<br><br>**POMEMBNO** Izpolniti morate polje Vrata RTA (Real Time Adherence) za upoštevanje WFM v realnem času. |
| Interval sinhronizacije | Interval (minute) – vnesite, kako pogosto je v minutah ACD sinhronizirano s podatkovnim strežnikom. |
| Avaya Konfiguracija GIS | Imenik – vnesite pot imenika, s katere želi podatkovni strežnik uvoziti podatke Avaya GIS.<br><br>**OPOMBA:** Ne glede na pot, ki jo vnesete tukaj, Webex WFO ustvari podmapo, poimenovano z imenom vašega podjetja.<br><br>Številka vrat za vrata Avaya RTA.<br><br>**POMEMBNO** Izpolniti morate polja Avaya GIS Configuration za WFM zgodovinski zajem podatkov. |
| Avaya Konfiguracija povezave sistema za upravljanje klicev (CMS) | Naslov strežnika CMS – ime gostitelja ali IP naslov strežnika CMS.<br><br>Uporabniško ime CMS – uporabniško ime za račun, ki se uporablja za dostop do podatkov CMS.<br><br>Geslo CMS – geslo za račun, uporabljen za dostop |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | CMS podatki.<br><br>Časovni pas delovanja CMS – časovni pas, v katerem se poroča o podatkih CMS.<br><br>**POMEMBNO** Za sinhronizacijo podatkov QM ACD morate izpolniti polja Konfiguracija povezave Avaya CMS. |
| CDR Konfiguracija povezave | CDR Oblika datuma – oblika datuma CDR.<br><br>CDR Metoda zbiranja – metoda, ki se uporablja za zbiranje Avaya CDR-jev:<br><br>▪ FTP (privzeto)<br>▪ Pretakanje (zanesljiv protokol seje)<br><br>CDR Naslov strežnika – IP naslov strežnika Avaya CM CDR.<br><br>CDR Dostop do uporabniškega imena – uporabniško ime za račun, ki se uporablja za dostop do podatkov na strežniku Avaya CM CDR.<br><br>CDR Geslo za dostop – geslo za račun, ki se uporablja za dostop do podatkov na strežniku Avaya CM CDR.<br><br>CDR Streaming Port - Vrata za poslušanje za Avaya CDR.<br><br>CDR Operacijski časovni pas – časovni pas strežnika Avaya CM CDR.<br><br>Hramba podatkov (dnevi) – število dni, ko bodo podatki shranjeni v strežniku Avaya CM CDR.<br><br>**POMEMBNO** : Izpolniti morate polja CDR Konfiguracija povezave za QM usklajevanje in snemanje prehoda. |
| CDR Postavitev parametrov | Postavitev strukture podatkov za strežnik Avaya CM CDR.<br><br>**NAJBOLJŠA PRAKSA** Kopirajte drugo stran konfiguracije CDR |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Nastavitve v tem polju. |

## Nastavitve povezave za Avaya IP Office z ACCS

Naslednja polja se prikažejo, če Avaya IP Office z ACCS kot ACD.

| Polje | Opis |
|---|---|
| ACD Filtriranje | S filtrom ACD omejite uporabnike, ki so sinhronizirani z ACD. Konfigurirate lahko na primer filter imena ekipe, ki vam omogoča sinhronizacijo uporabnikov, ki pripadajo ekipi, ki se ujema z določenim vzorcem poimenovanja. Konfigurirate lahko več ACD filtrov. |
| Avaya IP Office s konfiguracijo ACCS | Naslov strežnika IP – IP naslov strežnika ACCS. Vrata strežnika – številka vrat za strežnik ACCS.<br>Uporabniško ime za prijavo – uporabniško ime uporabnika z dostopom do zbirke podatkov ACCS.<br>Geslo – geslo uporabnika z dostopom do zbirke podatkov ACCS. |
| Interval sinhronizacije | Interval (minute) – dolžina intervala, pri katerem se ACD sinhronizira s podatkovnim strežnikom. |
| Nastavitve zajemanja | ACD Zakasnitev zajemanja – izberite čas čakanja WFM preden povlečete ACD statistiko po koncu intervala. Privzeta zakasnitev je 15 minut.<br>Omogoči vnovično zajemanje podatkov – potrdite to polje, če želite znova zajeti podatke iz celotnega prejšnjega dne. Če redno upravljate klice, ki trajajo dlje od največje privzete zakasnitve, lahko od polnoči do polnoči znova zajamete celotne podatke prejšnjega dne. Ponovno zajeti podatki prepišejo, kaj je bilo zajeto čez dan. To zagotavlja, da so vaši statistični podatki pravilni in da so podatki zelo pomembni |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Dolgi klici so v pravilnem intervalu.<br><br>Čas ponovnega zajemanja – vnesite čas za ponovni zajem podatkov prejšnjega dne iz ACD. Privzeta nastavitev je 03:00. |

### Nastavitve povezave za pet 9

Preden konfigurirate nastavitve povezave za Five9, se morate prijaviti v Five9 in ustvariti novo mapo v poročilih po meri. Nato morate konfigurirati pet poročil po meri Five9 za zajem zgodovinskih podatkov in jih shraniti v to mapo.

Sistemski skrbniki lahko konfigurirajo Webex WFO za uvoz posnetkov klicev iz VCC Five9 ali za snemanje klicev s pametnim namizjem. Če Webex WFO uvozi posnetke klicev iz VCC petih 9, uvozi vsak segment prenesenega klica kot ločen stik, ki ga poveže z drugimi segmenti s povezanim ID-jem stika.

## Opisi polj

Naslednja polja se prikažejo, če za ACD izberete pet 9.

### ACD Filtriranje

S filtrom ACD omejite uporabnike, ki so sinhronizirani z ACD. Konfigurirate lahko na primer filter imena ekipe, ki vam omogoča sinhronizacijo uporabnikov, ki pripadajo ekipi, ki se ujema z določenim vzorcem poimenovanja. Konfigurirate lahko več ACD filtrov.

### Pet 9 spletnih storitev API

| Polje | Opis |
|---|---|
| Skrbniška storitev | Pot do skrbniških spletnih storitev API. Privzeta pot je Naslednje:<br><br>https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService |
| Kvalificirano ime skrbniške storitve | Kvalificirano ime za skrbniške spletne storitve API. Privzeto ime je naslednje:<br><br>https://service.admin.ws.five9.com |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Nadzorna služba | Pot do nadzornikovih spletnih storitev API. Privzeta pot je naslednje:<br>https://api.five9.com/wssupervisor/v9_5/SupervisorWebService |
| Kvalificirano ime nadzorne službe | Kvalificirano ime za spletne storitve nadzornika API. Privzeto ime je naslednje:<br>http://service.supervisor.ws.five9.com/<br>Uporabniško ime – uporabniško ime skrbniških spletnih storitev API. Uporabniku morajo biti dodeljena polna skrbniška dovoljenja za vloge Tab v skrbniku VCC petih 9, da lahko zahteva getUsersInfo API vrne druge uporabnike, ki jim je bila dodeljena skrbniška vloga.<br>**OPOMBA** : Za podatkovni strežnik potrebujete namensko uporabniško ime in geslo. Če se uporabnik poskuša prijaviti v programski telefon ali<br>Skrbništvo z uporabo teh poverilnic se bo uporabnik zagnal, ko bodo skrbniške spletne storitve API te poverilnice uporabile za preverjanje pristnosti v podatkovnem strežniku. |
| Uporabniško ime | Uporabniško ime uporabnika, ki lahko dostopa do skrbniških spletnih storitev API. |
| Geslo | Geslo uporabnika, ki lahko dostopa do skrbniških spletnih storitev API.<br>**OPOMBA** (samo skrbniki sistema) Polje »Geslo« je prazno, tudi če je skrbnik najemnika vnesel geslo za<br>Skrbniška spletna storitev API. Če vnesete geslo, prepišete vse obstoječe geslo najemnika. |
| ID domene | (Samo pošiljanje sporočil RTE) (Samo skrbniki sistema) Pet9 ID domene. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Zaznaj domeno | (Samo pošiljanje sporočil RTE) (Samo skrbniki sistema) Gumb za samodejno pridobivanje ID-ja domene Five9. Če želite, da ta gumb deluje, morate uporabiti spletne storitve Five9 API različico 9.5. |
| Pet 9 ID spremenljivke klica | (Samo skrbniki sistema) Številka spremenljivke za pet9 CallID, ki ga zahteva Smart Desktop za snemanje klicev.<br>▪ Za najemnike v ZDA in Kanadi je ta vrednost privzeto najdena. Polje lahko ostane prazno.<br>▪ Za najemnike zunaj ZDA in Kanade morate vnesti vrednost. |

## Interval sinhronizacije

| Polje | Opis |
|---|---|
| Interval (minute) | Dolžina intervala, s katerim se sinhronizira ACD podatkovni strežnik. |

## Zajem zgodovinskih podatkov

| Polje | Opis |
|---|---|
| Mapa s poročili | Ime mape »Pet9«, ki ste jo ustvarili za shranjevanje petih Za zajem preteklih podatkov je potrebnih pet poročil po meri. |
| ACD Poročilo o številu spretnosti v čakalni vrsti | Ime poročila po meri Pet 9, ki ste ga ustvarili za to polje. |
| ACD Poročilo o trajanju spretnosti v čakalni vrsti | Ime poročila po meri Pet 9, ki ste ga ustvarili za to polje. |
| ACD Poročilo o trajanju čakalnega posrednika | Ime poročila po meri Pet 9, ki ste ga ustvarili za to polje. |
| ACD Poročilo o številu agentov v čakalni vrsti | |

Ime poročila po meri Pet 9, ki ste ga ustvarili za to polje.

| Polje | Opis |
| --- | --- |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Poročilo o trajanju posrednika | Ime poročila po meri Pet 9, ki ste ga ustvarili za to polje. |

## Prenos medija (samo sistemski skrbniki)

| Polje | Opis |
|---|---|
| Izberite regijo | Območje vedra S3, kjer pet 9 shrani vaš klic Posnetkov. Če uporabljate trenutno pot od petih9, je ta regija zahod ZDA (N. California). |
| Vedro S3 | URL vedra S3, kjer pet 9 shrani posnetke vaših klicev. Trenutno je ta pot naslednja: http://s3gwfive9.com |
| Ključ za dostop do IAM | ID ključa za dostop za vaš račun AWS. Jaz |
| sem skrivni ključ AWS. | Skrivni ključ za dostop do vašega računa |
| Predstavnostna mapa | Ime mape, kamor pet 9 shranjuje posnetke klicev za najemnika, ki ste ga izbrali. Če želite dobiti ime te mape, se obrnite na službo za pomoč uporabnikom Five9. **PRIMER** D123/klic |

## Nastavitve zajemanja

| Polje | Opis |
|---|---|
| ACD Zakasnitev zajemanja | Izberite čas čakanja WFM, preden povlečete ACD statistika po koncu intervala. Privzeta vrednost je 15 minut. |
| Obdobje poročanja podatkov | Čas (v minutah), za katerega zahtevate podatke od petih9. Daljša obdobja poročanja podatkov povzročijo manj zahtev z več podatki. Predolgi intervali povzročijo, da se vrnejo velike količine podatkov. Čas vnosa mora biti 30 – |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | 1.440 minut.<br><br>Pet 9 omejuje število zahtev za zapise na dan in število zapisov na poročilo na 10.000. En posrednik predstavlja en zapis na obdobje poročanja podatkov. Prilagodite velikost obdobja poročanja podatkov, da uravnotežite število zahtev in posledično velikost datoteke poročila.<br><br>**PRIMER** Če ima najemnik obdobje poročanja podatkov 60 minut, lahko zbere 416 enournih obdobij (10.000 ÷ 24). Če je Najemnik ima eno skupino spretnosti z 10 agenti, podatke bi imel 41 dni. Če bi imel 10 skupin spretnosti, bi imel podatke za 4 dni. |
| Omogočanje vnovičnega zajemanja podatkov prejšnjega | Potrdite to polje, če želite znova zajeti podatke iz celotnega dan.<br><br>Če redno upravljate klice, ki trajajo dlje od največje privzete zakasnitve, lahko od polnoči do polnoči znova zajamete celotne podatke prejšnjega dne. Ponovno zajeti podatki prepišejo, kaj je bilo zajeto čez dan. To zagotavlja, da so vaši statistični podatki pravilni in da so podatki za zelo dolge klice v pravilnem intervalu. |
| Čas ponovnega zajemanja | Vnesite čas za ponovni zajem podatkov prejšnjega dne iz ACD.<br><br>Privzeta nastavitev je 03:00. |

## Nastavitve sporočanja (samo sistemski skrbniki)

| Polje | Opis |
|---|---|
| Sporočila RTE | Arhitektura snemanja klicev je sporočanje dogodkov v |
| realnem času. Zapuščina | Arhitektura snemanja klicev temelji na brskalniku. |

## Nastavitve povezave za Genesys Cloud

Stran Konfiguracija Genesys Cloud ACD omogoča skrbniku najemnika, da ustvari, uredi ali izbriše Genesys Cloud ACD. Konfiguriranje Genesys Cloud kot ACD v Webex WFO povezuje oba sistema na hrbtni strani in tako omogoča pretok podatkov iz Genesys Cloud v Webex WFO. Naslednja polja se prikažejo, če za svoj ACD izberete Genesys Cloud.

| **Polje** | **Opis** |
|---|---|
| Uredi Genesys ACD | Uredite obstoječi Genesys Cloud ACD. |
| Ustvarite Genesys | Ustvarite nov Genesys Cloud ACD. |
| Izbrišite Genesys ACD | Izbrišite obstoječi Genesys Cloud ACD. |
| ACD Ime | |
| ACD Ime | Ime vašega Genesys Cloud ACD. |
| Konfigurirajte Genesys ACD | |
| ID odjemalca | ID se ustvari, ko ustvarite odjemalca OAuth Genesys Cloud. |
| Skrivnost stranke | Skrivnost, ki nastane, ko ustvarite Genesys Cloud OAuth odjemalec. |
| URL gostitelja | Ime domene vašega odjemalca Genesys Cloud. |
| Konfiguracija Calabrio | |
| Calabrio API Uporabniško ime | Uporabniško ime vašega Webex WFO storitvenega računa. Ta račun storitve je tudi Imenovan skrbniški račun najemnika ali uporabniški račun API. To je potrebno za nalaganje podatkov v ustreznega najemnika. Ta račun mora ustvariti skrbnik sistema, račun pa je v sistemu najemnikov. Ta skrbniški račun najemnika mora imeti tudi ustrezna dovoljenja za nalaganje podatkov.<br><br>Obrnite se na Cisco Podpora za pomoč pri ustvarjanju tega skrbniškega računa najemnika.<br><br>Za več informacij glejte Ustvarjanje uporabnikaAPI in Upravljanje vlog in dovoljenj. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Uporabniško geslo Calabrio API | Geslo računa storitve Webex WFO. |
| Čakalne vrste Genesys | |
| Dodaj | ID čakalne vrste v čakalni vrsti Genesys Cloud, iz katere želite uvoziti klice. Dodati morate vsaj eno čakalno vrsto. |
| Preslikava metapodatkov | |
| Dodaj preslikavo | Ta razdelek vam omogoča, da določite, katere vrednosti metapodatkov Genesys Cloud So sinhronizirani s stiki Genesys Cloud v Webex WFO. Vrednosti metapodatkov Genesys Cloud so preslikane v oznake metapodatkov, ustvarjene v upravitelju metapodatkov (najdete ga v možnosti Upravljanje aplikacij > konfiguraciji QM > QM > Upravitelj metapodatkov). Polja z metapodatki morate najprej ustvariti v upravitelju metapodatkov v Webex WFO (za več informacij glejte Upravljanje polj z metapodatki).<br><br>Sledite postopku Sync Genesys Cloud Metadata to Webex WFO v vodniku *za integracijo RingCentral Engage za* preslikavo metapodatkov Genesys Cloud. Ko preslikate metapodatke Genesys Cloud, lahko stiku v Webex WFO dodate različne sledljive informacije.<br><br>Polja z metapodatki najdete na plošči Podrobnosti v predvajalniku Media Player (Interakcije > odpiranje stika). Polje metapodatkov si lahko ogledate, ga uredite ali izbrišete iz sistema. |
| Omogoči pošiljanje sporočil RTE za snemanje zaslona | |
| Omogoči pošiljanje sporočil RTE za snemanje zaslona | (Neobvezno) Omogoča snemanje zaslonov uporabnikov Genesys Cloud, ki so konfigurirani za snemanje zaslona v Webex WFO. Za več informacij glejte Snemanje zaslona.<br><br>**OPOMBA** : Če želite omogočiti to potrditveno polje, morate za snemanje zaslona in snemanje zaslona začasno ustaviti delovanje in nadaljevati z delovanjem. |

## Nastavitve povezave za InContact

Webex WFO se sinhronizira s funkcijo InContact za pridobivanje podatkov o uporabnikih, ekipah in spretnostih. Ti podatki se hranijo v InContactu. Če katero koli spremenite v Webex WFO, se te spremembe ne sinhronizirajo nazaj v InContact.

Če za ACD izberete InContact, se prikažejo naslednja polja.

**POMEMBNO** Ta polja morate izpolniti za vse funkcije QM in classic WFM.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime prodajalca | Ime dobavitelja, ki ga posreduje InContact. |
| Ime aplikacije | Ime aplikacije, ki ga posreduje InContact.<br>**OPOMBA** Aplikacija mora vsebovati naslednji obseg API: AdminAPI, RealtimeDataAPI in poročanje API. |
| ID aplikacije | ID aplikacije, ki ga je posredoval InContact. |
| Uporabniško ime | Vaše uporabniško ime, kot je konfigurirano v InContact. |
| Geslo | Vaše geslo, kot je konfigurirano v InContact. |

## Nastavitve povezave za generične ACD

Dodate lahko enega ali več splošnih ACD-jev. Če dodate generični ACD, se samodejno ustvari ID strežnika ACD, ki se uporablja kot vir zgodovinskih podatkov v datoteki CSV, ki se uvozi (za več informacij glejte *referenčni priročnik* za uvoz podatkov Webex WFO).

**OPOMBA:** ID strežnika ACD ni viden, dokler ne zapustite in nato znova odprete strani.

## Nastavitve povezave za Amazon Connect

Naslednja polja se prikažejo, če je ACD, ki ga izberete, Amazon Connect.

| Oddelek | Opis |
|---|---|
| ACD Filtriranje | (Neobvezno) Filter ACD omejuje uporabnike, ki so sinhronizirani iz Amazon Connect. Konfigurirate lahko na primer filter imena ekipe, ki omogoča sinhronizacijo uporabnikov, ki pripadajo ekipi, ki se ujema z določenim vzorcem poimenovanja. Konfigurirate lahko več ACD filtrov.<br>**OPOMBA** |

| Oddele | Opis |
|---|---|
| | Ekipe v storitvi Amazon Connect so strukturirane v hierarhiji, ki ima lahko do pet ravni. V tej hierarhiji so skupine na nižji ravni ugnezdene v ekipe na višji ravni:<br>I. Glavna ekipa<br>A. Prva podekipa<br>B. Druga podekipa<br>Katere agente filter zajame, je odvisno od hierarhične ravni, na kateri filtrirate. Če filtrirate ekipo na višji ravni, ne zajamete le agentov v tej ekipi na višji ravni. Prav tako ujamete vsakega agenta v vsaki ekipi, ki je ugnezdena pod njo.<br>Če na primer filtrirate na ravni prve podskupine, zajamete le posrednike v tej ekipi. Če pa filtrirate na ravni glavne ekipe, zajamete tako agente v glavni ekipi kot agente v prvi in drugi podekipi. |
| Interval sinhronizacije | Interval (minute) – dolžina intervala, pri katerem Webex WFO preveri mapo s prijavo/odjavo v vedru S3 za poročilo o prijavi/odjavi.<br>Mapa s poročilom o prijavi - pot do mape v vedru S3, ki vsebuje poročilo o prijavi / odjavi, ki se uporablja za sinhronizacijo Amazon Connect z Webex WFO. Ko vstopite v to pot, izključite predpono vedra S3. Glejte Integracija osnovnih konfiguracijskih podatkov Amazon Connect. |
| Amazon Connect | Izberite Regija – regija vašega primerka storitve Amazon Connect.<br>Vedro S3 - URL vedra S3, ki ga primerek Amazon Connect uporablja za shranjevanje podatkov in kot cilj za pretakanje podatkov. Glejte Konfigurirajte vedro S3 za primerek Amazon Connect.<br>Jaz sem ključ za dostop – ID ključa za dostop uporabnika Sem uporabnik, ki je dodeljen pravilniku, ki omogoča branje, pisanje in brisanje dostopa do vedra S3, ki ga uporablja Webex WFO.<br>IAM Secret Key – skrivni ključ za dostop uporabnika Jaz sem, ki je dodeljen pravilniku, ki omogoča branje, pisanje in brisanje dostopa do vedra S3, ki ga uporablja Webex WFO. |

| Oddelek | Opis |
|---|---|
| Zajem zgodovinskih podatkov | Mapa zgodovinskega poročila storitve S3 – pot do mape v vedru S3, ki vsebuje zgodovinsko poročilo storitve. Ko vstopite v to pot, izključite predpono vedra S3. Glejte Konfiguracija poročil Amazon Connect za zajem zgodovinskih podatkov.<br><br>**PRIMER**<br>ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical<br><br>Mapa Posrednik Productivity Report S3 – pot do mape v vedru S3, ki vsebuje poročilo o produktivnosti posrednika. Ko vstopite v to pot, izključite predpono vedra S3. Glejte Konfiguracija poročil Amazon Connect za zajem zgodovinskih podatkov.<br><br>**PRIMER**<br>ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivity<br><br>Produktivnost posrednika glede na čakalno vrsto Poročilo S3 Mapa – pot do mape S3, ki vsebuje poročilo o produktivnosti posrednika glede na čakalno vrsto. Ko vstopite v to pot, izključite predpono vedra S3. Glejte Konfiguracija poročil Amazon Connect za zajem zgodovinskihpodatkov.<br><br>**PRIMER**<br>ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQue ue<br><br>Mapa posrednika v realnem času Poročilo S3 – vnesite pot do mape, ki vsebuje podatke posrednika v realnem času. Izključite predpono vedra S3. Ta pot razlikuje med velikimi in malimi črkami.<br><br>**PRIMER** povezave/AcmeCo/RealTime<br><br>Prag ravni storitve – meritev sekund na ravni storitve, ki ste jo izbrali, ko ste ustvarili poročilo za polje »Mapa zgodovinskega poročila o zgodovini storitve« S3. |
| Zajem podatkov v realnem času | Kinesis Real Time Stream Name – ime podatkovnega toka, ki ste ga konfigurirali na nadzorni plošči Amazon Kinesis. To se uporablja za posodabljanje stanja agentov v realnem času. Ko vnesete to ime, ne vključite celotne ARN. Vključite samo ime, ki ste ga vnesli, ko ste ustvarili tok. |
| Posnetkov | Mapa S3 za posnetke – pot do mape v vedru S3, ki vsebuje posnetke klicev. Ko vstopite v to pot, izključite predpono vedra S3. |

| Oddele | Opis |
|---|---|
| | **PRIMER** ServiceName/InstanceName/Recordings<br><br>Mapa S3 za zapise stikov – pot do mape v vedru S3, kamor Kinesis Firehose postavi zapise sledenja stikov (CTR-ji). Ko vstopite v to pot, izključite predpono vedra S3.<br><br>**PRIMER** ServiceName/InstanceName/CTRs<br><br>Mapa S3 za prepise – pot do mape v vedru S3, kjer so shranjeni metapodatki stika. Zahtevano za podporo digitalnega kanala.<br><br>**PRIMER** ServiceName/InstanceName/prepisi |
| Omogočeni izdelki | Upravljanje kakovosti – upravljanje kakovosti je bilo kupljeno kot izdelek Calabrio ONE.<br><br>Glas – omogoča glasovne kanale Amazon Connect.<br><br>Digitalno (klepet, SMS, e-pošta) - omogoča klepet, SMS in e-poštne digitalne kanale Amazon Connect. |
| Omogoči pošiljanje sporočil RTE za snemanje zaslona | Omogoča pametnemu namizju snemanje zaslonov za klice, ki jih posname Amazon Connect. |

## Nastavitve povezave za Serenovo

Naslednja polja se prikažejo, če za ACD izberete Serenova.

| Oddelek | Opis |
|---|---|
| ACD Filtriranje | (Neobvezno) Uporaba filtra ACD za omejitev uporabnikov, ki so sinhronizirani iz ACD. Konfigurirate lahko na primer filter imena ekipe, ki vam omogoča sinhronizacijo uporabnikov, ki pripadajo ekipi, ki se ujema z določenim vzorcem poimenovanja. Konfigurirate lahko več ACD filtrov. |
| Serenova API | Osnovni URL Serenova – osnovni URL API za vašo Serenovo Najemnik. |

| Oddelek | Opis |
|---|---|
| | **PRIMER#** https://api.cxengage.net<br>Najemniki Serenova – glavni najemnik in podnajemniki, ki jih dodajate s to konfiguracijo ACD. Glej tabelo Serenova Tenants . |
| Nastavitve zajemanja | ACD Zakasnitev zajemanja – čas, ki ga čaka Classic WFM preden povlečete ACD statistiko po koncu intervala. Privzeta vrednost je 15 minut. |
| Omogoči pošiljanje sporočil RTE za snemanje zaslona | Omogoči sporočanje RTE za snemanje zaslona – pametnemu namizju omogoči snemanje zaslonov. |

### Tabela najemnikov Serenova

Sistem Serenova lahko vsebuje samo glavnega najemnika ali pa glavnega najemnika (»nadrejenega« najemnika), ki ima enega ali več podnajemnikov (»otroški« najemniki). Tabela Serenova Tenants vam omogoča integracijo obeh sistemskih nastavitev z eno konfiguracijo ACD. Dodate lahko le glavnega najemnika ali pa enega za drugim dodate glavnega najemnika in poljubno število njegovih podnajemnikov.

## Dodajanje najemnika Serenova

Preden dodate najemnika Serenova, zberite naslednje identifikacijske podatke za vsakega najemnika, ki ga nameravate dodati, in ga shranite na preprosto dostopno mesto:

- ID najemnika
- Ključ API
- API Ključna skrivnost

Glejte Zbiranje identifikacijskih podatkov za najemnika Serenova.

### Če želite dodati najemnika v tabelo Serenova Tenants:

1. Kliknite **Dodaj**. Prikaže se pogovorno okno Serenova Tenants.
2. Izpolnite polja, kot je opisano v spodnji tabeli.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime | Ime glavnega najemnika ali podnajemnika.<br><br>**NAJBOLJŠA PRAKSA** Vnesite isto ime, kot ga ima najemnik v vašem sistemu Serenova. |
| ID | ID najemnika najemnika Serenova. Kopirajte in prilepite ta ID iz najemnika Serenova. Glejte Kopiranje ID-ja najemnika Serenova: |
| Ključ API | Ključ API, ki je ustvarjen za najemnika, ko konfigurirate ključ API v aplikaciji Serenova. Kopirajte in prilepite ta ključ najemnika Serenova. Glejte Če želite ustvariti ključ API in API Key Secret za svojega najemnika Serenova: |
| API Skrivnost | Skrivnost ključa API, ki se ustvari za najemnika, ko konfigurirajte tipko API v Serenovi. Kopirajte in prilepite ta ključ najemnika Serenova. Glejte Če želite ustvariti ključ API in API Key Secret za svojega najemnika Serenova: |

3. Kliknite **OK**.

   Če dodajate glavnega najemnika in njegove podnajemnike prek konfiguracije ACD, ponovite zgornje korake za glavnega najemnika in vsakega od njegovih podnajemnikov.

## Zbiranje identifikacijskih podatkov za najemnika Serenova

V spodnjih postopkih je razloženo, kako zberete ID najemnika, ključ API in skrivnost ključa API, ki jih morate dodati vsakemu najemniku v tabelo najemnikov Serenova.

### Če želite kopirati ID najemnika Serenova:

1. Prijavite se v Serenovo.
2. Pomaknite se do možnosti Konfiguracija > najemniki.
3. V tabeli »Najemnik« dvokliknite ime najemnika. Prikaže se podokno Najemnik.
4. V podoknu Najemnik se pomaknite do razdelka Podrobnosti > ID najemnika.

5. Kopirajte ID najemnika.
6. Ko konfigurirate najemnika Serenova v Webex WFO, prilepite ID najemnika v polje ID.

### Če želite ustvariti ključ API in API Key Secret za svojega najemnika Serenova:

1. Prijavite se v Serenovo.
2. Pomaknite se do možnosti Konfiguracija > upravljanje ključev API.
3. Kliknite **Ustvari**.
4. Konfigurirajte naslednja polja za tipko API:
   - Ime – enolični identifikator ključa.
   - Vloga – skrbnik.
5. Kliknite **Pošlji**. Prikaže se pogovorno okno API Credentials.
6. Kopirajte ključ API in skrivnost ključa API.

   **OPOMBA:** Ko kliknete V redu, ne morete več videti skrivnosti ključa API.

7. Ko dodate najemnika Serenova v Webex WFO, naredite naslednje:
   - Prilepite tipko API v polje API Key.
   - Prilepite skrivnost ključa API v polje API Secret.

### Sinhronizacija osnovnih konfiguracijskih podatkov

Webex WFO združuje naslednje osnovne konfiguracijske podatke z ekvivalenti podjetja Serenova:

- Uporabniki
- Ekipe
- Čakalne vrste storitev in preslikave spretnosti

## Uporabniki

V sistemih Serenova, ki vsebujejo glavnega najemnika in podnajemnike, lahko uporabniki Serenove pripadajo kateremu koli ali vsem najemnikom v sistemu. Dokler integrirate glavnega najemnika in njegove podnajemnike prek iste konfiguracije ACD, bo Webex WFO ustvaril samo enega uporabnika Webex WFO za vsakega uporabnika Serenove.

Če dodate glavnega najemnika in njegove podnajemnike prek ločenih konfiguracij ACD, Webex WFO ustvari novega uporabnika Webex WFO za vsakega glavnega najemnika in vsakega podnajemnika, kjer se pojavi uporabnik Serenova. To lahko privede do tega, da Webex WFO ustvari več Webex WFO uporabnikov za enega uporabnika Serenove.

Ko Webex WFO uvozi novega uporabnika iz najemnika Serenova, ustvari novega uporabnika Webex WFO, ki ima uporabniški profil Serenova. Naslednja tabela povzema uporabniški profil Serenova in kako so vrednosti iz tega uporabniškega profila preslikane v novega uporabnika Webex WFO.

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Ime | Ime uporabnika v sistemu Serenova. |
| Priimek | Priimek uporabnika v sistemu Serenova. |
| E-poštni naslov | Ni preslikano. |
| Ime skupine | Privzeta ekipa Webex WFO. |
| Aktivira | Datum, ko je bil uporabnik dodan v Webex WFO iz Serenove. |
| Deaktivira | Ni preslikano. To polje se posodobi, če je uporabnik Serenova onemogočen po dodajanju v Webex WFO. |
| ID zunanjega uporabnika | Edinstveni identifikator uporabnika v Serenovi. |
| Vir | Izvor uporabniškega profila: ACD - <ime konfiguracije ACD>. |

Ko nekdo spremeni uporabniške podatke v Serenova, jih sinhronizacijska storitev zazna in naredi več sprememb v Webex WFO. V spodnji tabeli so povzete te spremembe.

| Sprememba v Serenovi | Nastala sprememba v Webex WFO |
|---|---|
| Dodan je nov uporabnik | Dodan je nov uporabnik. Natančneje, storitev sinhronizacije:<br>▪ Uporabi ime in priimek uporabnika Serenova za ime in priimek uporabnika Webex WFO.<br>▪ Uporabi edinstveni identifikator uporabnika Serenova (zunanji ID uporabnika v uporabniškem profilu) za Webex WFO ID uporabnika ACD.<br>▪ Nastavi začetne datume Webex WFO za podjetje in oddelek na datum, ko je prišlo do sinhronizacije.<br>▪ Uporabnika Webex WFO dodeli privzeti ekipi. |

| Sprememba v Serenovi | Nastala sprememba v Webex WFO |
|---|---|
| | **NOTE** Webex WFO ne ohranja odnosa med uporabniki Serenove in skupinami Serenova, ki so Ekvivalent Serenove Webex WFO ekip. Glejte Ekipe.<br>▪ Če ima uporabnik Serenova vlogo posrednika, dodeli privzeto vlogo posrednika uporabniku Webex WFO.<br>▪ Če ima uporabnik Serenova vlogo nadzornika, dodeli vlogo nadzornika neplačila uporabniku Webex WFO.<br>**OPOMBA:** Uporabnikom Serenove, ki imajo skrbniško vlogo ali vlogo poročanja, ni dodeljena nobena vloga v Webex WFO<br>Storitev sinhronizacije. |
| Uporabnikovo ime ali priimek je priimek uporabnika | Spremenjeno je ime ali |
| Uporabnik je onemogočen | Uporabnik je deaktiviran |

## Ekipe

Webex WFO ekipe so sinhronizirane s skupinami Serenova. Webex WFO ekipe ne ohranjajo odnosa med uporabniki Serenove in skupinami Serenova.

Ko se podatki skupine spremenijo v aplikaciji Serenova, jih storitev sinhronizacije zazna in izvede več sprememb v Webex WFO. V spodnji tabeli so povzete te spremembe.

| Sprememba v Serenovi | Nastala sprememba Webex WFO |
|---|---|
| Doda se nova skupina | Dodana je nova ekipa z istim imenom kot skupina Serenova. To ime je samo za branje. |
| Ime skupine je spremenjeno | Ime ekipe se spremeni. |
| V skupino je dodan nov uporabnik | Brez sprememb. Webex WFO ne ohranja odnosa med uporabniki Serenove in skupinami Serenova. |
| Uporabnik je odstranjen iz | Brez sprememb. Webex WFO ne ohranja odnosa |

| Sprememba v Serenovi | Nastala sprememba Webex WFO |
|---|---|
| skupina | Med uporabniki Serenove in skupinami Serenova. |
| Skupina je onemogočena | Brez sprememb. |

Nove ekipe lahko ustvarite v Webex WFO in jim dodelite uporabnike, vendar te nove ekipe niso sinhronizirane nazaj v Serenovo.

## Čakalne vrste storitev in preslikave spretnosti

Čakalne vrste storitev Webex WFO so sinhronizirane s čakalnimi vrstami Serenova.

Ko je čakalna vrsta v Serenovi spremenjena, jo sinhronizacijska storitev zazna in izvede več sprememb v Webex WFO. V spodnji tabeli so povzete te spremembe.

| Sprememba v Serenovi | Nastala sprememba v Webex WFO |
|---|---|
| Dodana je nova čakalna vrsta | Najprej je dodana nova čakalna vrsta storitev. Natančneje, storitev sinhronizacije naredi naslednje:<br>▪ Uporabi ime čakalne vrste Serenova za ime čakalne vrste storitve Webex WFO<br>▪ Uporabi edinstveni identifikator čakalne vrste Serenova za ID čakalne vrste storitve Webex WFO<br>▪ (Samo za branje) Čakalni vrsti storitve Webex WFO dodeli vrsto čakalne vrste storitve Voice [Interactive]<br>▪ (Samo za branje) Čakalni vrsti storitve Webex WFO dodeli vir ACD Serenove<br>Drugič, dodana je nova preslikava spretnosti. Natančneje, storitev sinhronizacije naredi naslednje:<br>▪ Uporabi ime čakalne vrste Serenova za ime preslikave spretnosti Webex WFO<br>▪ Dodeli čakalno vrsto storitve Webex WFO, povezano s čakalno vrsto Serenova, preslikavi spretnosti Webex WFO in ji da prednost 1 |

| Sprememba v Serenovi | Nastala sprememba v Webex WFO |
|---|---|
| Ime čakalne vrste je spremenjeno | Uporabi novo ime čakalne vrste Serenova za storitev Webex WFO ime čakalne vrste.<br><br>**NOTE** Webex WFO ne uporablja novega imena čakalne vrste Serenova za povezano preslikavo spretnosti Webex WFO. |
| Čakalna vrsta je onemogočena | Brez sprememb. Niti čakalna vrsta storitev niti preslikava spretnosti nista Izbrisati. |

## Nastavitve povezave za Eventide NexLog

Če za ACD izberete Eventide NexLog, se prikažejo naslednja polja.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Zakasnitev prenosa stika | Dolžina zamude, ki je pred vsakim intervalom izvoza. Pri vsakem Interval izvoza, Webex WFO naloži vse stike, ki končajo snemanje pred to zakasnitvijo. Vsi stiki, ki končajo snemanje po tej zakasnitvi, bodo preneseni v naslednjem intervalu izvoza.<br><br>**PRIMER** Polje »Interval izvoza« je nastavljeno na 00:30, polje »Zakasnitev prenosa stika« pa na 5 minut. Ob 12:30 so podatki Strežnik uvozi in prenese vse stike, ki so snemanje končali ob 12:25 ali starejši.<br><br>To zagotavlja, da Webex WFO naloži zvočne posnetke za vse stike. |
| API URL | Osnovni URL (vključno s protokolom) Eventide NexLog API.<br><br>**PRIMER#** http://1.1.1.1<br><br>V priročniku *NexLog API v2.8* je ta osnovni URL označen z naslednjo spremenljivko:<br><br><PROTOKOL><NASLOV> |
| Uporabniško ime | Uporabniško ime uporabnika Eventida. To uporabniško ime razlikuje med velikimi in malimi črkami.<br><br>**OPOMBA** Priročnik *NexLog API v2.8* pravi, da mora ta uporabnik za preverjanje pristnosti "imeti ustrezno |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | dovoljenja za kanal/vire za dostop do zahtevanih posnetkov. Privzeto bo imel skrbniški uporabnik dovoljenja za vse kanale/vire.« |
| Geslo | Geslo uporabnika Eventida. |
| Interval izvoza | Pogostost, s katero Webex WFO pridobi dokončane posnetke klicev Dogodek. Oblika = HH:MM. Najmanj = 00:15. Največ = 23:45.<br>**PRIMER** Izberite 01:00. To pomeni, da Webex WFO vsako uro uvozi vse dokončane posnetke klicev.<br>Če za pisanje dnevnika izberete Združeno za vrsto pisanja dnevnika, mora biti nastavitev Interval izvoza večja od nastavitve Dolžina skupine stikov. Webex WFO prečrta nastavitve intervala izvoza, ki so krajše od nastavitve Dolžina skupine stikov. |
| Vrsta pisanja dnevnika | Ali Webex WFO klicu dodeli povezane ID-je stikov posnetki, ki jih uvozi iz Eventide:<br>▪ Privzeto – Webex WFO ne dodeli povezanih ID-jev stikov nobenemu posnetku klica.<br>▪ Skupina – Webex WFO dodeli isti povezani ID stika vsem posnetkom klicev, ki ustrezajo konfiguracijama metapodatkov skupine stikov in skupine stikov. |
| Dolžina skupine stikov | Interval (1–30 minut), ki ga želite uporabiti za povezovanje Posnetki klicev Eventide v Webex WFO. Webex WFO dodeli isti ID povezanega stika vsem posnetkom klicev, ki se začnejo v istem intervalu, tudi če Webex WFO uvozi posnetke na koncu različnih intervalov izvoza.<br>Nastavitev Dolžina skupine stikov mora biti manjša od nastavitve Interval izvoza.<br>To polje je na voljo le, če izberete Združeno za pisanje dnevnika |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Vnesite in potem je potrebno. |
| Metapodatki skupine stikov | Polje metapodatkov iz dogodka API, ki ga želite uporabiti za: Pridruženi posnetki klicev v Webex WFO.<br><br>Ko v metapodatke skupine stikov vnesete polje z metapodatki, Webex WFO poišče vse posnetke klicev v vsakem intervalu dolžine skupine stikov za to metapodatkovno polje. Če imajo posnetki klicev v istem intervalu Dolžina skupine stikov enako vrednost v tem polju metapodatkov, Webex WFO tem posnetkom klicev dodeli isti povezani ID stika.<br><br>**Opomba** Ko so metapodatki skupine stikov konfigurirani, funkcija Webex WFO dodeli povezane ID-je stikov samo posnetkom klicev, ki oba<br>Začnite v istem intervalu Dolžina skupine stikov in imejte enako vrednost v polju Metapodatki skupine stikov.<br><br>Če želite več informacij o poljih metapodatkov, ki jih lahko vnesete, glejte Vnašanje metapodatkov.<br><br>To polje se prikaže le, če izberete Združeno za vrsto pisanja dnevnika, nato pa je izbirno. |

## Vnašanje metapodatkov

Webex WFO lahko združi posnetke klicev s katerim koli standardnim metapodatkovnim poljem ali metapodatkovnim poljem po meri podjetja Eventide. Vendar pa mora biti polje metapodatkov, ki ga vnesete v Webex WFO, oblikovano tako, kot je prikazano v odgovoru Eventide API.

Na splošno to pomeni, da mora biti polje metapodatkov napisano z malimi črkami in brez narekovajev. Glej stolpec Ime stolpca v 4.5.1. V_RECORD razdelek priročnika *NexLog API* za popoln seznam standardnih polj metapodatkov Eventide.

V spodnji tabeli je nekaj primerov polj z metapodatki Eventide in kako morajo biti ta polja oblikovana v Webex WFO.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime kanala | Ime kanala, na katerem je bil klic posnet. Kanal |
| | Številka kanala, na katerem je bil klic posnet. |
| caller_id | Telefonska številka osebe, ki je klicala. |

### Nastavitve povezave za Twilio Flex

Naslednja polja se prikažejo, če za ACD izberete Twilio.

**Kliknite gumb Konfiguracija Twilio za** dostop do strani Konfiguracija Twilio.

> **Opomba:** Polja, ki so na voljo, se razlikujejo glede na to, ali sta za omogočen izdelek izbrana možnosti Upravljanje kakovosti (QM) in/ali Klasično upravljanje delovne sile (WFM).

| Polje | Opis |
|---|---|
| Urejanje Twilio ACD | Uredite obstoječi Twilio Flex ACD. |
| Ustvarite Twilio ACD | Ustvarite nov Twilio Flex ACD. |
| Izbrišite Twilio ACD | Izbrišite obstoječi Twilio Flex ACD. |
| ACD Ime | Spustni seznam razpoložljivih ACD- |
| jev. | |

## Informacije o konfiguraciji Twilio Flex

| Polje | Opis |
|---|---|
| SID za račun Twilio | ID sistema, v katerem je konfiguriran Twilio Flex. To je podobno ID-ju najemnika Webex WFO. Vrednost niza se mora začeti z »AC«. |
| Twilio Auth Token | (Neobvezno) Žeton za preverjanje pristnosti, ustvarjen v Twiliu, ki Webex WFO uporablja za preverjanje pristnosti Twilio Account SID. |
| SID za delovni prostor Twilio Flex | Določen delovni prostor Webex WFO potegne. Na voljo je lahko samo en delovni prostor Flex instance. Poddelovni prostori niso podprti. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Uporabniško ime Twilio Flex Insights | (samo klasična WFM) Uporabniško ime Twilio Flex Insights, ki se uporablja za pridobivanje zgodovinskih podatkov za Classic WFM. |
| Geslo Twilio Flex Insights | (Neobvezno) (samo klasična WFM) Geslo za uporabniški račun Twilio Flex Inisights, ki se uporablja za pridobivanje zgodovinskih podatkov za Classic WFM. |
| Časovni pas | Časovni pas, ki se ujema s časovnim pasom, konfiguriranim v storitvi Flex Insights. Ta nastavitev je privzeto nastavljena na časovni pas najemnika. |
| Oblika imena agenta | Oblika imena in priimka vseh agentov. |

## Informacije o konfiguraciji Calabria

| Polje | Opis |
|---|---|
| Calabrio API Uporabniško ime | Uporabniško ime vašega Webex WFO storitvenega računa. Ta račun storitve je tudi Imenovan skrbniški račun najemnika ali uporabniški račun API. To je potrebno za nalaganje podatkov v ustreznega najemnika. Ta račun mora ustvariti skrbnik sistema, račun pa je v sistemu najemnikov. Ta skrbniški račun najemnika mora imeti tudi ustrezna dovoljenja za nalaganje podatkov.<br><br>Obrnite se na Cisco Podpora za pomoč pri ustvarjanju tega skrbniškega računa najemnika.<br><br>Za več informacij glejte Ustvarjanje uporabnikaAPI in Upravljanje vlog in dovoljenj.<br><br>To je potrebno za QM in Classic WFM. |
| Uporabniško geslo Calabrio API | Geslo računa storitve Webex WFO. |

## Omogočeni izdelki

| Polje | Opis |
|---|---|
| Upravljanje kakovosti | Upravljanje kakovosti je bilo kupljeno kot Webex WFO izdelek. Webex WFO ponuja podporo za vsekanalne sisteme Twilio Flex. Podprti so glasovni in klepetalni kanali Twilio Flex. To pomeni, da se posnetki klicev in prepisi klepeta zaužijejo v Webex WFO. |
| Glasovno | Omogoči glasovne kanale Twilio Flex. |
| Digitalno (klepet, SMS, e-pošta, družabno) | Omogoči digitalne kanale Twilio Flex (klepet, SMS). Za več informacij glejte O podpori za digitalne kanale Webex WFO. |
| Upravljanje delovne sile | Klasično upravljanje delovne sile je bilo kupljeno kot Webex Izdelek WFO. |

## Preslikava metapodatkov

(samo upravljanje kakovosti) Ta razdelek vam omogoča, da določite, kateri atributi opravila Twilio, vključno z zapletenimi atributi na osnovi predmetov, se sinhronizirajo s stiki Twilio, če imate kot izdelek omogočeno upravljanje kakovosti. To je potrebno za preslikavo dodatnih atributov opravil Twilio Flex kot metapodatkov po meri v Webex WFO. Vnesite ime atributa opravila Twilio točno tako, kot je prikazano v atributih opravil Twilio. Za atribute, ki temeljijo na predmetih, jih vnesite v obliki <Ime objekta> in <Ime atributa> . S spustnim seznamom lahko izberete, v katero polje metapodatkov po meri naj bo določen atribut opravila preslikan v Webex WFO.

Polja z metapodatki po meri morate najprej ustvariti v upravitelju metapodatkov (najdete ga v možnosti Upravljanje aplikacij > QM > QM Konfiguracija > Upravitelj metapodatkov).

**Opomba :** Preslikava metapodatkov ni podprta za atribute, ugnezdene več kot eno raven pod predmetom.

## Omogoči pošiljanje sporočil RTE za snemanje zaslona

(samo upravljanje kakovosti) Če potrdite to polje, omogočite snemanje zaslona za konfigurirano oznako ACD.

## Preslikava jezika metapodatkov

(samo upravljanje kakovosti) Ta razdelek se prikaže, ko v razdelku Izdelki omogočeni izberete **Digitalno .** Tukaj lahko nastavite metapodatke po meri, ki dodelijo jezik besedilnemu stiku, kot je e-poštno sporočilo ali sporočilo v klepetu. Možnosti metapodatkov, ki so na voljo, so na voljo v **razdelku Preslikava** metapodatkov.

Webex WFO uporablja jezik besedilnega stika za iskanje rezultatov, ko uporabite filter za iskanje po besedilu na strani Interakcije.

Webex WFO dodeli jezik besedilnemu stiku z uporabo naslednjih informacij v tem vrstnem redu:

A. Jezik, ki je že dodeljen stiku, ko je uvožen v Webex WFO.

B. Jezik, dodeljen polju metapodatkov po meri, ki ga konfigurirate tukaj (razdelek Preslikava jezika metapodatkov).

C. Nadomestni jezik, ki ga konfigurirate v **spodnjem razdelku »Nadomestni jezik«** besedila.

D. Privzeti jezik (angleščina).

## Nadomestni besedilni jezik

(samo upravljanje kakovosti) Ta razdelek se prikaže, ko v razdelku Izdelki omogočeni izberete **Digitalno .** Izberite jezik, ki ga želite dodeliti besedilnim stikom, če ob uvozu v Webex WFO nimajo povezanega jezika in nimajo vrednosti metapodatkov, kot je določeno v **zgornjem razdelku Preslikava** jezika metapodatkov.

Webex WFO uporablja jezik besedilnega stika za iskanje rezultatov, ko uporabite filter Iskanje po besedilu na strani Interakcije.

Webex WFO dodeli jezik besedilnemu stiku z uporabo naslednjih informacij v tem vrstnem redu:

A. Jezik, ki je že dodeljen stiku, ko je uvožen v Webex WFO.

B. Jezik, dodeljen polju metapodatkov po meri, ki ga konfigurirate v **zgornjem razdelku Preslikava** jezika metapodatkov.

C. Nadomestni jezik, ki ga konfigurirate tukaj (razdelek Nadomestni jezik besedila).

D. Privzeti jezik (angleščina).

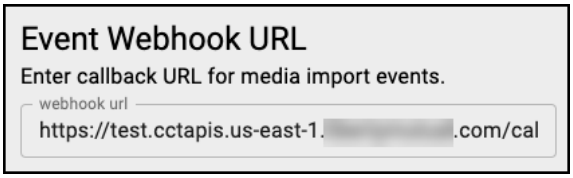
## Šifriranje snemanja glasu Twilio

Omogočanje šifriranja glasovnega snemanja Twilio omogoča Webex WFO uvoz šifriranih glasovnih posnetkov iz Twilia. Za obdelavo morate vnesti svoj Twilio SID in zasebni ključ v Webex WFO. Po obdelavi Webex WFO ponovno šifrira vse posnetke. V sistemu Twilio lahko svoj SID najdete na strani s poverilnicami. Cisco hrani ključne informacije v upravitelju skrivnosti spletnih storitev Amazon.

> **OPOMBA:** Ta funkcija privzeto ni omogočena. Če želite zahtevati to funkcijo, se obrnite na predstavnika računa.

## URL spletnega kavlja dogodka

URL spletne kljuke dogodka je ciljni URL Webex WFO pošlje sporočila o dogodkih o stanju stika. URL mora biti popolnoma kvalificirano absolutno ime domene. Če konfigurirate to polje, lahko najemnik prejme obvestilo o koristni obremenitvi, ko je stik uspešno naložen in obdelan v Webex WFO. To pomeni, da so bili preneseni kontaktni podatki in mediji, zvočni dogodki obdelani ter dokončane naloge šifriranja in kodiranja.




Telo koristne obremenitve dogodka spletnega kavlja s statusom stika je naslednje.

```
{
    "ccrId":0, // (int)
    "sessionId": "", // (niz)
    "legId": "", // (niz) - Enaka vrednost kot callId
    "najemnikId": 0, // (int)
    "status": "", // (niz) - Na primer 'DOKONČANO' ali 'NEUSPEŠNO'
    "napakaRazlog": "" // (neobvezen niz) - človeku berljiv razlog za neuspeh,
Ne gre za napako ali izjemo pri prehodu API
}
```

> **NAJBOLJŠA PRAKSA** Če ima vaša organizacija zahteve glede skladnosti z varnostjo glede posnetkov, lahko izvorne posnetke izbrišete v programu Twilio Flex, takoj ko prejmete obvestilo, da je posnetek šifriran
>
> In zavarovana v Webex WFO.

## Zajem zgodovinskih podatkov

(Samo klasično upravljanje delovne sile) Če konfigurirate ta razdelek, lahko Webex WFO poiščete poročilo o zgodovinskih podatkih Twilio Flex Insights Classic WFM ter v postopek sinhronizacije dodate čakalne vrste opravil in podatke o spoštovanju v realnem času. Podatki o vašem računu Twilio Flex, ki ste jih zbrali kot predpogoj za upravljanje delovne sile, so vneseni v polja tega razdelka.

| Polje | Opis |
|---|---|
| ID projekta Twilio Flex Insights | (samo klasična WFM) ID projekta Flex Insights za projekt Twilio Flex Insights, povezan s SID računa Twilio. |
| ID poročila o podatkih o produktivnosti posrednika | (samo klasična WFM) Enolični ID za poročilo »Podatki o produktivnosti posrednika«. |
| ID poročila o zgodovinskih podatkih v čakalni vrsti | (samo klasična WFM) Enolični ID za poročilo o zgodovinskih podatkih čakalne vrste. |
| Čakalna vrsta storitev | (samo klasična WFM) (Neobvezno) Čakalna vrsta storitve Webex WFO, kjer Podatki o storilnosti posrednika, ki niso povezani s čakalno vrsto opravil Twilio, so shranjeni. |

## Preslikava stanja agenta

(Samo klasično upravljanje delovne sile) Ta razdelek vam omogoča, da določene dejavnosti Twilio preslikate v določena stanja Webex WFO za spoštovanje, če imate kot izdelek omogočeno klasično WFM. Stanje »Zadrži« je vnaprej konfigurirano in ga ni treba preslikati. Preslikave lahko uredite ali izbrišete tako, **da izberete ikoni Uredi preslikavo** ali **Izbriši** na desni **strani drsnikov Omogoči kodo razloga** stanja. Preklopite drsnik **Omogoči kodo** vzroka stanja, da prikažete imena dejavnosti Twilio v predalu za upoštevanje urnika.

> **Opomba** Drsnik je na voljo samo za dejavnosti, preslikane v stanja Ni pripravljeno, Delo ni pripravljeno in Pripravljeno za delo v Webex WFO.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Na čakanje | Agent je zadržal kontakt. To je vnaprej konfigurirano in ga ni mogoče spremeniti. |
| Odjava | Agent se je odjavil iz ACD. V mnogih ACD-jih lahko to stanje spremlja številčna vzročna koda, ki označuje razlog za spremembo stanja. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Nepripravljen | Posrednik ne sprejema stikov iz ACD. V mnogih ACD,<br>Temu stanju lahko priloži številčna vzročna koda, ki označuje razlog za spremembo stanja. |
| Pripravljen | Agent je pripravljen sprejeti stike iz ACD. |
| V pogovoru | Agent je v stiku. To je vnaprej konfigurirano. |
| Delo ni pripravljeno | Agent opravlja delo po stiku in bo vnesel Ni pripravljeno<br>Navedite, ko končate. |
| Pripravljen za delo | Agent opravlja delo po stiku in bo vstopil v stanje pripravljenosti ko končate. |

### Nastavitve povezave za UJET

Če za ACD izberete UJET, se prikažejo naslednja polja.

## Konfiguracija Ujet

| Polje | Opis |
|---|---|
| Uporabniško ime UJET | Ključ podjetja, ki ga najdete v razdelku »Ključ podjetja in skrivna koda« v UJET nastavitve razvijalca sistema UJET. |
| Geslo UJET | Skrivna koda, ki jo najdete v razdelku Ključ podjetja in skrivna koda v UJET nastavitve razvijalca sistema UJET. |
| Vedro S3 | (Samo za branje) Vedro Amazon S3, kjer se izvažajo podatki o |
| klicih. Varnostna vloga S3 | (Samo za branje) Varnostna vloga vašega vedra Amazon S3. |
| Domena | Informacije o domeni za vaš sistem UJET. |

## Webex WFO Konfiguracija

| Polje | Opis |
|---|---|
| Cisco API Uporabniško ime | Uporabniško ime vašega Webex WFO storitvenega računa. Ta račun storitve je tudi Imenovan skrbniški račun najemnika ali uporabniški račun API. To je potrebno za nalaganje podatkov v ustreznega najemnika. Ta račun mora ustvariti skrbnik sistema, račun pa je v sistemu najemnikov. Ta skrbniški račun najemnika mora imeti tudi ustrezna dovoljenja za nalaganje podatkov.<br><br>Obrnite se na Cisco Podpora za pomoč pri ustvarjanju tega skrbniškega računa najemnika.<br><br>Za več informacij glejte Ustvarjanje uporabnikaAPI in Upravljanje vlog in dovoljenj. |
| Cisco API Uporabniško geslo | Geslo računa storitve Webex WFO. |

## Omogoči pošiljanje sporočil RTE za snemanje zaslona

| Polje | Opis |
|---|---|
| Omogoči pošiljanje sporočil RTE za snemanje zaslona | Izberite to potrditveno polje, če želite omogočiti Webex WFO Smart Desktop za snemanje zaslona. Za več podrobnosti o konfiguraciji glejte Snemanje zaslona. |

# Konfiguracija globalnih nastavitev

Na strani Globalne nastavitve lahko konfigurirate vidike sistema, ki veljajo za vse uporabnike in aplikacije.

## Predpogoji

- Imate dovoljenje za skrbništvo najemnika

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > globalno upravljanje > > globalne nastavitve

### Časovna omejitev seje (v minutah)

(Samo v oblaku) Uporabniki so samodejno odjavljeni po obdobju neaktivnosti. V polje »Časovna omejitev seje« lahko vnesete čas v minutah, ko mora biti seja nedejavna, preden je uporabnik samodejno odjavljen. Privzeta vrednost je 60 minut. Največja vrednost je 1440 minut, kar je 24 ur. Samo številski znaki. Črke in posebni znaki niso dovoljeni. Vsaka sprememba te nastavitve se zgodi, ko se uporabnik naslednjič prijavi ali osveži stran.

(Samo na mestu uporabe) Privzeta vrednost je 60 minut. Največja vrednost je 120 minut, kar je 2 uri.

**OPOMBA:** Če uporabnik odpre Webex WFO v več oknih, trajanje časovne omejitve velja ločeno za vsako okno.

## Samodejno ustvarjanje uporabnika

Potrditveno polje Samodejno ustvarjanje uporabnikov nadzira, ali so ustvarjeni novi uporabniki Webex WFO, ko se zaposleni v vašem središču za stike prijavijo v računalnik, v katerem je nameščeno pametno namizje.

- Počiščeno – (privzeto) Novi uporabniki niso ustvarjeni
- Izbrano – ustvarjeni so novi uporabniki

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Večina organizacij mora onemogočiti **samodejno ustvarjanje** uporabnikov. Če omogočite to nastavitev, tvegate, da boste podvojili uporabnike in nato morali ročno združiti ali izbrisati podvojene uporabnike. Samodejno ustvarjanje uporabnikov priporočamo samo organizacijam, ki uporabljajo končno točko
Snemanje.

V spodnji tabeli je opisano, kaj se zgodi, ko se uporabnik sistema Windows prijavi v računalnik, v katerem je nameščeno orodje Smart Desktop, odvisno od tega, ali je potrditveno polje Samodejno ustvarjanje uporabnikov potrjeno ali počiščeno.

| **Samodejno ustvarjanje uporabnika**<br>**Konfiguracija potrditvenega polja** | **Prijava je povezana z**<br>**aktivni Webex WFO uporabnik** | **Rezultat v PC in Webex WFO** |
|---|---|---|
| Očiščeno | da | Uporabnika Webex WFO Smart Desktop zabeleži kot konfiguriranega. |
| Očiščeno | ne | Nov uporabnik Webex WFO ni dodan.<br><br>Pametno namizje ne beleži ničesar. |
| Izbrano | da | Webex WFO uporabnika zabeleži |

| Samodejno ustvarjanje uporabnika | Prijava je povezana z aktivni Webex WFO | Rezultat v PC in Webex WFO |
|---|---|---|
| | | Pametno namizje, kot je konfigurirano. |
| Izbrano | Ne | Dodan je nov uporabnik Webex WFO z uporabniškim profilom Snemanje.<br><br>Novega uporabnika Webex WFO zabeleži Smart Desktop, kot je konfiguriran. |

## Samodejno posodabljanje odjemalca

Potrdite polje Samodejno posodabljanje odjemalca, da omogočite samodejne posodobitve storitve Smart Desktop. Ko je ta funkcija omogočena, ob prijavi in naključno med polnočjo in 1:00 AM, Smart Desktop primerja različice z različico v strežniku in, če se razlikujejo, prenese novejšo različico in jo namesti, da ohrani združljivost. Ta funkcija ni podprta, če se odjemalec Smart Desktop Client izvaja v strežniški različici sistema Windows. To vključuje rešitve VDI, ki uporabljajo strežniški operacijski sistem za posnemanje okolja agentov, kot so Citrix, Amazon Workspace in tako naprej.

## Izberite obliko zapisa snemanja

Izberite obliko zapisa snemanja, ki jo želite uporabiti za snemanje zvočnih stikov.

## Kodiranje videa kodeka VP8

Internet Explorer je zastarel; Zato lahko to polje pustite neizbrano.

## Ustvari šifrirni ključ za snemanje

Ta možnost se prikaže le, če ima vaša vloga omogočeno dovoljenje Skrbništvo šifrirnih ključev.

Vsi shranjeni posnetki so šifrirani. Nov šifrirni ključ za snemanje lahko kadar koli ustvarite z gumbom Ustvari. Obstoječi posnetki niso znova šifrirani, ko ustvarite nov ključ. Novi ključ začne veljati, ko bodo odjemalci naslednjič posodobljeni ali znova nameščeni.

Nov šifrirni ključ se prikaže, ko ga ustvarite. Ta ključ lahko šifrira in dešifrira datoteke s posnetki, zato ta ključ hranite na varnem mestu.

Pri uvajanju v oblaku je na voljo način šifriranja RSA-2048 (z asimetričnimi ključi) in AES-256 za medije, ki jih posname Webex WFO.

## Časovni pas

Izberite časovni pas, ki ga želite uporabiti kot privzeti časovni pas za stranko. Ta časovni pas lahko preglasi posamezni uporabnik, ki izbere časovni pas po meri na strani Razpored posrednikov.

### Privzeti jezik

Izberite jezik, ki ga želite uporabiti kot privzeti jezik za stranko. Ta jezik lahko preglasi posamezen uporabnik, ki ob prijavi izbere jezik po meri.

### Prednost uporabniškega profila

Prednost uporabniških profilov iz zunanjih virov (ACD in Snemanje) lahko spremenite tako, da jih spremenite v tabeli prioritete uporabniškega profila.

> **OPOMBA:** Preglasitveni uporabniški profili imajo privzeto najvišjo prednost. Te prednosti ne morete znižati. Če želite identificirati uporabnika z vrednostmi, shranjenimi v uporabniškem profilu ACD ali snemanju
> Namesto vrednosti, shranjenih v profilu uporabe Preglasitev, morate ročno izbrisati uporabniški profil Preglasi tega uporabnika.

S tem preurejanjem se izvede naslednje:

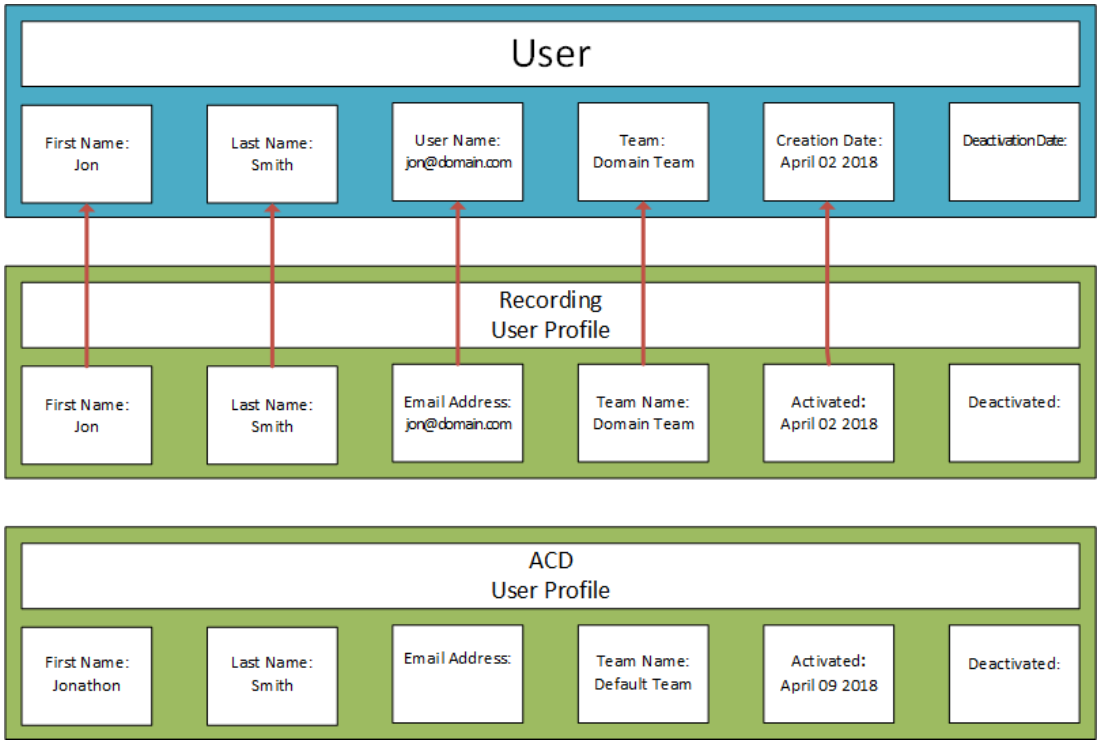
- Spremeni vrstni red uporabniških profilov v tabeli uporabniških profilov na strani Uporabniki.
- Če ima uporabnik v katerem koli polju dva uporabniška profila z različnimi vrednostmi, lahko spremeni tudi vrednost, ki jo Webex WFO izbere za identifikacijo tega uporabnika.

> **NAJBOLJŠA PRAKSA** Razvrščanje prednosti uporabniških profilov vpliva na vsakega uporabnika, ki ima te uporabniške profile. Prednost uporabniških profilov nastavite enkrat, ko prvič konfigurirate Webex WFO.

## Primer spreminjanja vrstnega reda uporabniškega profila

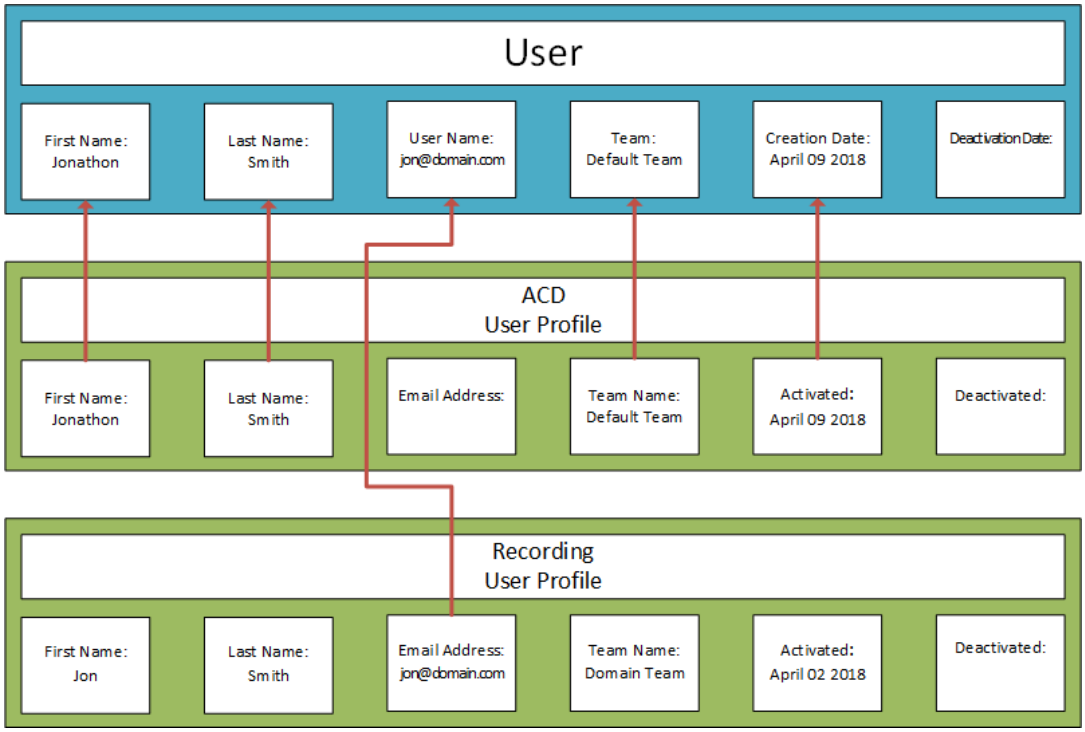
Naslednje slike prikazujejo, kako se spremeni identiteta uporabnika Webex WFO, ko se spremeni prednostni vrstni red uporabniških profilov tega uporabnika.

Na prvi sliki ima uporabniški profil snemanja višjo prednost kot uporabniški profil ACD, zato Webex WFO izbere vrednosti za večino polj iz uporabniškega profila Snemanje.




Na drugi sliki so uporabniški profili preurejeni tako, da ima uporabniški profil ACD višjo prednost kot uporabniški profil snemanja. Zdaj Webex WFO izbere vrednosti za večino polj iz uporabniškega profila ACD. S tem preurejanjem spremenite uporabnikovo ime, ekipo in datum ustvarjanja.

Prednost uporabniških profilov ne vpliva na to, katera vrednost je izbrana iz polja Zunanji ID uporabnika, tudi če ima uporabnik uporabniški profil Snemanje in uporabniški profil ACD. Webex WFO preslika ID zunanjega uporabnika iz uporabniškega profila snemanja v uporabnikovo prijavo v Windows in preslika ID zunanjega uporabnika iz uporabniškega profila ACD v ID uporabnika ACD.




### Skrbništvo nadzorne plošče

S funkcijo skrbništva nadzorne plošče lahko na podlagi svojih vlog nadzirate, kateri uporabniki nadzorne plošče bodo videli med prehodom z različice 10.4 na različico 11.0 vašega središča za stike. Vsi uporabniki privzeto vidijo klasično nadzorno ploščo, ki vsebuje enake pripomočke, kot so jih videli v različici 10.4. Ko premaknete vlogo iz klasičnega podokna nadzorne plošče v podokno Raziskovalca podatkov, bodo uporabniki s to vlogo videli posodobljeno nadzorno ploščo, ki vsebuje novo različico njihovih pripomočkov ali določeno nadzorno ploščo, ki je v skupni rabi in označena, da bo vidna tej vlogi.

## Sorodne teme

- Konfigurirajte globalne nastavitve QM
- Varnostna posodobitev: šifre TLS 1.1 in šibke šifre SSL/TLS 1.2 bodo zastarele

## Prenesite namestitvene naprave za Smart Desktop in Webex WFO Data Server

Na strani Prenosi lahko dostopate do namestitvenih programov Webex WFO Smart Desktop in Webex WFO Data Server, ki so na voljo za vašega najemnika.

Če želite prenesti želeni namestitveni program, kliknite povezavo zanj.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > globalna > administracija > prenosi

| Prenesti | Opis |
|---|---|
| Webex WFO Podatkovni strežnik, Webex WFO Pametno namizje | Podatkovni strežnik (CalabrioONEDataServerSetup_ Namestitvena programa <StanantName>.exe) in Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<StanantName>.exe) za tega najemnika. Ti namestitveni programi so konfigurirani tako, da vzpostavijo povezavo le z najemnikom, iz katerega so preneseni. V okoljih z več najemniki to pomeni, da jih ni mogoče prenesti in prenesti na drugega najemnika.<br><br>Če želite več informacij o namestitvi pametnega namizja in podatkovnega strežnika Webex WFO, glejte *Navodila za namestitev uvajanja* v oblaku. |

## Sorodne teme

- Konfiguriranje podatkovnega strežnika
- Prenos dnevnikov podatkovnega strežnika
- Stanje nadzornega podatkovnega strežnika
- Spremljajte agente v realnem času

## Povezovanje telefonov s posredniki, skupinami za snemanje in vrstami snemanja

Ko sinhronizirate naprave prek podatkovnega strežnika (glejte Konfiguracija podatkovnega strežnika ), na strani Povezave naprav povežite naprave iz svojega ACD z uporabniki Webex WFO, skupinami za snemanje in vrstami snemanja.

Na to stran ni mogoče dodajati novih naprav. Če želite dodati nove naprave, jih morate sinhronizirati prek podatkovnega strežnika.

# Predpogoji

- Naprave so bile sinhronizirane prek podatkovnega strežnika.
- Imate dovoljenje Konfiguriraj povezave naprav.
- Obseg imate v celotni organizaciji središča za stike.
- Če želite posrednika povezati z več napravami, morate imeti Cisco UCCE različico 12 ali 12.5 kot ACD, naprave pa morajo imeti isto vrstico ACD (DN). Potrebna je dodatna konfiguracija znotraj Cisco ACD.

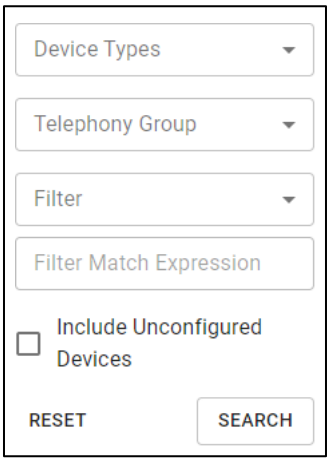
# Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > QM > QM Konfiguracija > Povezave naprav

# Postopki

## Iskanje naprave

- V meniju za iskanje poiščite naprave, katerih povezave želite konfigurirati ali urediti. Nadomestni znak zvezdica (*) v polju **Izraz** se ujema s filtrom lahko uporabite za predstavitev poljubnega števila znakov.




## Povezovanje posrednika z več napravami

1. Ko poiščete napravi (glejte Iskanje naprave), v spustnem **meniju Posrednik** za obe napravi izberite posrednika.
2. Kliknite **Shrani**.

## Množično urejanje povezav naprav

Urejate lahko le povezave obstoječih naprav. Novih naprav ne morete dodati prek uvoza CSV.

1. Kliknite ikono možnosti (tri pike) in izberite **Izvozi naprave**. V vašo napravo se prenese datoteka CSV.
2. Uredite datoteko CSV, da povežete naprave z uporabniki, skupinami za snemanje in vrstami snemanja po želji.

> **OPOMBA**
> Če želite povezati napravo s posrednikom, morate izpolniti vsaj eno od teh polj:
>
> - Uporabniško ime
> - Ime domene
> - Priimek
> - Ime
>
> Če želite prekiniti povezavo med napravo in posrednikom, izbrišite vrednosti v vseh štirih poljih.

3. Kliknite ikono možnosti in izberite **Uvozi naprave**.
4. Uvozite datoteko CSV.
5. Kliknite **Shrani**.

V spodnji tabeli je opisano, katera polja v izvoženi datoteki CSV lahko urejate in katerih ne, da bi povezali naprave.

| Polje | Editable? | Opis |
|---|---|---|
| DeviceName | N | Ime naprave v vašem klicnem okolju. |
| Vrsta naprave | N | Vrsta naprave v vašem klicnem okolju. |
| Interne številke | N | Razširitev, povezana z napravo v vašem klicnem okolju. |
| VirtualDeviceName | N | Nefizična naprava, povezana s fizično posneto napravo v vašem snemalnem okolju. |
| TelephonyGroup | N | Telefonska skupina, povezana z napravo v vašem klicnem okolju. |

| Polje | Editable? | Opis |
|---|---|---|
| DisplayID | N | ID naprave v vašem klicnem okolju. |
| IsRecordingTones | D | Če je vrednost TRUE, naprava uporablja tone snemanja (ni običajno). |
| Uporabniško ime | D | Uporabniško ime (e-poštni naslov) uporabnika Webex WFO, ki je povezan z napravo. To polje je obvezno. |
| Ime domene | D | Prijava uporabnika, povezanega z napravo, v sistem Windows. To polje je neobvezno. |
| Priimek | D | Priimek uporabnika, povezan z napravo. To polje je neobvezno. |
| Ime | D | Ime uporabnika, povezano z napravo. To polje je neobvezno. |
| Strežnik MonitorServer | D | Ni uporabljeno. |
| SnemanjeCluster | D | Skupina za snemanje, povezana z napravo. Ta vrednost ne razlikuje med velikimi in malimi črkami. Snemalna skupina mora že obstajati v Webex WFO. |
| RecordingType | D | Vrsta snemanja, povezana z napravo. Za to polje so dovoljene naslednje vrednosti:<br>▪ Obvestilo o dogodku<br>▪ Snemanje več registracij<br>▪ Snemanje omrežja<br>▪ Brez<br>▪ Spravo<br>▪ Enostopenjska konferenca |

## Sorodne teme

- Konfigurirajte podatkovni strežnik – sinhronizirajte naprave v Webex WFO.

## Konfigurirajte Extension Mobility za snemanje omrežja Cisco

Webex WFO podpira dva načina konfiguriranja Extension Mobility (EM) za Cisco Network Recording. Izrazi, uporabljeni v tej temi, so tisti, ki so uporabljeni v trenutnem izdelku. Uporabljeni izrazi se lahko razlikujejo glede na različico izdelka. Pri konfiguriranju agentov za Extension Mobility upoštevajte, da se snemanje ustavi, če je uporabnik na telefonskem klicu, ko se odjavi iz naprave.

### Standardna Extension Mobility

To je izvirni način konfiguriranja EM v Webex WFO. Deluje za sisteme z eno gručo in je priporočen način konfiguracije EM za ta okolja.

#### Konfiguracija povezav naprav

Konfiguracija uporabniškega profila

- Povezovanje uporabnika z uporabniškim profilom v stikalnih napravah
- Ne konfigurirajte skupine posnetkov za uporabniški profil
- Uporabniškega profila ni treba povezati z uporabnikom JTAPI v Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Konfiguracija naprave

- Povežite naprave s privzetim hotelirjem ali jih pustite nepovezane z nobenim uporabnikom
- Konfiguriranje skupine za snemanje in vrste snemanja (omrežje) za napravo
- Naprava mora biti povezana z uporabnikom JTAPI v Unified CM

#### Kako deluje

Zaznavanje prijave in odjave EM je odvisno od nabora razširitev, ki se spreminjajo v napravi. To pomeni, da ima Webex WFO dve zahtevi za konfiguracijo razširitve uporabniškega profila:

- Nabor razširitev uporabniškega profila mora enolično identificirati ta uporabniški profil
- Nabor razširitev v uporabniškem profilu se mora razlikovati od razširitev, konfiguriranih za katero koli napravo, v katero se lahko prijavi uporabniški profil

Ko se profil Extension Mobility prijavi v napravo ali iz nje, se nabor razširitev v tej napravi spremeni. Tako se zaznajo prijave in odjave, prav tako pa Webex WFO določa, kateri uporabniški profil (če obstaja) je prijavljen v napravo. Vsakič, ko se nabor razširitev v napravi spremeni, Webex WFO potrdi

Preverite, ali se nabor razširitev ujema z uporabniškim profilom, znanim z Webex WFO. Če se to zgodi, Webex WFO poveže uporabnika v uporabniškem profilu z napravo. Če se nabor razširitev v napravi ne ujema z nobenim uporabniškim profilom in je v napravo trenutno prijavljen uporabniški profil, Webex WFO prekine povezavo uporabniškega profila z napravo.

## Extension Mobility Navzkrižna gruča

Ta slog konfiguracije EM je bil uveden za podporo funkciji Cisco's Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC). Za uporabo funkcije EMCC je v vsaki skupini Unified CM potrebna obsežna konfiguracija. To tu ni zajeto. Informacije o konfiguraciji EMCC najdete v vodniku *za konfiguracijo funkcij Cisco Unified CM* za svojo različico.

**OPOMBA:** Kontrolniki snemanja IP-telefonske storitve niso podprti v funkciji Cisco's EMCC.

### Konfiguracija povezav naprav

Konfiguracija uporabniškega profila za uporabniške profile, ki se prijavijo v telefone z drugimi gručami

- Povezovanje uporabnika z uporabniškim profilom v stikalnih napravah
- Konfiguracija uporabniškega profila s skupino za snemanje in vrsto snemanja (omrežje)
- Uporabniški profil mora biti povezan z uporabnikom JTAPI v

konfiguraciji naprave Unified CM za naprave, v katere se bodo prijavili

uporabniški profili iz te gruče

- Povežite naprave s privzetim hotelirjem ali jih pustite nepovezane z nobenim uporabnikom
- Konfiguriranje skupine za snemanje in vrste snemanja (omrežje) za napravo
- Naprava mora biti povezana z uporabnikom JTAPI v Unified CM

### Kako deluje

Podobno kot pri standardni konfiguraciji je pravilno zaznavanje prijave in odjave EM odvisno od trenutnega nabora razširitev na napravi. Veljajo enake zahteve glede konfiguracije:

- Nabor razširitev uporabniškega profila mora enolično identificirati ta uporabniški profil.
- Nabor razširitev v uporabniškem profilu se mora razlikovati od razširitev, konfiguriranih za katero koli napravo, v katero se lahko prijavi uporabniški profil.

Prijava v napravo za gručo Home

- Ko se uporabniški profil prijavi v napravo v gruči Home (kot v isti gruči Unified CM, v kateri je konfiguriran uporabniški profil), EM deluje enako kot v standardni konfiguraciji.
- Klici se snemajo s skupino za snemanje, ki je konfigurirana na napravi, v katero je profil prijavljen.

Prijava v napravo oddaljene gruče

> **OPOMBA:** Preden konfigurirate EMCC, mora biti v gruči obiskovalcev v parametrih storitve callManager omogočena funkcija Build in Bridge (BIB).

- Ko se uporabniški profil prijavi v napravo, ki je v oddaljeni gruči (kot v gruči Unified CM, ki se razlikuje od tiste, v kateri je konfiguriran uporabniški profil), gruča Home Unified CM ustvari začasno fantomsko napravo za obisk.
- Storitev Cisco CTI zazna ustvarjanje te naprave. Ko fantomska naprava začne delovati, Webex WFO preveri nabor razširitev, da vidi, ali se ujema z uporabniškim profilom, s katerim sta povezana uporabnik in snemalna skupina.
- Če se to zgodi, CTI registrira fantomsko napravo za snemanje z uporabnikom in skupino snemanja, konfigurirano v ujemajočem se uporabniškem profilu.
- Ko se uporabniški profil odjavi iz oddaljene naprave, gruča Home Unified CM odstrani fantomsko napravo, storitev Cisco CTI pa jo odstrani.

## Sorodne teme

- Povezovanje telefonov s posredniki, skupinami za snemanje in vrstami snemanja – naučite se povezati naprave iz svojega ACD z uporabniki Webex WFO, skupinami za snemanje in vrstami snemanja.

## Več o Webex WFO z TIP

S storitvijo TIP uporabniki prejmejo pravočasno kontekstualno pomoč glede na svoje potrebe. Ta vsebina je v aplikaciji in uporabnikom daje nasvete, ki jih potrebujejo, ko jih potrebujejo. Uporabite TIP za lažje uvajanje.

Informacije v TIP-u se razlikujejo glede na dovoljenja Webex WFO, ki jih imate. Posredniki ne vidijo toliko vsebine kot skrbniki.

Namiga ni mogoče izklopiti za posamezne uporabnike ali vloge.

## Predpogoji

- Vaša organizacija uporablja Webex WFO Cloud.

## Lokacija strani

Vse strani > ikono zvezdice (spodnji desni kot strani)

# Postopki

## Namig za dostop

- Kliknite ikono zvezdice (spodnji desni kot strani). Odpre se TIP.

| Če želite to storiti | Pojdite na ta razdelek v TIP-u |
|---|---|
| Podajte se na orientacijsko turnejo | Začetek<br><br>Ta razdelek je namenjen ljudem, ki so novi v Webex WFO. Ogledi se razlikujejo glede na stran in so vezani na dovoljenja uporabnikov.<br><br>Orientacijski ogledi so na voljo v več jezikih glede na uporabnikove nastavitve brskalnika. Za seznam jezikov, ki so na voljo, glejte »Lokalizacija in podprti jeziki« v *priročniku za namestitev v oblakuWebex WFO Installation Guide for Cloud Deployments* . |

## Kako se podatki sinhronizirajo med ACD in Webex WFO

Webex WFO lahko sinhronizira podatke z nekaterimi ACD-ji. Za informacije o sinhronizaciji določenih ACD-jev glejte vodnik za integracijo tega ACD. Sinhronizacijska storitev iz ACD samodejno izvleče naslednje podatke in jih naloži v Webex WFO:

- Posredniki
- Ekipe
- Odnosi med agenti in ekipami
- Čakalne vrste storitev

Ko se te informacije naložijo v Webex WFO, lahko konfigurirate Webex WFO za ustvarjanje napovedi in urnikov za čakalne vrste storitev.

> **OPOMBA:** Ko ACD sinhronizira nove podatke, kot so novi agenti ali ekipe, in ste že prijavljeni, si jih ne morete ogledati. Vaš obseg je določen ob prijavi. Ker so bile te ekipe in uporabniki Ustvarjeno po prijavi, ne boste imeli prostora nad njimi, dokler se ne odjavite in nato znova prijavite.

**OPOMBA:** Ekipe, agenti, odnosi ali čakalne vrste storitev, ki jih ustvarite v Webex WFO, niso sinhronizirane nazaj na ACD. Vzdržujejo se samo v Webex WFO.

## Kako se podatki o posredniku sinhronizirajo med ACD in Webex WFO

Webex WFO predpostavlja, da je vsak uporabnik, uvožen iz ACD v Webex WFO, agent. Tako ustvari zapis uporabnika in uporabniški profil ter uporabniku dodeli vlogo posrednika. Nekateri ACD-ji lahko dodelijo nadzorno vlogo uporabnikom, ta vloga pa je dodeljena uporabniku v Webex WFO.

Ko nekdo spremeni uporabniške podatke v ACD, jih storitev sinhronizacije zazna in naredi več sprememb v Webex WFO. V spodnji tabeli so povzete te spremembe.

| Sprememba ACD | Nastala sprememba v Webex WFO |
|---|---|
| Dodan je nov agent | Doda se nov agent. Natančneje, storitev sinhronizacije:<br>▪ Uporabi ime in priimek agenta ACD za ime in priimek agenta Webex WFO.<br>▪ Uporabi ID za prijavo ACD za ID zaposlenega Webex WFO in ID ACD. ID zaposlenega lahko spremenite, ID-ja ACD pa spremenite. Sprememba ID-ja zaposlenega ne vpliva na ID za prijavo ACD.<br>▪ Nastavi začetne datume Webex WFO za podjetje in oddelek na trenutni datum.<br>▪ Dodeli ustrezno ekipo agentu kot agentovo ekipo.<br>**OPOMBA:** Če ACD nima ekipe, dodeljene agentu, lahko agentu ročno dodelite ekipo v Webex WFO. |
| Ime ali priimek agenta je zastopnikovo ime ali pa se priimek spremeni. Spremenila | |
| Posrednik se izbriše | Status posrednika je nastavljen na Neaktivno. |

## Kako se podatki skupine sinhronizirajo med ACD in Webex WFO

Ko se podatki ekipe spremenijo v ACD, jih storitev sinhronizacije zazna in naredi več sprememb v Webex WFO. V spodnji tabeli so povzete te spremembe.

| Sprememba ACD | Nastala sprememba Webex WFO |
|---|---|
| Dodana je nova ekipa | Doda se nova ekipa z istim imenom.<br><br>Vsak agent, ki je član ekipe v ACD član ekipe v Webex WFO. |
| Ime ekipe se spremeni | Ime ekipe se spremeni. |
| V ekipo se doda nov agent | V ekipo se doda nov agent. |
| Ekipa se spremeni | Brez sprememb. |
| Agent je odstranjen iz ekipe | Brez sprememb. |

Nove ekipe lahko ustvarite v Webex WFO in jim dodelite agente, vendar te nove ekipe niso sinhronizirane nazaj na ACD.

Agent lahko pripada samo eni ekipi. Če premaknete agenta iz ene ekipe v drugo v Webex WFO, ne boste vplivali na dodelitev ekipe tega agenta v ACD.

## Sinhronizacija podatkov o čakalni vrsti storitev

Ko se podatki o čakalni vrsti storitve spremenijo v ACD, jih storitev sinhronizacije zazna in izvede več sprememb v Webex WFO. V spodnji tabeli so povzete te spremembe.

| Sprememba ACD | Nastala sprememba Webex WFO |
|---|---|
| Dodana je nova čakalna vrsta storitve | Dodana je nova čakalna vrsta storitev. Natančneje, storitev sinhronizacije izvaja Naslednje:<br>▪ Uporabi ime čakalne vrste storitve ACD za opis čakalne vrste storitve Webex WFO<br>▪ Uporabi ID čakalne vrste storitve ACD za ID čakalne vrste storitve Webex WFO<br>▪ Novi čakalni vrsti storitve dodeli vrsto čakalne vrste storitve Interactive/Voice |

| Sprememba ACD | Nastala sprememba Webex WFO |
|---|---|
| | Dodana je nova preslikava spretnosti. Natančneje, storitev sinhronizacije naredi naslednje:<br>▪ Uporabi ime čakalne vrste storitve ACD za ime preslikave spretnosti Webex WFO<br>▪ Uporabi ID čakalne vrste storitve ACD za preslikavo spretnosti Webex WFO<br>Ustvari preslikavo med preslikavo spretnosti ACD in preslikavo spretnosti Webex WFO. |
| Ime čakalne vrste storitve se spremeni | ▪ Uporabi novo ime čakalne vrste storitve ACD za opis (ime) čakalne vrste storitve Webex WFO<br>▪ Uporabi novo ime čakalne vrste storitve ACD za ime preslikave spretnosti Webex WFO |
| Čakalna vrsta za storitve je izbrisana | Brez sprememb. |

## Konfiguracija načina preverjanja pristnosti

Na strani Preverjanje pristnosti izberite in konfigurirajte način preverjanja pristnosti, da preverite identiteto vseh, ki se želijo povezati z Webex WFO. Webex WFO podpira tri načine preverjanja pristnosti: privzeto preverjanje pristnosti Webex WFO, preverjanje pristnosti SAML in preverjanje pristnosti Active Directory. Na strani Preverjanje pristnosti lahko konfigurirate in omogočite privzeti način preverjanja pristnosti (glejte Omogočanje privzetega preverjanja pristnostiin način preverjanja pristnosti SAML (glejte Konfiguriraj SAML preverjanje pristnosti). Način preverjanja pristnosti Active Directory lahko omogočite in konfigurirate samo za uvajanja Webex WFO na mestu uporabe na strani Active Directory Konfiguracija, ki je v razdelku Upravljanje aplikacij > globalno
> Konfiguracija sistema > konfiguracija Active Directory (glejte Vzpostavljanje povezave s strežnikom Active Directory).

> **OPOMBA:** Skrbnik sistema in skrbnik najemnika lahko konfigurirata preverjanje pristnosti SAML za določenega najemnika. Če oba skrbnika konfigurirata raven najemnika SAML Preverjanje pristnosti za določenega najemnika, Webex WFO uporablja najnovejšo konfiguracijo. Če skrbnik sistema omogoči preverjanje pristnosti SAML v celotnem sistemu, so nastavitve preverjanja pristnosti na ravni najemnika SAML preglasne.

Webex WFO omogoča preverjanje pristnosti v mešanem načinu. To pomeni, da lahko hkrati omogočite več načinov preverjanja pristnosti uporabnika.

## Predpogoji

Če želite konfigurirati in omogočiti preverjanje pristnosti, morate imeti dovoljenja najemnika.

Preden konfigurirate preverjanje pristnosti SAML, konfigurirajte ponudnika identitet (IDP), ki podpira SAML 2.0 (glejte Konfiguriranje ponudnikov identitet. Ko konfigurirate IDP, zabeležite ID izdajatelja, URL za enotno prijavo in potrdilo ponudnika identitete, nato pa te podatke shranite na enostavno dostopno mesto. Te podatke uporabite, ko konfigurirate preverjanje pristnosti SAML.

> **OPOMBA** Izberite in konfigurirajte Okta ali Active Directory Federation Services (ADFS) kot svojega ponudnika identitet za preverjanje pristnosti uporabniških imen in gesel za Webex WFO (ponudnik storitev).

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > globalna > administracija > preverjanje pristnosti

## Postopki

Na strani za preverjanje pristnosti lahko omogočite/onemogočite preverjanje pristnosti Webex WFO ali omogočite/onemogočite in konfigurirate preverjanje pristnosti SAML.

### Omogočanje preverjanja pristnosti

Webex WFO preverjanje pristnosti je privzeto omogočeno.

1. Izberite način preverjanja pristnosti, ki ga želite omogočiti.
   Z Webex WFO lahko hkrati omogočite več načinov preverjanja pristnosti uporabnika.
2. Kliknite **Shrani**.

### Onemogočanje preverjanja pristnosti

1. Izberite način preverjanja pristnosti, ki ga želite onemogočiti.
   Preden lahko kliknete **Shrani**, morate omogočiti en način preverjanja pristnosti. Če želite onemogočiti **preverjanje pristnosti**Webex WFO, morate najprej izbrati **SAML Preverjanje pristnosti**.
2. Kliknite **Shrani**.

### Konfigurirajte preverjanje pristnosti SAML z uporabo Okta kot IDP

Preden izvedete ta postopek, preverite, ali ste Okta konfigurirali kot IDP. Glejte Konfiguriranje Okta .

1. Izberite **Omogoči preverjanje pristnosti** SAML.
2. V **razdelku Ponudnik** identitete uporabite podatke, ki ste jih zbrali, ko ste konfigurirali Okta kot svoj IDP, da konfigurirate naslednja polja.

a. V polje NAME **vnesite edinstveno ime za to konfiguracijo** IDP.

b. Vnesite ID **IZDAJATELJA**. Prilepite URL iz polja **»Izdajatelj** ponudnika identitet« v oknu Okta.

c. Vnesite **ENOTNI VPIS NA URL.** Prilepite URL iz polja **URL** za enotno prijavo ponudnika identitet v Okta.

> **OPOMBA:** Ta URL zagotavlja IDP in ni enak URL-ju za enotno prijavo, ki ga v razdelku **Ponudnik** storitev navede Webex WFO.

d. Uvozite certifikat **PONUDNIK IDENTITETE**.

- Kliknite **Uvozi** potrdilo, ki ste ga prenesli iz polja **Potrdilo** X.509 v oknu Okta.
- (Neobvezno) Kliknite **Izvozi** , da izvozite obstoječe potrdilo.
- (Neobvezno) Kliknite **Ogled podrobnosti** , če si želite ogledati podrobnosti potrdila.

3. (Neobvezno) V **razdelku Ponudnik** storitev so naslednji koraki izbirni. Okta ne zahteva potrdila ponudnika storitev ali zasebnega ključa.

> **NOTE** Webex WFO je ponudnik storitev, URL za preverjanje pristnosti, ID entitete in URL za enotno prijavo pa so polja samo za branje.

a. Izberite **Uporabi ime najemnika v ID-ju** entitete, da pred imenom najemnika pripnete ime javnega gostitelja najemnika v ID entitete.

b. **Izberite algoritem** podpisa SAML.

c. **Izberite algoritem** SAML Digest.

d. (Neobvezno) Če se želite odjaviti od podpisovanja žetona SAML, počistite potrditveno **polje Podpiši SAML odgovor** .

e. Uvozite **certifikat PONUDNIK STORITEV**. Uporabite lahko privzeto globalno potrdilo, ki ga ponuja Webex WFO (samo uvedbe v oblaku), ali naložite samoupravljano potrdilo in zasebni ključ. Glejte Upravljanje certifikatov ponudnikov storitev za Webex WFO.

f.
- Uvozi – poiščite potrdilo ponudnika storitev za samoupravljanje, ki ga želite uvoziti v Webex WFO.
- Izvozi – izvozi vaše trenutno potrdilo ponudnika storitev.
- Ogled podrobnosti – prikazuje podrobnosti trenutnega potrdila ponudnika storitev: izdajatelja, zadevo, začetni datum in končni datum.

- Izvozi metapodatke – izvozi metapodatke za trenutno storitev.

g. Uvozite **ZASEBNI KLJUČ.** Zasebni ključ za certifikat samostojnega ponudnika storitev. Glejte Upravljanje certifikatov ponudnikov storitev za Webex WFO.

4. Kliknite **Shrani**.

## Konfigurirajte preverjanje pristnosti SAML z uporabo ADFS kot IDP

Preden izvedete ta postopek, preverite, ali ste konfigurirali ADFS kot IDP. Glejte Konfiguriranje ADFS.

1. Izberite **Omogoči preverjanje pristnosti** SAML.
2. V **razdelku Ponudnik** identitete uporabite podatke, ki ste jih zbrali, ko ste konfigurirali ADFS kot svoj IDP, da konfigurirate naslednja polja.

   a. V polje NAME **vnesite edinstveno ime za to konfiguracijo** IDP.

   b. Vnesite ID **IZDAJATELJA**. To je običajno strukturirano na naslednji način:
   https://<Active Ime domene imenika>/adfs/storitve/zaupanje

   c. Vnesite **ENOTNI VPIS NA URL.** To je običajno strukturirano na naslednji način:
   https://<Active Ime domene imenika>/adfs/ls

   > **OPOMBA:** Ta URL zagotavlja IDP in ni enak URL-ju za enotno prijavo, ki ga v razdelku **Ponudnik** storitve navede Webex WFO.

   d. Uvozite certifikat **PONUDNIK IDENTITETE**.

   - V razdelku Potrdilo ponudnika identitete kliknite **Uvozi**.
   - Pomaknite se do potrdila ponudnika identitete, ki ste ga izvozili, ko ste konfigurirali ADFS, in ga izberite.
   - Kliknite **Odpri**.
   - (Neobvezno) Kliknite **Izvozi** , da izvozite obstoječe potrdilo.
   - (Neobvezno) Kliknite **Ogled podrobnosti** , če si želite ogledati podrobnosti potrdila.

3. V **razdelku Ponudnik** storitev izvedite naslednje korake:

   > **NOTE** Webex WFO je ponudnik storitev, URL za preverjanje pristnosti, ID entitete in URL enotne prijave pa so polja samo za branje.

a. (Neobvezno) Izberite **Uporabi ime najemnika v ID-ju** entitete, da pred imenom najemnika pripnete ime javnega gostitelja najemnika v ID entitete.

b. **Izberite algoritem** podpisa SAML.

c. **Izberite algoritem** SAML Digest.

d. (Neobvezno) Če se želite odjaviti od podpisovanja žetona SAML, počistite potrditveno **polje Podpiši SAML odgovor** .

e. Uvozite certifikat IZVAJALCA STORITEV. Uporabite lahko privzeto globalno potrdilo, ki ga ponuja Webex WFO (samo uvajanje v oblaku), ali naložite samoupravljano potrdilo in zasebni ključ. Glejte Upravljanje certifikatov ponudnikov storitev za Webex WFO.

   - Uvozi – pomaknite se do potrdila ponudnika storitev za samoupravljanje, ki ga želite uvoziti v Webex WFO.
   - Izvozi – izvozi vaše trenutno potrdilo ponudnika storitev.
   - Ogled podrobnosti – prikazuje podrobnosti trenutnega potrdila ponudnika storitev: izdajatelja, zadevo, začetni datum in končni datum.
   - Izvozi metapodatke – izvozi metapodatke za trenutno storitev.

f. Uvozite **ZASEBNI KLJUČ**. Zasebni ključ za certifikat samostojnega ponudnika storitev. Glejte Upravljanje certifikatov ponudnikov storitev za Webex WFO.

1. Kliknite **Shrani**.

## Omogočanje privzetega preverjanja pristnosti

Preverjanje pristnosti uporabnikov in gesla se privzeto upravljajo z Webex WFO. V sistemih, ki se sinhronizirajo z ACD, so uporabniki ustvarjeni in upravljani v ACD, čeprav lahko uporabnike še vedno ustvarjate v Webex WFO (glejte Upravljanje uporabnikov).

> **OPOMBA:** Skrbniki najemnikov, ki jih je dodal skrbnik sistema, se lahko vedno prijavijo s svojimi poverilnicami Webex WFO. To velja tudi, če je preverjanje pristnosti Webex WFO onemogočeno in Omogočena je druga oblika preverjanja pristnosti (SAML ali Active Directory).

Za skrbnike sistema je ta izbira samo za branje.

### Omogoči preverjanje pristnosti Webex WFO

1. Izberite **Omogoči preverjanje pristnosti** Webex WFO.
2. Kliknite **Shrani**.

## Konfigurirajte preverjanje pristnosti SAML

Preverjanje pristnosti z oznako varnostnega potrdila (SAML) omogoča uporabo skupnih zunanjih ponudnikov identitet (IDP) za preverjanje pristnosti uporabniških imen in gesel za Webex WFO (ponudnik storitev ali SP). Ta način preverjanja pristnosti uporabnikov in upravljanja gesel se običajno imenuje enotna prijava (SSO).

Če uporabljate SAML in želite svojim agentom omogočiti dostop do svojih urnikov zunaj dela prek koledarja drugih ponudnikov, kot je Microsoft Outlook, Google Calendar ali Apple Calendar, na strani Globalne nastavitve potrdite polje »iCal Sync with SSO« za WFM (glejte Konfigurirajte sistemske nastavitve WFM). Če želite več informacij o konfiguraciji Webex WFO tako, da lahko posredniki dostopajo do svojih urnikov zunaj delovnega mesta, ko je omogočena možnost SAML, glejte Ogled urnika v drugi aplikaciji koledarja.

> **OPOMBA:** Skrbniki najemnikov, ki jih je dodal skrbnik sistema, se lahko vedno prijavijo s svojimi poverilnicami Webex WFO. To velja tudi, če je preverjanje pristnosti Webex WFO onemogočeno in Omogočena je druga oblika preverjanja pristnosti (SAML ali Active Directory).

### Konfiguriranje ponudnikov identitet

Webex WFO se integrira z vsemi IDP-ji, ki podpirajo preverjanje pristnosti SAML 2.0. Pri konfiguriranju trditve SAML v IDP veljajo naslednji splošni parametri.

Če želite več informacij o konfiguriranju določenih IDP-jev, glejte Konfiguriranje Okta in Konfiguriranje ADFS

| Komponenta trditve | Konfiguracija |
|---|---|
| Atribute | IDP mora kot atribut poslati izjavo, ki vsebuje e-poštni naslov vaših uporabnikov. Ta e-poštni naslov se mora ujemati z naslovom, uporabljenim za preverjanje pristnosti Webex WFO.<br><br>**PRIMER**<br>Določeno ime atributa e-pošte je odvisno od IDP, ki ga uporabljate. Spodaj so navedeni primeri:<br>▪ E-poštni naslov<br>▪ E-pošta<br>▪ pošta<br>▪ User.email |
| Podpisi | Trditev SAML mora biti podpisana. Trditve lahko podpišete z Naslednji algoritmi: |

| Komponenta trditve | Konfiguracija |
|---|---|
| | ▪ RSA-SHA1<br>▪ RSA-SHA256 |
| Velikosti ključev | Šifrirane trditve so podprte samo z največjo velikostjo ključa 128 bitov. |

Webex WFO se lahko integrira z SAML, ki ga sproži SP in IdP, odvisno od IDP, ki ga uporabljate.

| IdP | Podpira SP-Initiated SAML | Podpira SAML, ki ga je sprožil IDP |
|---|---|---|
| Okta | da | da |
| ADFS | da | da |
| Azuran | ne | da |
| Drugi IDP | Razlikuje | Razlikuje |

**Opomba** Za IDP-Iniciiran SAML s storitvijo Azure AD mora biti polje za vpis URL v aplikaciji v storitvi Azure AD prazno.

## Konfiguriranje Okta

**NAJBOLJŠA PRAKSA**

Preden konfigurirate Okta, zberite naslednje informacije iz razdelka Ponudnik storitev na strani za preverjanje pristnosti v Webex WFO in jih shranite na enostavno dostopno mesto:

- URL za enojno prijavo
- ID entitete

V nadaljevanju je pregled, kako konfigurirati Okta kot svoj IDP:

1. Ustvarite aplikacijo Okta.
2. Konfigurirajte aplikacijo Okta.
3. Zberite informacije o aplikaciji Okta.
4. Okta konfigurirajte kot IDP v Webex WFO.

## Ustvarjanje aplikacije v mestu Okta

1. Prijavite se v Okta.

   **OPOMBA:** Če želite ustvariti in konfigurirati aplikacijo, morate biti v Okta super skrbnik.

2. Pomaknite se do razdelka Aplikacije > aplikacije.
3. Kliknite **Dodaj program**.
4. Kliknite **Ustvari novo aplikacijo**.
5. V pogovornem oknu Ustvari integracijo novega programa konfigurirajte polja na naslednji način.

| Polje | Konfiguracija |
|---|---|
| Peron | Izberite **Splet**. |
| Način prijave | Izberite **SAML 2.0**. |

## Konfiguracija aplikacije Okta

1. V splošnih nastavitvah Tab konfigurirajte polja na naslednji način.

| Polje | Konfiguracija |
|---|---|
| Ime aplikacije | Vnesite edinstveno ime za Webex WFO. |
| Logotip aplikacije | (Neobvezno) Naložite sliko za identifikacijo Webex WFO v |
| Okti. Vidnost aplikacij | (Neobvezno) Omejite, kdo lahko vidi sliko v Okti. |

2. Kliknite **Naprej**.
3. V razdelku Konfiguriraj SAML Tab, konfigurirajte polja na naslednji način.

   **OPOMBA** Če je možnost Dodatne nastavitve skrita, kliknite **Pokaži dodatne nastavitve**.

| Polje | Konfiguracija |
|---|---|
| **Splošno** | |
| URL za enotno prijavo | Kopirajte in prilepite ta URL s strani za preverjanje pristnosti v |

| Polje | Konfiguracija |
|---|---|
| | Webex WFO. URL je v polju URL za enotno prijavo v razdelku Ponudnik storitev.<br><br>Pustite možnost Uporabi to za URL prejemnika in ciljni **URL** Izbrano potrditveno polje (privzeto). |
| Ciljna skupina URI (ID entitete SP) | Kopirajte in prilepite ta ID s strani za preverjanje pristnosti v Webex WFO. URL je v polju ID entitete v razdelku Ponudnik storitev. |
| Oblika imena | Izberite **EmailAddress**. |
| Uporabniško ime aplikacije | Izberite **E-** |
| **pošta**. Odziv | Izberite |
| **Podpisano**. Potrditveni podpis<br><br>**Podpisano**. | Izberite |
| Algoritem podpisa | **Izberite RSA-SHA1** ali **RSA-SHA256**. |
| Algoritem Digest | **Izberite RSA-SHA1** ali **RSA-SHA256**. |
| Šifriranje trditev | Izberite **Nešifrirano**. |
| Omogoči enotno odjavo | Pustite **preverjanje Dovoli aplikaciji, da sproži enotno odjavo** Polje počiščeno (privzeto). |
| Razred konteksta preverjanja pristnosti | Izberite **PasswordProtectedTransport**. |
| Preverjanje pristnosti častne sile | Izberite **Da**. |
| SAML ID izdajatelja | Pustite prazno. |
| **Izjave o atributih** | |

| Polje | Konfiguracija |
|---|---|
| Ime | Vnesite enolično ime. |
| Oblika imena | Izberite **Nedoločeno**. |
| Vrednost | Izberite **user.email**. |

> **Opomba** V razdelku Izjave o atributih skupine vam ni treba konfigurirati nobenega atributa.

4. Kliknite **Naprej**.
5. V razdelku Povratne informacije Tab izberite možnost Povratne informacije, ki ustreza uporabi orodja Okta v vašem podjetju.

   > **OPOMBA** : Vaša izbira ne vpliva na zmožnost Webex WFO, da uporablja Okta kot IDP.

6. Kliknite **Dokončaj**.

### Zbiranje informacij za Webex WFO iz aplikacije Okta

1. Pomaknite se do razdelka Programi > aplikacije in kliknite aplikacijo Okta za Webex WFO.
2. **Izberite Prijava na** Tab.
3. Kliknite **Ogled navodil** za namestitev.
4. Zberite informacije o aplikaciji Okta iz naslednjih polj:

| Polje | Navodila |
|---|---|
| URL za enotno prijavo ponudnika identitet | Kopirajte URL in ga shranite na enostavno dostopno mesto. |
| Izdajatelj ponudnika identitet | Kopirajte URL in ga shranite na enostavno dostopno mesto. |
| Potrdilo X.509 | Prenesite potrdilo in ga shranite na preprost dostop lokacija. |

5. Glejte Konfiguriranje načina preverjanja pristnosti za konfiguriranje ponudnika identitete Okta z Webex WFO in omogočanje preverjanja pristnosti SAML.

## Konfiguriranje ADFS

V nadaljevanju je pregled, kako konfigurirati enotno prijavo za storitve Active Directory Federation Services (AD FS):

1. Konfigurirajte zaupanje zanašajoče se stranke za svojega ponudnika identitet.
2. Konfigurirajte pravilo LDAP e-poštnega zahtevka za zaupanje Webex WFO.
3. Konfigurirajte pravilo pretvorbe dohodnega zahtevka za zaupanje Webex WFO.
4. Konfigurirajte algoritem varne razpršitve in uvozite potrdilo ponudnika storitev.
5. Izvozite potrdilo ponudnika identitete.
6. Konfigurirajte ponudnika identitete ADFS z Webex WFO in omogočite preverjanje pristnosti SAML.

## Konfigurirajte zaupanje zanašajoče se stranke za svojega ponudnika identitet

Konfiguriranje zaupanja zanašajoče se stranke za ponudnika identitet je

večstopenjski postopek. Najprej zaženite čarovnika za dodajanje zaupanja

zanašajoče se stranke.

1. Odprite konzolo Windows Server AD FS Management Console.
2. Razširite mapo Odnosi  zaupanja.
3. Z desno tipko miške kliknite **mapo Relying Party Trusts** in nato kliknite **Add Relying Party Trusts** , da začnete čarovnika za dodajanje zaupanja zanašajoče se stranke.
4. Kliknite **Start**.

Nato konfigurirajte zaupanje zanašajoče se stranke s čarovnikom za dodajanje zaupanja zanašajoče se stranke.

1. Izberite **Ročno** vnesite podatke o zanašajoči se stranki in kliknite **Naprej**.
2. V polje Prikazano ime **vnesite »Webex WFO«** in kliknite **Naprej**.
3. Izberite **profil** AD FS in kliknite **Naprej**.
4. Kliknite **Naprej** v koraku Konfiguriraj **potrdilo** . Izbirnega potrdila za šifriranje žetona vam ni treba določiti.
5. Potrdite **polje Omogoči podporo za protokol** SAML 2.0 WebSSO, vnesite URL za enotno prijavo (najdete ga v razdelku **Ponudnik** storitev na strani za preverjanje pristnosti) in kliknite **Naprej**.
6. V polje Identifikator zaupanja zanašajoče se stranke vnesite ID entitete (ki ga najdete v razdelku **Ponudnik** storitev na strani za preverjanje pristnosti), **kliknite** Dodaj **, nato pa še**Naprej **.**
7. Izberite **Dovoli vsem uporabnikom dostop do te odvisne stranke** in kliknite **Naprej**.
8. Kliknite **Naprej** v koraku **Pripravljen za dodajanje zaupanja** , da dokončate konfiguracijo in dodate zaupanje zanašajoče se stranke.

9. Potrdite **polje Odpri pogovorno okno Urejanje pravil zahtevka za to zanašajoče se zaupanje stranke, ko se čarovnik** zapre, in kliknite **Zapri**. Okno Urejanje pravil zahtevka se odpre samodejno.

## Konfigurirajte pravilo LDAP e-poštnega zahtevka za zaupanje Webex WFO

1. Kliknite **Dodaj pravilo ... pod Pravila** za preoblikovanje izdajeTab v oknu Urejanje pravil zahtevka.
2. Na **spustnem seznamu Predloga** pravila zahtevka izberite **Pošlji atribute LDAP kot zahtevke** in kliknite **Naprej**.
3. V polje Ime pravila zahtevka vnesite »LDAP E-poštni naslov«.
4. Izberite **Active Directory** s spustnega seznama Trgovina atributov.
5. Izberite **E-poštni naslovi s spustnega seznama LDAP Attribute** .
6. Izberite **E-poštni naslov** s spustnega **seznama Vrsta** odhodnega zahtevka.
7. Kliknite **Dokončaj** , da dokončate konfiguracijo tega pravila zahtevka in dodate pravilo pretvorbe dohodnega zahtevka.

## Konfiguracija pravila pretvorbe dohodnega zahtevka za zaupanje Webex WFO

1. Kliknite **Dodaj pravilo ...** pod možnostjo Pravila za preoblikovanje izdajeTab v oknu Urejanje pravil zahtevka.
2. Na **spustnem seznamu Predloga** pravila zahtevka izberite **Pretvori dohodni zahtevek** in kliknite **Naprej**.
3. V polje **Ime** pravila zahtevka vnesite »Pretvori e-poštni naslov«.
4. Izberite **E-poštni naslov** s spustnega **seznama Vrsta** dohodnega zahtevka.
5. Izberite **ID** imena s spustnega **seznama Vrsta** odhodnega zahtevka.
6. Izberite **Začasni identifikator** s spustnega seznama Oblika **ID-ja** odhodnega imena.
7. Izberite **Preglej vse vrednosti** zahtevkov.
8. Kliknite **Dokončaj** , da dokončate konfiguracijo tega pravila zahtevka.
9. Kliknite **V redu** , da dokončate urejanje pravil zahtevka in zaprete okno Uredi pravila zahtevka.

## Konfigurirajte algoritem varne razpršitve in uvozite certifikat ponudnika storitev

1. Odprite konzolo Windows Server AD FS Management Console.
2. Dvokliknite zaupanje Webex WFO, ki ste ga ustvarili v zgornjem koraku, da odprete okno Webex WFO Properties.
3. **Kliknite Advanced** Tab in nato na **spustnem seznamu Secure hash algorithm (Algoritem** varne razpršitve) izberite **SHA-1** .
4. Kliknite Podpis **#** Tab in nato **Dodaj** ...in izberite certifikat ponudnika storitev.

> **Opomba** Če potrdilo ponudnika storitev ni prikazano, boste morda morali v filtru vrste datoteke v spodnjem levem kotu okna izbrati Vse datoteke (*.*).

5. Kliknite **V redu** , da dokončate urejanje lastnosti zaupanja, in zaprite okno Webex WFO Properties.

### Izvozite potrdilo ponudnika identitete

1. Odprite konzolo Windows Server AD FS Management Console.
2. Razširite mapo Potrdila .
3. Dvokliknite potrdilo za podpisovanje žetona, da odprete okno potrdila.
4. **Kliknite Podrobnosti** Tab in nato **Kopiraj v datoteko ...** , da zaženete čarovnika za izvoz potrdil.
5. Za nadaljevanje kliknite **Naprej** .
6. Izberite **X.509, kodirano z osnovo 64 (. CER)**in nato Naprej .
7. Določite enolično ime datoteke in mesto, kamor želite shraniti datoteko, nato pa kliknite **Dokončaj**. Prikazati bi se moralo pogovorno okno z obvestilom, da je bil izvoz uspešen. Uporabite vsebino izvožene datoteke, da konfigurirate svoj IDP z Webex WFO.
8. Glejte Konfiguriranje načina preverjanja pristnosti, da konfigurirate ponudnika identitete ADFS z Webex WFO in omogočite preverjanje pristnosti SAML.

## Opisi polj

Ko izberete Omogoči preverjanje pristnosti SAML, se prikažejo naslednja polja.

### Ponudnik storitev

| Polje | Opis |
|---|---|
| URL za preverjanje pristnosti | (Samo za branje) URL za Webex WFO, ki vas usmeri na URL za enotno prijavo. |
| ID entitete | (Samo za branje) ID entitete, ki ga zagotavlja Webex WFO. Te informacije uporabite za konfiguriranje IDP. |
| Uporaba imena najemnika v ID-ju entitete | Potrdite to polje, če želite pred imenom najemnika v ID-ju entitete pritrditi ime javnega gostitelja najemnika. |
| URL za enojno prijavo | (Samo za branje) URL za pošiljanje odgovorov SAML iz IDP. S temi informacijami konfigurirajte potrošniško storitev Assertion |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | URL na vašem IDP.<br><br>Ta URL, ki ga navede Webex WFO, ni enak URL-ju za enotno prijavo, ki ga zagotovi vaš IDP in ga morate vnesti v polje pod **Omogoči preverjanje pristnosti** SAML. |
| SAML Algoritem podpisa | Privzeti algoritem konfigurira vaša organizacija. Drugi podprti algoritmi so SHA1, SHA256 in SHA512. |
| SAML Algoritem Digest | Privzeti algoritem konfigurira vaša organizacija. Drugo podprti algoritmi so SHA1, SHA256 in SHA512. |
| Podpiši SAML odgovor | To polje je privzeto izbrano. Počistite to, če ne želite Podpišite odgovor SAML. |
| Potrdilo ponudnika storitev (samo za branje) | Potrdilo za konfiguriranje IDP z Webex WFO. Uporabite lahko privzeto globalno potrdilo, ki ga ponuja Webex WFO (samo uvedbe v oblaku), ali naložite samoupravljano potrdilo in zasebni ključ. Glejte Upravljanje certifikatov ponudnikov storitev za Webex WFO.<br><br>▪ Uvozi – uvozi potrdilo ponudnika storitev za samoupravljanje v Webex WFO.<br>▪ Izvozi – izvozi vaše trenutno potrdilo ponudnika storitev.<br>▪ Ogled podrobnosti – prikazuje podrobnosti trenutnega potrdila ponudnika storitev: izdajatelja, zadevo ter začetni in končni datum.<br>▪ Izvozi metapodatke – izvozi metapodatke za trenutno potrdilo ponudnika storitev. |
| Zasebni ključ | Zasebni ključ za certifikat samostojnega ponudnika storitev. Glejte Upravljanje certifikatov ponudnikov storitev za Webex WFO.<br><br>▪ Uvozi – uvozi nov zasebni ključ za certifikat ponudnika storitev za samoupravljanje. Sintaksa tega zasebnega ključa mora biti PKCS 8. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | ▪ Izbriši – izbriše obstoječi zasebni ključ. |

## Upravljanje certifikatov ponudnika storitev za Webex WFO

Vse konfiguracije IDPS ali IdP ne zahtevajo potrdil ponudnika storitev.

| IdP | Zahtevano potrdilo |
|---|---|
| ADFS | da |
| Okta | Ne |
| Drugi IDP | Odvisno od konfiguracije. |

Če vaša konfiguracija IDP ali IdP za integracijo z Webex WFO zahteva potrdilo ponudnika storitev, imate več možnosti, odvisno od tega, ali je uvedba Webex WFO v oblaku ali na mestu uporabe.

| Uvajanje | Možnost |
|---|---|
| Oblak, na mestu uporabe | Uporabite globalno samopodpisano potrdilo. Cisco ne zagotavlja potrdilo. |
| Oblak, na mestu uporabe | Uvozite potrdilo in zasebni ključ za samostojno upravljanje.<br><br>Potrdilo lahko podpišete sami ali pa ga izda tretja oseba (na primer Verisign ali DigiCert). Sintaksa zasebnega ključa mora biti PKCS 8. |
| V prostorih podjetja | Na strežniku, kamor ste namestili Webex WFO, shranite samostojno. Upravljano potrdilo in zasebni ključ v imeniku konfiguracije v skupni rabi. Ta imenik je pot UNC, ki je bila vnesena med namestitvijo Webex WFO. Oglejte si razdelek »Namestitev Webex WFO« v *priročniku za namestitev Webex WFO za uvajanja* na mestu uporabe.<br><br>Potrdilo in zasebni ključ morata imeti naslednja imena:<br><br>▪ Potrdilo – serviceProvider.crt |

| Uvajanje | Možno |
|---|---|
| | ▪ Zasebna Key—serviceProvider.key<br><br>Potrdilo lahko podpišete sami ali pa ga izda tretja oseba (na primer Verisign ali DigiCert). Sintaksa zasebnega ključa mora biti PKCS 8. |

## Spreminjanje namena ID-ja ACD

Funkcija Repurpose ACD ID vam omogoča, da v Webex WFO ponovno uporabite ID-je ACD iz sistema Avaya. Medtem ko ohranja vse vaše pretekle podatke, odstrani povezavo ACD ID neaktivnega uporabnika (na primer tistega, ki je zapustil vaš kontaktni center) in vam omogoča, da jo dodelite novemu uporabniku. Ta funkcija je na voljo samo za sisteme Avaya.

Ko spremenite namen ID-ja ACD, se neaktivnemu uporabniku odstranijo naslednje povezave:

- ID za ACD
- Uporabniški profil iz Avaya ACD

Ko je ID spremenjen, neaktivni uporabnik ni več sinhroniziran z ACD in iz ACD se ne izvlečejo nobeni dodatni podatki za neaktivnega uporabnika.

Vsi prihodnji podatki, ki bodo pridobljeni iz ACD za spremenjeni ID, bodo povezani z novim uporabnikom.

### Spreminjanje namena ID-ja Avaya ACD

1. V Webex WFO se pomaknite na stran Uporabniki in izberite neaktivnega uporabnika.
2. (Neobvezno) Počistite potrditveno **polje Aktiviraj tega uporabnika** .

   > **NAJBOLJŠA PRAKSA** Sprememba namena ID-jev ACD uporabnikov ne vpliva na njihovo stanje aktivacije. Če uporabniki niso več aktivni v Webex WFO, jih deaktivirajte, preden spremenite njihov namen
   > ACD ID-ji.

3. Kliknite **Ponovni namen ACD ID.**
4. Kliknite **Shrani**.
5. Konfigurirajte novega uporabnika v ACD. Naslednjič, ko se Webex WFO sinhronizira z ACD, bo v Webex WFO dodan nov uporabnik s spremenjenim ID-jem.

## Konfigurirajte pravilnik o geslih

Na strani Pravilnik o geslih konfigurirajte pravilnik o uporabniških geslih tako, da ustreza varnostnim zahtevam vaše organizacije.

# Opisi polj

**OPOMBA:** Te nastavitve veljajo samo za gesla, ki jih upravlja Webex WFO. Gesla, ki jih zunanji ponudnik identitet (IDP) obravnava prek enotne prijave, so skladna z edinstvenim pravilnikom o geslih IDP (glejte Konfigurirajte način preverjanja pristnosti).

| Polje | Opis |
|---|---|
| Najmanjša dolžina gesla | Najmanjše število znakov, za katere mora biti uporabnikovo geslo vašo organizacijo. Najmanjša dolžina gesla Webex WFO je osem znakov. Privzeta vrednost = 8. |
| Preprečite ponovno uporabo zadnjega _____ _Gesla | Potrdite to polje, če želite uporabnikom preprečiti nastavitev gesla, ki se ujema s katerim koli določenim številom prejšnjih gesel. Privzeta vrednost = 5 |
| Zahtevajte novo geslo po ____dnevi | Potrdite to polje, če želite od uporabnikov zahtevati, da po določenem številu dni nastavijo novo geslo. Ob prijavi boste obveščeni, če bo vaše geslo poteklo v sedmih dneh. Če geslo poteče, morate ob naslednji prijavi nastaviti novo geslo.<br>Privzeta vrednost = 90.<br><br>**OPOMBA** Če skrajšate obdobje poteka, lahko povzročite, da obstoječa gesla potečejo. Na primer, če skrajšate Obdobje poteka od 90 dni do 60 dni, gesla, ki so starejša od nove 60-dnevne omejitve, bodo potekla. |
| Zaklepanje uporabniškega računa po _____ neuspešni poskusi prijave | Potrdite to polje, če želite zakleniti uporabniški račun po določenem številu neuspešnih poskusov prijave. Če se uporabniški račun zaklene, se ta uporabnik ne bo mogel prijaviti, dokler ne ponastavi gesla ali dokler skrbnik ne odklene računa ali ponastavi gesla. Privzeta vrednost = 5. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Uporabnik z dovoljenjem za upravljanje pravilnika o geslih lahko odklene račun na strani Uporabniki (glejte razdelek Upravljanje uporabnikov).<br><br>**OPOMBA:** Če je uporabniški račun zaklenjen, bo prijava onemogočena z Webex WFO in enotno prijavo. Vendar pa je Račun postane zaklenjen šele po neuspešnih poskusih prijave Webex WFO. Neuspešne poskuse prijave z enotno prijavo obravnava IDP.<br><br>**OPOMBA** Ta možnost je privzeto omogočena za nove stranke, začenši z različico 10.0 Update 2017.9. Stranke, ki Konfigurirali pravilnik o geslih pred izdajo različice Posodobitev 10.0 2017.9 bo ohranila te nastavitve. |

Nekaterih dodatnih zahtev za zapletenost gesel ni mogoče konfigurirati. Te zahteve so opisane spodaj.

Ta pravila veljajo, ko ustvarite ali uredite uporabnika oziroma ko spremenite ali ponastavite geslo.

Ta pravila veljajo samo, če konfigurirate geslo, ki ga nadzira Webex WFO. Če uporabnik vnese geslo za zunanji sistem, ki ga ne nadzoruje Webex WFO, Webex WFO, ne bo preveril veljavnosti gesla (na primer konfiguracija ACD).

**OPOMBA** : Uporabnika je mogoče ustvariti brez gesla (ročno ali samodejno prek sinhronizacije ACD). Uporabnik brez gesla se ne more prijaviti. Ta uporabnik mora uporabiti povezavo »Pozabljeno geslo« in nastaviti
geslo.

- Gesla ne smejo vsebovati praznih presledkov (praznih mest).
- Gesla morajo biti dolga vsaj osem znakov. Skrbnik lahko poveča najmanjšo dolžino na strani Pravilnik o geslih v upravljanju programov.
- Gesla morajo vsebovati znake iz treh od naslednjih štirih kategorij:

| Kategorija | Opis |
|---|---|
| Velike črke | A – Z<br>Veliki znaki Unicode: |

| Kategorija | Opis |
|---|---|
| | http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm |
| Male črke | a–z<br>Znaki Unicode z malimi črkami:<br>http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm |
| Številke | 0–9 |
| Posebni znaki | Za geslo zbirke podatkov najemnika so dovoljeni naslednji znaki:<br>! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` \|<br>Za vsa druga gesla so dovoljeni naslednji znaki:<br>! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ `<br>{ \| } ~ |

## Omejevanje dostopa do določenih naslovov IP

Na strani Omrežni dostop lahko skrbniki najemnikov izboljšajo varnost najemnika tako, da nadzirajo (ali »seznam dovoljenih«), s katerih naslovov IP lahko uporabniki dostopajo do Webex WFO.

Skrbniki najemnikov lahko dodajo enega ali več obsegov naslovov IP, uporabniki pa lahko dostopajo do funkcij Webex WFO le, če se prijavijo v Webex WFO z naslova IP v konfiguriranih obsegih. Če se uporabniki prijavijo v Webex WFO z naslova IP, ki ni v konfiguriranih obsegih, prejmejo sporočilo o napaki in se ne morejo prijaviti.

IP obsegi naslovov, ki jih je skrbnik najemnika uvrstil na beli seznam, veljajo le za tega najemnika. Skrbniki sistema lahko na seznam uvrstijo dodatne obsege IP, obsegi IP, ki jih je skrbnik sistema uvrstil na beli seznam, pa veljajo za vse najemnike v sistemu. Če sta tako skrbnik najemnika kot skrbnik sistema IP obsege, lahko uporabniki dostopajo do Webex WFO tako z belega seznama najemnika kot s seznama varnih pošiljateljev sistema.

Webex WFO trenutno podpira seznam dovoljenih samo za naslove IPv4.

> **Opomba** – Skrbniki najemnikov, ki jih je dodal skrbnik sistema, lahko do najemnika dostopajo s katerega koli IP naslova, tudi z naslova IP, ki ni na seznamu varnih pošiljateljev. To zagotavlja, da najemnik
> Skrbniki lahko dostopajo do najemnika, tudi če je konfiguracija seznama varnih pošiljateljev napačna.

### Omogočanje uvrstitve na seznam dovoljenih

1. Izberite **Omogoči omejitev dostopa do belega seznama**.
2. Kliknite **Dodaj IP obseg**. Prikaže se pogovorno okno Dodaj IP obseg.

3. V polje Ime vnesite enolično ime za obseg IP naslovov.
4. V polje Začetek obsega IP vnesite prvi veljaven naslov IPv4, ki ga želite vključiti v obseg.
5. V polje Konec obsega IP vnesite zadnji veljaven naslov IPv4, ki ga želite vključiti v obseg.

> **Opomba** V polje IP Konec obsega morate vnesti IP naslov. Če vnesete isti naslov IP, ki ste ga vnesli v polje IP Začetek obsega, lahko uporabniki do Webex WFO dostopajo samo iz Ta IP naslov.

6. Kliknite **Dodaj**.
7. Kliknite **Shrani**.

## Tabela obsegov naslovov IP

V tabeli obsegov naslovov IP lahko nadzorujete, urejate in brišete obsege naslovov IP, ki so jih skrbniki najemnikov uvrstili na seznam dovoljenih naslovov.

> **OPOMBA Skrbniki** sistema lahko na seznam varnih uvrstijo tudi IP obsege naslovov. IP obsegi naslovov, ki jih je skrbnik sistema uvrstil na beli seznam, veljajo za vse najemnike v sistemu, obsegi, ki jih uvrstijo na seznam varnih pošiljateljev, pa ne
> Se pojavijo v najemnikovi tabeli obsegov naslovov IP. Za celoten seznam dovoljenih IP obsegov naslovov se obrnite na skrbnika sistema.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime | Ime obsega naslovov IP. |
| Začetek dosega IP | Prvi IP naslov, ki je vključen v obseg. IP Konec |
| obsega | Zadnji IP naslov, ki je vključen v obseg. |
| Dejanja | ■Uredi ikono – omogoča spreminjanje imena, začetka ali konca obstoječega obsega IP .<br>■ Izbriši ikono – odstrani obstoječi obseg IP s seznama varnih pošiljateljev. Vsi uporabniki, ki se trenutno prijavijo v Webex WFO iz<br>IP naslovi, vključeni v ta obseg, ne bodo mogli dostopati do funkcij Webex WFO s teh IP naslovov. |

## Uvajanja na mestu uporabe

Če vaše podjetje ne uporablja konfiguracije load balancerja Apache, ki je priložena namestitvi Webex WFO, morate glavo X-Forwarded-For (XFF) vašega load balancerja nastaviti na IP naslov prvotnega odjemalca.

## Sorodne teme

- Varnostna posodobitev: šifre TLS 1.1 in šibke šifre SSL/TLS 1.2 bodo zastarele

### Konfiguriranje podatkovnega strežnika

Na strani Konfiguracija podatkovnega strežnika lahko nastavite funkcije podatkovnega strežnika na podlagi geografske lokacije središča stika. Center za stike v New Yorku lahko na primer konfigurirate drugače kot središče za stike v Kaliforniji. To omogoča vsakemu mestu, da deluje z minimalnim prometom WAN.

**NOTE** WFM razlaga vse časovne žige v Avaya zgodovinskih podatkovnih datotekah, kot da so v časovnem pasu najemnika.

Pomaknite se na upravljanje aplikacij > Global > Administration > Downloads, da prenesete podatkovni strežnik Webex WFO. Informacije o namestitvi podatkovnega strežnika Webex WFO najdete v "Namestitev podatkovnega strežnika Webex WFO" v navodilih *za namestitev Webex WFO*.

## Predpogoji

- Imate dovoljenje Skrbnik najemnika ali Posodobi najemnika.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > konfiguracija globalnega > sistema > konfiguracija podatkovnega strežnika

### Konfiguracija podatkovnega strežnika v okoljih z več najemniki

Nekatere funkcije podatkovnega strežnika niso na voljo v okoljih z več najemniki. V takšnem okolju se na strani za konfiguracijo podatkovnega strežnika ne prikažejo naslednje možnosti konfiguracije:

- Nastavitve usklajevanja področnih podatkovnih strežnikov
- Nastavitve sinhronizacije naprav podatkovnega strežnika
- Snemanje nastavitev signalnega strežnika SIPREC
- Snemanje CTI Nastavitve signalnega strežnika
- Nastavitve strežnika za snemanje zajemanja

### Opisi polj

Na strani Konfiguracija podatkovnega strežnika konfigurirajte in vzdržujte funkcije podatkovnega strežnika. Če želite več informacij o konfiguraciji podatkovnega strežnika za določeno ACD, si oglejte naslednje strani ali vodnik za integracijo ACD ali tehnično opombo, če je na voljo:

Če ima vaša organizacija katero od naslednjih integracij, si oglejte ta vodnik za integracijo ACD za dodatne konfiguracije podatkovnega strežnika, specifične za ACD.

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

Polja na strani Konfiguracija podatkovnega strežnika so opisana spodaj.

## Izberite konfiguracijo podatkovnega strežnika

Izberite URL za podatkovni strežnik središča stika, katerega področne funkcije želite konfigurirati.

## Prikazno ime

Vnesite prikazano ime izbranega podatkovnega strežnika.

## Območni podatkovni strežnik ACD Nastavitve sinhronizacije

Potrdite polje Omogoči sinhronizacijo Omogoči, da omogočite sinhronizacijo ACD v področnem podatkovnem strežniku, nato pa s podoknoma Na voljo in Dodeljeno dodelite strežnike sinhronizaciji ACD.

## Regionalni podatkovni strežnik ACD Nastavitve zajemanja

Potrdite polje Omogoči zajem zajema, da omogočite zajem ACD v področnem podatkovnem strežniku, nato pa s podoknoma Razpoložljivo in Dodeljeno dodelite strežnike zajemanju ACD.

## Področni podatkovni strežnik Nastavitve dogodkov v realnem času

Potrdite polje Omogoči dogodke v realnem času, da omogočite dogodke v realnem času v področnem podatkovnem strežniku, nato pa s podoknoma Razpoložljiva in Dodeljeno dodelite strežnike zajemanju dogodkov v realnem času.

## Področni podatkovni strežnik Nastavitve nalaganja po stopnjah

Potrdite polje Omogoči prenos po stopnjah, da omogočite prenašanje po stopnjah v področnem podatkovnem strežniku, nato pa konfigurirajte najemnikove nastavitve nalaganja po stopnjah. Če želite več informacij o nalaganju po stopnjah, glejte Konfiguracija nalaganja po stopnjah.

> **Opomba** : Če omogočite samo to komponento, osebni računalniki posrednikov ne bodo uporabljali nalaganja po stopnji. Posredniki morajo biti povezani tudi s podatkovnim strežnikom za postopno nalaganje prek aplikacije Teams ali s filtrom naslovov IP in
> Eno ali več pravilno konfiguriranih pravil v dnevnem dogodku poteka dela QM.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Lokacija | Pot UNC do mesta shranjevanja. Pot UNC zahteva |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Naslednja oblika:<br><br>\\ImeRačunalnika\Mapa v skupni rabi\Vir<br><br>**OPOMBA** Če se pot UNC spremeni, morate posnetke na prejšnjem uprizorjenem mestu nalaganja premakniti ročno.<br><br>Pot UNC in uporabniško ime morata biti dostopna z namizjem Webex WFO, nameščenim na namizjih agenta in podatkovnem strežniku. |
| Uporabniško ime | Uporabniško ime uporabnika, ki upravlja uprizorjeni strežnik za nalaganje. |
| Geslo | Geslo uporabnika, ki upravlja uprizorjeni strežnik za nalaganje. |

## Konfiguracija filtra IP naslova po stopnjah

Ta razdelek je viden le, če je omogočeno postopno nalaganje. V zapis CIDR vnesite obsege IP naslovov, ki vključujejo IP naslove računalnikov posrednikov s pametnim namizjem, ki jih želite uporabiti za prenos po stopnjah. Vsak posrednik, katerega računalnik ima IP naslov, ki je vključen v IP naslovni filter, je povezan s podatkovnim strežnikom Stage Upload Data Server.

> **Opomba** – Posredniki, ki so s podatkovnim strežnikom za prenos po stopnjah povezani po IP naslovu, bodo prenašanje po stopnjah uporabljali le, če so povezani tudi s pravilno konfiguriranim potekom dela QM Daily
> Dogodek. Če želite več informacij o dvostopenjskem nalaganju, glejte »Konfiguriranje komponente za nalaganje po stopnjah« v vodniku *za oblikovanje za uvajanje* na mestu uporabe *ali*v oblaku.

Vnesite IP obseg naslovov in kliknite **Shrani**. Dodate lahko več obsegov, ki so navedeni v podoknu nad vnosnim poljem. Ko ga dodate v podokno, ga lahko tudi uredite ali izbrišete. Kliknite ikono svinčnika, da uredite obseg, in kliknite ikono X, da izbrišete obseg.

## Nastavitve usklajevanja področnih podatkovnih strežnikov

Potrdite polje Omogoči usklajevanje, da omogočite usklajevanje podatkovnega strežnika. Premaknite strežnike, ki jih želite uskladiti, iz podokna Na voljo v podokno Dodeljeno.

## Active Directory Sinhronizacija

Izberite potrditveno polje Omogoči sinhronizacijo, da omogočite ujemanje Webex WFO in sinhronizacijo uporabnikov WFO Webex z uporabniki Active Directory. Glejte Vzpostavljanje povezave s strežnikom Active Directory.

## Nastavitve sinhronizacije naprav podatkovnega strežnika

Izberite **Omogoči sinhronizacijo** naprave, da omogočite sinhronizacijo izbranih ACD-jev prek izbranega podatkovnega strežnika. Premaknite strežnike, ki jih želite sinhronizirati, iz podokna »Razpoložljivo« v podokno »Dodeljeno«.

## Snemanje nastavitev signalnega strežnika SIPREC

Potrdite polje Omogoči signalizacijo SIPREC, da omogočite storitve signalizacije SIPREC. Vnesite ime gostitelja ali IP naslov podatkovnega strežnika, kjer je nameščena signalizacijska storitev SIPREC.

**OPOMBA:** To mesto mora biti dostopno prek nameščenih primerkov storitve Smart Desktop.

## Snemanje CTI Nastavitve signalnega strežnika

Izberite potrditveno polje Omogoči signalizacijo CTI, da omogočite storitve signalizacije CTI. Vnesite ime gostitelja ali IP naslov podatkovnega strežnika, v katerem je nameščena storitev signalizacije CTI.

**OPOMBA:** To mesto mora biti dostopno prek nameščenih primerkov storitve Smart Desktop.

## Nastavitve strežnika za snemanje zajemanja

Potrdite polje Omogoči snemanje zvoka, če želite omogočiti omrežno snemanje namesto snemanja končne točke ali poleg njega (prek pametnega namizja). Nato vnesite naslednje podatke:

- Ime gostitelja ali IP naslov podatkovnega strežnika, na katerem je nameščen strežnik za zajemanje. Ta naslov mora biti dostopen prek nameščenih primerkov storitve Smart Desktop.
- Vnesite pot datoteke mape, kamor želite pred prenosom začasno shraniti datoteke s posnetki. Do te mape mora dostopati uporabnik s poverilnicami lokalnega sistema.

## Nastavitve strežnika za uvoz medijev

Potrdite polje Omogoči uvoz predstavnosti, da omogočite uvoz posnetih datotek z zunanjega mesta. Premaknite ACD-je, ki so viri posnetkov, iz podokna Na voljo v podokno Dodeljeno.

## Regionalni podatkovni strežnik Lokacija datoteke GIS

Vnesite pot do imenika, iz katerega podatkovni strežnik uvozi datoteke. Če uporabljate privzeto lokacijo (.. \reports) v namestitvenem imeniku podatkovnega strežnika lahko polje ostane prazno.

## Nastavitve lokalnih spletnih storitev

Potrdite polje Omogoči lokalno spletno storitev, da v tem podatkovnem strežniku omogočite integracijo API. Če je ta možnost omogočena, lahko omogočite to:

- Cisco IP Phone Services Controls – potrdite to polje, če želite dovoliti kontrolnike snemanja s podporo Cisco iz podprtih naprav Cisco.

  **OPOMBA** Za postopek konfiguracije glejte Konfiguracija Cisco IP Phone Services Controls .

- Poenostavljeni kontrolniki snemanja API – potrdite to polje, če želite za kontrolnike snemanja Cisco uporabiti preverjanje pristnosti izvornega podatkovnega strežnika.

### Konfiguracija SFTP

Vnesite podatke, potrebne za konfiguracijo varnega strežnika FTP.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime gostitelja | Varno ime gostitelja strežnika FTP. |
| Uporabniško ime | Uporabniško ime uporabnika, ki upravlja strežnik SFTP. |
| Geslo | Geslo uporabnika, ki upravlja strežnik SFTP. |

### Konfiguracija HRMS

Izberite Omogoči izvoz HRMS, da temu podatkovnemu strežniku omogočite izvoz podatkov. Če imate več podatkovnih strežnikov, mora biti za izvoz podatkov omogočen le eden.

## Konfigurirajte kontrolnike storitev Cisco IP Phone

Komponenta kontrolnikov storitev Cisco IP Phone omogoča Cisco kontrolnike snemanja iz podprtih naprav Cisco. Sledite spodnjim korakom, da konfigurirate storitve Cisco IP Phone v Webex WFO in Cisco Unified Communications Manager.

# Predpogoji

- V napravah, v katerih nameravate uporabljati kontrolnike Cisco IP Phone Service snemanja, morate omogočiti dostop do spleta prek protokola HTTP.
- Potrebujete podatkovni strežnik Webex WFO.

# Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > konfiguracija globalnega > sistema > konfiguracija podatkovnega strežnika

# Postopki

## Konfigurirajte kontrolnike za snemanje IP-telefonske storitve v Webex WFO

1. V razdelku **Nastavitve** lokalnih spletnih storitev potrdite **polje Omogoči lokalno spletno storitev** , da v tem podatkovnem strežniku omogočite integracijo API.
2. Potrdite **polje Omogoči Cisco IP Phone Service kontrolnike** .
3. Konfigurirajte vsa druga polja po želji. Za več informacij glejte Konfiguracija podatkovnega strežnika .
4. Kliknite **Shrani**.

## Omogočanje in zagon spletne storitve podatkovnega strežnika Webex WFO

Spletna storitev Webex WFO Data Server Web Services je privzeto onemogočena.

1. Pomaknite se do možnosti **Storitve** v aplikaciji upravitelja strežnika. Z desno tipko miške kliknite spletno storitev **podatkovnega strežnika** Calabrio ONE in izberite **Lastnosti**. Prikaže **se pojavno okno Lastnosti** .
2. V možnosti **SplošnoTab na spustnem seznamu Vrsta** zagona izberite **Samodejno .**
3. Kliknite **V redu**. Prikaže se stran Storitve .
4. Z desno tipko miške kliknite **Spletne storitve** podatkovnega strežnika Calabrio ONE.
5. Kliknite **Start**.

## Dodajte telefonsko storitev v Cisco Unified Communications Manager

Ta postopek poteka v Cisco Unified Communications Manager Administration. Za več informacij o konfiguraciji storitev Cisco IP Phone glejte »Dodatek telefonskih storitev« v *opombah o razvoju aplikacij za storitve Cisco Unified IP Phone za Cisco Unified Communications Manager in telefone z več platformami* .

1. Pomaknite se do **možnosti Nastavitve** naprave > naprave> **Storitve** telefona.
2. Vnesite vrednosti za parametre, ki so podrobno opisani spodaj, da jih konfigurirate za Cisco kontrolnike snemanja IP-telefonsko storitev.

| Parameter | Vrednost |
|---|---|
| URL storitve | http://<Data Naslov strežnika |
| IP>:8080/recordingcontrolsservlet Kategorija storitve | Storitev XML |
| Vrsta storitve | Standardna storitev IP-telefona |

### Naročanje naprave na telefonsko storitev

Za uporabo Cisco IP Phone Service mora biti naprava najprej naročena nanjo.

1. Pomaknite se na zaslon Konfiguracija telefona. Izberite **Storitve** naročanja/odjave v **Spustni seznam sorodnih povezav** .
2. Izberite storitev in kliknite **Naprej**.
3. Kliknite **Naroči se**.

## Sorodne teme

- Konfiguriranje podatkovnega strežnika

## Nastavitve podatkovnega strežnika za Serenova ACD

### Konfigurirajte podatkovni strežnik za Serenova ACD

1. Izberite podatkovni strežnik, ki ga želite uporabiti za Serenova ACD.
2. Konfigurirajte naslednje nastavitve.

| Nastavitev | Konfiguracija |
|---|---|
| Območni podatkovni strežnik ACD Nastavitve sinhronizacije | Potrdite **polje Omogoči sinhronizacijo** in premaknite Serenova ACD iz **Na voljo** v **Dodeljeno**. |

3. Kliknite **Shrani**.

## Povežite se s strežnikom Active Directory

Povezavo s strežnikom Active Directory (AD) v svojem okolju lahko uporabite za preverjanje pristnosti uporabnika, sinhronizacijo ali oboje. Preverjanje pristnosti je na voljo samo za uvedbe Webex WFO na mestu uporabe.

Če želite prekiniti povezavo sinhroniziranih uporabnikov, pojdite na Prekini povezavo sinhroniziranih uporabnikov.

> **OPOMBA** : Uvažanje več potrdil Active Directory ni podprto. Ko uvozite novo potrdilo, je vsako obstoječe potrdilo prepisano z novim potrdilom.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > konfiguracija globalnega > sistema > konfiguracija Active Directory

# Predpogoji

- Obstaja vsaj ena konfigurirana domena AD.
- Vsaka domena AD ima vsaj eno konfigurirano uporabniško pot.
- Strežnik Webex WFO je v isti domeni kot uporabnik.

# Postopki

## Konfigurirajte Active Directory

> **OPOMBA** Če želite več informacij o katerem koli polju na tej strani, pojdite na Konfiguracija Active Directory v uporabniškem priročniku #Webex WFO.

1. Izberite **Ustvari novo konfiguracijo** Active Directory.
2. Vnesite Ime domene, Ime gostitelja, Vrata, Uporabniško ime in Geslo v razdelku Active Directory Authentication (Preverjanje pristnosti #).
3. (Neobvezno) Potrdite **polje Uporabi SSL** in nato uvozite potrdilo.
4. (Samo sinhronizacija) Vnesite Root DN, Organizacijske enote in Interval sinhronizacije (minute) v razdelek Active Directory Sync.
5. (Samo sinhronizacija) Na **spustnem seznamu Znamka ujemanja uporabniškega profila s spustnega seznama Znamka** ujemanja uporabniškega profila izberite znamko, ki se ujema z uporabnikom AD in uporabnikom Webex WFO.

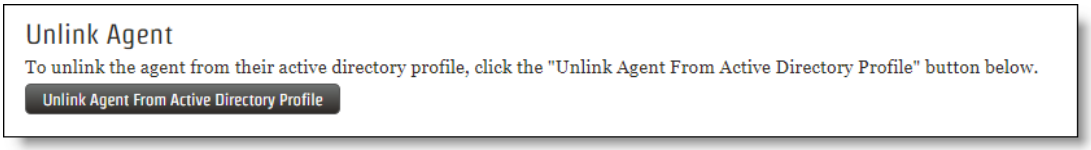
   > **OPOMBA** Ko nastavite sinhronizacijo AD, lahko z lastnostjo ujemanja preverite, ali sinhronizacija deluje, in prekinete povezavo z uporabniki. Izberite **Privzeto** , da povežete uporabnike s prijavo v sistem Windows.

6. Kliknite **Preskusi povezavo** , da zagotovite, da je povezava AD pravilno konfigurirana.
7. Kliknite **Shrani**.
8. (Samo sinhronizacija) Pomaknite se do možnosti Upravljanje aplikacij > Konfiguracija globalnega > sistema > konfiguracija podatkovnega strežnika.
9. (Samo sinhronizacija) S spustnega seznama Select Data Server Configuration ( **Izberi konfiguracijo** podatkovnega strežnika) izberite podatkovni strežnik za sinhronizacijo AD.
10. (Samo sinhronizacija) V **razdelku Active Directory Sync** potrdite **polje Omogoči sinhronizacijo** Active Directory in nato premaknite strežnik AD iz **Na voljo** v **Dodeljeno**.
11. (Samo sinhronizacija) Kliknite **Shrani**.

## Preverjanje, ali sinhronizacija AD deluje

Sinhronizacijo AD lahko preverite po preteku sinhronizacijskega intervala.

1. Pomaknite se do razdelka Upravljanje aplikacij > Globalna > uporabniška konfiguracija > uporabnike.
2. Izberite uporabnika, ki ima isto identiteto kot uporabnik AD, na podlagi lastnosti ujemanja, ki ste jo izbrali v 6. koraku zgoraj. Če se na zaslonu prikaže razdelek Prekini povezavo Posrednik (spodaj), sinhronizacija AD deluje.




## Prekinitev povezave sinhroniziranih uporabnikov

Ko sta povezava med uporabnikom Webex WFO in AD prekinjena, se zgodi naslednje:

- Spremembe lastnosti v AD se ne prenesejo na Webex WFO.
- Uporabnikovo prijavo v Windows je mogoče urejati.
- Webex WFO ohrani uporabniški profil Snemanje in vse vrednosti, ki so v njem shranjene.

1. V Webex WFO se pomaknite do App Management > Global > User Configuration > Users.
2. Po potrebi izberite izbirni **gumb Uredi obstoječega uporabnika** .
3. Izberite uporabnika, ki ga želite prekiniti s spustnega seznama Izberi **uporabnika** .
4. Kliknite **Prekini povezavo med agentom in profilom Active Directory** (v razdelku Prekini povezavo posrednika). Prikaže se opozorilo.
5. Kliknite **Da**.
6. Spremenite ustrezno polje lastnosti, tako da uporabnik Webex WFO nima več iste identitete kot uporabnik AD.

   V spodnji tabeli je opisano, kako spremenite uporabnika Webex WFO glede na to, katero lastnost ujemanja ste izbrali, ko ste povezali uporabnike.

| Ujemajoča se lastnost | Sprememba |
|---|---|
| Ime / priimek | Spremenite vrednost v polju »Ime« ali »Priimek«. |

| Ujemajoča se lastnost | Sprememba |
|---|---|
| ID zaposlenega | Spremenite ali izbrišite vrednost v polju »ID |
| zaposlenega«. Privzeto sistem Windows. | Spremenite ali izbrišite vrednost v polju za prijavo v |
| Uporabniško ime | Spremenite vrednost v polju Uporabniško ime. |

7. Kliknite **Shrani**.
8. (Neobvezno) Če želite trajno prekiniti povezavo z uporabniki, spremenite enakovredne lastnosti v AD. Če informacij o AD ne spremenite, se bo uporabnik Webex WFO ob naslednjem zagonu sinhronizacije morda znova povezal z uporabnikom AD.

## Sorodne teme

- O konfiguraciji Active Directory v uporabniškem priročniku *Webex WFO – Preberite več o tem,* kako deluje konfiguracija Active Directory.

### Konfiguracija Active Directory

Na strani Konfiguracija Active Directory lahko ustvarite ali uredite povezavo med Webex WFO in strežnikom Active Directory (AD) v svojem okolju. To povezavo lahko uporabite za preverjanje pristnosti uporabnika, sinhronizacijo ali oboje.

Pri konfiguriranju povezave s strežnikom AD upoštevajte naslednje parametre, bodisi za preverjanje pristnosti, sinhronizacijo ali oboje:

- Obstajati mora vsaj en konfiguriran AD.
- Vsaka domena AD mora imeti vsaj eno konfigurirano uporabniško pot.
- Strežnik Webex WFO mora biti v isti domeni kot uporabnik.

### Preverjanje pristnosti

Preverjanje pristnosti AD vam omogoča uporabo uporabnikov AD in gesel za preverjanje pristnosti v Webex WFO. Na voljo je samo za namestitve Webex WFO na mestu uporabe.

### Sinhroniziranje

Sinhronizacija AD omogoča Webex WFO sinhronizacijo Webex WFO uporabnikov z uporabniki AD. Ko je sinhronizacija AD konfigurirana, se Webex WFO ujema z obstoječimi uporabniki Webex WFO in obstoječimi uporabniki AD. Potem, ko se spremeni ime, priimek, ID zaposlenega ali e-poštni naslov uporabnika AD, Webex WFO spremeni tudi

Ustrezne vrednosti ujemajočega se uporabnika Webex WFO.

- Sinhronizacija AD ne dodaja ali deaktivira uporabnikov Webex WFO.
- Če Webex WFO ne more povezati uporabnika AD z nobenim obstoječim uporabnikom Webex WFO, ne doda novega uporabnika Webex WFO.
- Če je uporabnik AD, ki je sinhroniziran z uporabnikom Webex WFO, izbrisan v AD, Webex WFO ne deaktivira uporabnika Webex WFO.

Pregledate lahko, kateri uporabniki AD se ujemajo z uporabniki Webex WFO in kateri niso na strani Active Directory Sync (glejte Pregled rezultatov sinhronizacije  Active Directory).

## Ujemanje uporabnikov

Naslednji seznam ponuja pregled, kako se Webex WFO ujema z uporabniki.

1. Skrbnik konfigurira povezavo AD, vključno z organizacijskimi enotami, v katerih so uporabniki, ki jih želite sinhronizirati.
2. Skrbnik izbere eno od štirih ujemajočih se lastnosti: privzeto, ID zaposlenega, ime/priimek ali uporabniško ime. Če skrbnik izbere možnost Privzeto, Webex WFO uporabi samo lastnost Privzeto ujemanje. Če skrbnik izbere Ime/Priimek, ID zaposlenega ali E-poštni naslov, Webex WFO najprej uporabi lastnost Privzeto ujemanje in nato uporabi izbrano lastnost ujemanja.
3. Vsaka ujemajoča se lastnost označi polje na strani Uporabniki in enakovredno lastnost v programu AD. Webex WFO primerja uporabnike Webex WFO in uporabnike AD glede na vrednosti, ki jih vsebujeta polje in lastnost. Če imata točno en uporabnik v Webex WFO in en uporabnik v AD enako vrednost, se Webex WFO ujema z uporabniki.

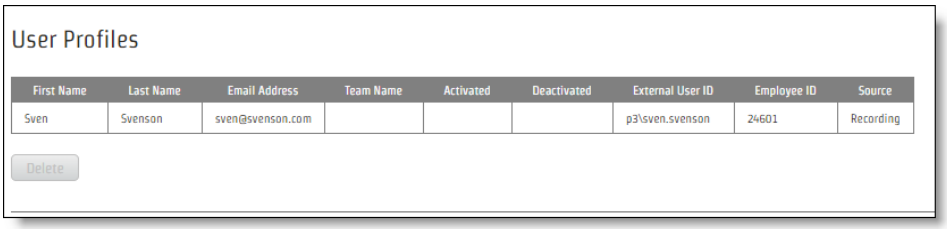
   V spodnji tabeli je opisano, katero polje in katera enakovredna lastnost morata imeti enako vrednost za Webex WFO, da se ujemata z uporabniki.

| **Ujemanje Lastnost** | **Stran uporabnikov** | | |
|---|---|---|---|
| Privzeto | Prijava v Windows | Uporabniško prijavno ime (pred Windows 2000) | Če je izbrana možnost, se Webex WFO ujema samo z lastnostjo Default.<br><br>AD ima dve lastnosti uporabniškega prijavnega imena: lastnost »Uporabniško ime za prijavo« (<uporabnik>@<domena>) in lastnost »Uporabniško uporabniško ime (pred Windows 2000)« (<domena>\<uporabnik>). Webex WFO se ujema samo z uporabniki pri lastnosti »Uporabniško uporabniško ime (pred Windows 2000)«.<br><br>Če po ujemanju uporabnikov v AD uredite lastnost »Uporabniško uporabniško ime (pred Windows 2000)«, se Webex WFO ujema z uporabnikom AD od uporabnika Webex WFO, ne glede na ujemajočo se lastnost, ki jo je Webex WFO prvotno uporabil za ujemanje z njima. |
| Ime / Priimek | Ime | Ime | Če je izbrana, se Webex WFO najprej ujema z uporabniki z lastnostjo Privzeto ujemanje in nato z lastnostjo, ki se ujema z Ime/Priimek. |
| | Priimek | Priimek | Ime / priimek ne razlikuje med velikimi in malimi črkami. Če ima več uporabnikov Webex WFO enako ime in priimek kot en uporabnik AD, se Webex WFO ne ujema z uporabnikom AD z nobenim uporabnikom Webex WFO. |

| **Ujemanje Lastnost** | **Stran uporabnikov** | | |
|---|---|---|---|
| ID zaposlenega | ID zaposlenega | employeeeID | Če je izbrana možnost Webex WFO najprej poveže uporabnike z lastnostjo Privzeto ujemanje in nato z znamko Employee ID, ki se ujema.<br><br>Če ima več uporabnikov Webex WFO enak ID zaposlenega kot en uporabnik AD, se Webex WFO ne ujema z uporabnikom AD z nobenim uporabnikom Webex WFO. |
| Uporabniško ime uporabniki | Uporabniško ime | E-pošta | Če je izbrana, se Webex WFO najprej ujema z z lastnostjo Privzeto ujemanje in nato z lastnostjo Ujemanje uporabniškega imena. |

4. Za vsakega uporabnika Webex WFO, ki se Webex WFO ujema z uporabnikom AD, Webex WFO naredi naslednje:

   - Doda uporabniški profil za snemanje, če ga uporabnik še nima.




   - V uporabniškem profilu snemanja izpolni katero koli od teh polj, katerih enakovredne lastnosti so konfigurirane v AD: Ime, Priimek, E-poštni naslov, Zunanji ID uporabnika in ID zaposlenega.
   - Onemogoči urejanje polja za prijavo v Windows na strani uporabnika.

5. Če ima uporabniški profil snemanja pravilno prednost, Webex WFO prenese vrednosti iz uporabniškega profila snemanja v uporabnika Webex WFO.

> **OPOMBA** Če uporabniški profil Preglasi še ne obstaja, ga Webex WFO ne ustvari. To pomeni, da lahko vrednosti v uporabniškem profilu snemanja prepišejo identitetne lastnosti uporabnik, ki je bil ročno ustvarjen v Webex WFO, vključno z imenom, priimkom, uporabniškim imenom in ID-jem zaposlenega. Če želite več informacij o uporabniških profilih, glejte Upravljanje uporabniških profilov in Konfiguracija globalnih nastavitev »Prednost uporabniškega profila«.

## Sinhronizacija ujemajočih se uporabnikov

Ko nekdo spremeni ujemajočega se uporabnika v AD, ga Webex WFO zazna in izvede več sprememb. V spodnji tabeli so povzete te spremembe.

| Sprememba AD | Nastala sprememba v Webex WFO |
|---|---|
| Lastnost »Ime« se spremeni | Ime v uporabniškem profilu snemanja se spremeni. Če ima uporabniški profil snemanja pravilno prednost, se na uporabnikovi strani spremeni tudi ime uporabnika. |
| Lastnost »Priimek« se spremeni | Priimek v uporabniškem profilu snemanja se spremeni. Če ima uporabniški profil snemanja pravilno prednost, se na uporabnikovi strani spremeni tudi priimek uporabnika. |
| Lastnost »employeeID« se spremeni | ID zaposlenega v uporabniškem profilu snemanja se spremeni. Če ima uporabniški profil snemanja pravilno prednost, se na uporabnikovi strani spremeni tudi ID zaposlenega uporabnika. |
| Lastnost »E-pošta« se spremeni | E-poštni naslov v uporabniškem profilu za snemanje je spremenjen. Če ima uporabniški profil snemanja pravilno prednost, se spremeni tudi uporabniško ime uporabnika na strani uporabnika. |
| Lastnost »Uporabniško uporabniško ime (pred Windows 2000)« se spremeni | Uporabnik se ne ujema. |

## Neujemanje sinhroniziranih uporabnikov

Če ne želite več, da je uporabnik Webex WFO povezan z uporabnikom AD, lahko prekinete povezavo. Ko je povezava uporabnika Webex WFO z uporabnikom AD prekinjena, Webex WFO preneha posodabljati uporabnika in uporabnikov uporabniški profil Snemanje, ko se lastnosti spremenijo v AD, in omogoči uporabnikovo prijavo v sistem Windows

Urejanje.

Če se uporabnik Webex WFO ne ujema z njim, se uporabniški profil snemanja ne izbriše ali izbriše nobena vrednost, shranjena v njem, niti se uporabniku Webex WFO ne prepreči, da bi se ob naslednjem zagonu sinhronizacije znova povezal z uporabnikom AD. Če želite trajno preprečiti ujemanje uporabnikov s funkcijo Webex WFO, morate pred ponovnim zagonom sinhronizacije spremeniti uporabnika Webex WFO, tako da uporabnik Webex WFO nima več iste identitete (kot jo določa trenutno izbrana lastnost ujemanja) kot uporabnik AD.

## Opisi polj

Polja na strani konfiguracije Active Directory so opisana spodaj.

### Active Directory Preverjanje pristnosti

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime domene | Domena AD. Ta domena mora biti edinstvena med vsemi drugimi Domene AD. Ta domena se mora ujemati tudi z domeno uporabnikove prijave v Windows, kot je konfigurirana v polju za prijavo v Windows na strani Upravljanje uporabnikov . |
| Ime gostitelja | Ime gostitelja ali IP naslov strežnika AD. |
| Vrata | Vrata, ki se uporabljajo za dostop do strežnika AD. Privzeta vrednost so vrata 389 ali 636, če uporabljate SSL.<br><br>Strežnik Webex WFO mora dovoliti komunikacijo z vtičnico na teh vratih, da lahko dostopa do strežnika AD za preverjanje pristnosti uporabnika. |
| Uporabniško ime | Prijava uporabnika v sistem Windows z dostopom za branje do baze podatkov AD. To uporabniško ime se uporablja za preverjanje informacij o konfiguraciji in preverjanje uporabniških poti. |
| Geslo | Geslo za uporabnika z dostopom za branje do baze podatkov AD. |
| Preverjanje pristnosti omogočeno | Potrdite to polje, če želite omogočiti preverjanje pristnosti AD. Pustite to potrditveno polje počiščeno, če uporabljate samo sinhronizacijo AD. |
| Uporabite SSL | Potrdite to polje, če želite za povezavo s strežnikom AD uporabiti sloj varnih vtičnic (SSL). Če izberete to možnost, se spremeni |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | privzeta številka vrat v polju Vrata. |
| Potrdilo | (Prikaže se, ko izberete **Uporabite SSL**) Potrdilo, ki zagotavlja identiteto AD in javni ključ za komunikacijo SSL. Za lokacijo potrdila za AD se obrnite na skrbnika AD. V mnogih primerih to potrdilo izda Certificate Authority na stroju AD. |

## Active Directory Sinhronizacija

| Polje | Opis |
|---|---|
| Korenski DN | Domenska komponenta razločevalnega imena organizacijske enote, ki shranjuje uporabnike AD, ki jih želite sinhronizirati z uporabniki Webex WFO.<br><br>**PRIMER**<br>Sinhronizirati želite uporabnike AD, ki so shranjeni v organizacijski enoti z naslednjim razločevalnim imenom:<br><br>ou = agenti,ou = uporabniki po vlogi, ou = uporabniški računi, dc = primer, dc = com<br><br>V polje Root DN vnesete dc=example,dc=com . |
| Organizacijske enote | Razločevalno ime organizacijske enote, v kateri je shranjena Uporabniki AD, minus domenska komponenta. Če želite določiti več organizacijskih enot v isti domeni, ločite njihova ločena imena (minus domenska komponenta) s podpičjem.<br><br>**PRIMER**<br>Sinhronizirati želite uporabnike AD, ki so shranjeni v organizacijski enoti (posredniki), ki ima to razločevalno ime:<br><br>ou = agenti,ou = uporabnik |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Kupci,dc=primer,dc=com<br><br>V polje Organizacijske enote vnesete to besedilo:<br><br>ou = agenti,ou = uporabniški računi<br><br>Nato se odločite, da želite sinhronizirati tudi uporabnike AD, ki so shranjeni v drugi organizacijski enoti, nadzornikih. Ta organizacijska enota je v isti domeni in ima naslednje razlikovalno ime:<br><br>ou = nadzorniki, ou = uporabniški računi, dc = primer, dc = com<br><br>Besedilo v organizacijskih enotah uredite tako, da se glasi:<br><br>ou = agenti, ou = uporabniški računi; ou = nadzorniki, ou = uporabniški računi<br><br>Tabela na strani Active Directory Sync vsebuje vse uporabnike AD, ki se nahajajo v organizacijskih enotah, ki jih določite, tako tiste, ki se ujemajo z uporabniki Webex WFO, kot tiste, ki niso. Glejte Pregled Active Directory rezultatov sinhronizacije. |
| Interval sinhronizacije (minute) | Pogostost sinhroniziranja Webex WFO z AD v minutah. Webex WFO glede na ta interval posodobi tudi tabelo na strani Active Directory Sync. Najmanjša vrednost je 10 minut. |
| Lastnost ujemanja uporabniškega profila | Ujemajoča se lastnost ali lastnosti, ki jih Webex WFO uporablja za ugotavljanje, ali imata uporabnik Webex WFO in uporabnik AD isto identiteto. Če izberete Privzeto, se Webex WFO ujema samo z lastnostjo Default matching. Če izberete Ime/Priimek, ID zaposlenega ali E-poštni naslov, se Webex WFO najprej ujema z znamko Privzeto ujemanje, nato pa poveže uporabnike z izbrano lastnostjo ujemanja. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Če spremenite ustrezno lastnost, se ne ujema več z uporabniki, ki se že ujemajo. |

### Pregled rezultatov sinhronizacije Active Directory

Na strani Active Directory Sync preverite, kateri uporabniki iz Active Directory (AD) se ujemajo z uporabniki Webex WFO in ne, ali izvozite seznam uporabnikov AD kot datoteko CSV. Stanje **Matched** pomeni, da se uporabnik AD ujema z uporabnikom Webex WFO. Stanje Not **Matched** pomeni, da se uporabnik AD ne ujema z nobenim uporabnikom Webex WFO.

S preverjanjem rezultatov sinhronizacije Active Directory lahko preverite:

- Vse sinhronizirano, kot je bilo predvideno.
- Ujeli so se uporabniki, ki jih ni mogoče primerjati:

  Če ne želite več, da je uporabnik Webex WFO povezan z uporabnikom AD, lahko prekinete povezavo. Ko je povezava uporabnika Webex WFO z uporabnikom AD prekinjena, Webex WFO preneha posodabljati uporabnika in uporabnikov uporabniški profil Snemanje, ko se lastnosti spremenijo v AD, in omogoči uporabnikovo prijavo v sistem Windows za urejanje. Glejte Vzpostavljanje povezave s strežnikom Active Directory za več informacij o prekinitvi povezave z uporabniki.
- Uporabniki so bili neprimerljivi, vendar jih je treba ujemati. Če je tako, se prepričajte, da je bila oznaka Active Directory pravilno konfigurirana. Glejte Vzpostavljanje povezave s strežnikom Active Directory

## Predpogoji

- Konfiguriran Active Directory
- Dovoljenje Upravljanje preverjanja pristnosti Active Directory
- Dovoljenje za upravljanje najemnika

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > spremljanje > Active Directory sinhronizacija

## Postopki

### Filtriranje rezultatov

Če želite zožiti rezultate sinhronizacije Active Directory, med **filtri izberite želeni filter**

Spustni seznam.

> **Opomba** : Filter ne vpliva na to, kateri uporabniki so vključeni v datoteko CSV.

### Izvoz rezultatov

Če želite rezultate sinhronizacije izvoziti v obliki zapisa datoteke CSV, kliknite **CSV Izvozi**.

Ustvari se datoteka CSV, ki vsebuje vse uporabnike AD, ujemajoče se in neujemajoče, kjer:

- Active Directory Login je lastnost uporabnika AD »Uporabniško uporabniško ime (pred Windows 2000)«.
- SMTP Address je lastnost »E-pošta« uporabnika AD.
- Stanje

> **Opomba** Konfiguracija oglasa določa uporabnike, ki se pojavijo v tabeli, pogostost, s katero Webex WFO posodablja tabelo, in lastnosti, ki jih Webex WFO uporablja za ujemanje uporabnikov.

## Sorodne teme

- Povežite se s strežnikom Active Directory
- 
- Upravljanje vlog in dovoljenj

# Konfiguracija prostora za shranjevanje

Konfiguriranje shrambe vključuje naslednje:

- Izberite, katero mesto shranjevanja Webex WFO uporablja za shranjevanje zvočnih in zaslonskih posnetkov ekipe ter podatkov storitve Analytics glede na starost posnetkov in podatkovnih datotek.
- Dodajte eno ali več mest za shranjevanje zunaj Webex WFO.
- Določite, kako dolgo se hranijo določene vrste podatkov WFM.
- Shranite ali izbrišite nastavitve prostora za shranjevanje.

## Konfiguracija profilov shrambe

Na strani Profili shrambe lahko izberete, katero mesto shranjevanja Webex WFO uporablja za shranjevanje zvočnih in zaslonskih posnetkov ekipe ter podatkov storitve Analytics glede na starost posnetka in podatkovne datoteke. Tako lahko starejše posnetke in podatke storitve Analytics, do katerih ne potrebujete takojšnjega dostopa, hranite na lokacijah za shranjevanje po dolgih in cenejših cenah, hkrati pa ohranite novejše posnetke in podatke na lokacijah shranjevanja, ki stanejo več, vendar omogočajo takojšen ali takojšen dostop.

Prav tako lahko z vsakim mestom za shranjevanje povežete hitrost stiskanja zvočnih posnetkov. Tako lahko znižate stroške shranjevanja tako, da pretvorite zvočne posnetke v vrste datotek z večjim stiskanjem, ko jih premaknete na mesta za dolgoročno shranjevanje.

# Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > Konfiguracija globalnega > sistema > profili shranjevanja

## Pregled shrambe

Webex WFO Cloud uporablja inteligentno stopnjo za shranjevanje z enotno ceno na GB na mesec za vašo skupno uporabo. Nove datoteke in datoteke, do katerih ste nedavno dostopali, so na voljo takoj. Starejše datoteke, do katerih v zadnjem času niste dostopali, so pridobljene z nekoliko počasnejše ravni shrambe, v katero so bile morda premaknjene. Pridobivanje starejših datotek običajno traja le nekaj sekund.

## Razumevanje profilov shrambe

Profil shrambe je ekipi dodeljen privzeto ali ročno, pravilniki v tem profilu shrambe pa določajo, kje so shranjeni posnetki in podatki storitve Analytics, povezani z uporabniki te ekipe.

Webex WFO ima lahko do dva vnaprej konfigurirana profila shranjevanja: privzeti profil shrambe in profil shrambe WAV.

Kot privzeti profil shrambe lahko izberete en profil shrambe. Privzeti profil shrambe je samodejno dodeljen vsem ekipam, ki niso imele ročno dodeljenega profila za shranjevanje. Če spremenite privzeti profil shrambe, se spremeni tudi profil shrambe vseh ekip, ki so bile dodeljene privzetemu profilu shrambe. Sprememba privzetega profila shrambe ne vpliva na ekipe, ki so bile ročno dodeljene profilu shrambe.

Korenski posnetki uporabljajo samo privzeti profil shrambe. (Glej Kako delujejo korenski klici in sprava.) Če želite več informacij o tem, kako ročno dodeliti profil shrambe ekipi, glejte Upravljanje ekip.

## Razumevanje pravilnikov shrambe

Profil shrambe je sestavljen iz vsaj enega pravilnika za shranjevanje. Pravilnik nadzoruje naslednje:

- Mesto shranjevanja, kjer so shranjeni zvočni posnetki, posnetki zaslona in podatki storitve Analytics, povezani s profilom shrambe
- Kako dolgo se posnetki in podatki hranijo na mestu shranjevanja
- Hitrost stiskanja zvočnih posnetkov, ki so povezani s profilom za shranjevanje

Če za pravilnike profila shrambe izberete različne hitrosti stiskanja kakovosti predstavnosti, se zvočni posnetki pretvorijo, ko spremenijo mesto shrambe.

Kakovost predstavnosti privzetega pravilnika lahko spremenite, vendar ga ne morete odstraniti in ne morete urejati polj »Zvok«, »Zaslon« ali »Analytics«.

Vsak pravilnik vsebuje ta polja.

## Mesto shranjevanja

Ko pravilnik začne veljati, Webex WFO postavi posnetke in podatke storitve Analytics, povezane s profilom shrambe, na mesto shrambe pravilnika.

Mesta shranjevanja imajo naslednje vrste.

**Opomba** Skrbnik sistema konfigurira lokacije in vrste, ki so na voljo.

- ($$) – prostor za shranjevanje je na lokaciji s srednjimi stroški. Do posnetkov in analitičnih podatkov, shranjenih na tovrstnih lokacijah, lahko dostopate takoj.
- ($$$$) – mesto shranjevanja je drago omrežno shranjevanje. Do posnetkov in podatkov storitve Analytics, shranjenih na tovrstnih lokacijah, lahko dostopate takoj.

Vrstni red pravilnikov profila shrambe določa vrstni red, v katerem Webex WFO shranjuje posnetke in podatke storitve Google Analytics na vsakem mestu shranjevanja:

- Top – Webex WFO se začne s shranjevanjem posnetkov in podatkov storitve Google Analytics na mesto shrambe tega pravilnika.
- Srednja – Webex WFO shrani posnetke in podatke storitve Analytics na mesto shranjevanja srednjega pravilnika, potem ko jih shrani na mesto shranjevanja zgornjega pravilnika, vendar preden jih shrani na mesto shranjevanja spodnjega pravilnika.
- Spodaj (privzeto) – Webex WFO se konča s shranjevanjem posnetkov in podatkov storitve Analytics na mesto shranjevanja tega pravilnika.

## zvoka

V polju »Zvok« nadzirate, kako dolgo (v dnevih, mesecih ali letih) Webex WFO shranjuje zvočne posnetke na mesto shranjevanja pravilnika. Najdaljši dovoljeni čas, ko lahko Webex WFO shranjuje zvočne posnetke za vse pravilnike profila, je prikazan v polju Skupna razpoložljiva shramba.

### Kakovost medijev

V polju »Kakovost predstavnosti« nadzirate hitrost stiskanja zvočnih posnetkov na mestu shrambe pravilnika:

- Nizka kompresija (WAV)
- Med kompresija (opus - stereo)
- Visoka kompresija (Opus - Mono)

> **OPOMBA** Od različice Webex WFO 10.3.1 dalje je privzeto nizko stiskanje (16-bitni WAV). Zvočni posnetki, ustvarjeni pred izdajo različice 10.3.1, so shranjeni v Med Stiskanje (Opus - stereo).

Če za pravilnike v profilu shrambe izberete različne hitrosti stiskanja kakovosti predstavnosti, se zvočni posnetki pretvorijo, ko spremenijo mesto shrambe. Pravilnike naročite v profilu shrambe, tako da se zvočni posnetki pretvorijo iz nižje v višjo hitrost stiskanja. Webex WFO lahko pretvori zvočne posnetke iz višje v nižjo hitrost stiskanja, vendar to ne izboljša kakovosti zvočnih posnetkov.

### Zaslon

V polju »Zaslon« nadzirate, kako dolgo (v dnevih, mesecih ali letih) Webex WFO shranjuje posnetke zaslona na mesto shranjevanja pravilnika. Najdaljši dovoljeni čas, ko lahko Webex WFO shranjuje posnetke zaslona za vse pravilnike profila, je prikazan v polju Skupna razpoložljiva shramba.

### Analytics

V polju storitve Analytics je določeno, kako dolgo Webex WFO shranjuje podatke storitve Analytics na mestu shranjevanja pravilnika. Najdaljši dovoljeni čas, do katerega lahko Webex WFO shranjuje podatke storitve Analytics za vse pravilnike profila, je prikazan v polju Skupna razpoložljiva shramba.

## Postopki

### Ustvarjanje novega profila shrambe

Vrstni red, po katerem dodate pravilnike v profil shrambe, določa njihov vrstni red na strani. Privzeti pravilnik je vedno pod vsemi drugimi pravilniki. Ko dodate nov pravilnik, ga Webex WFO vstavi nad privzeti pravilnik in pod vse pravilnike, ki ste jih že dodali. Ko dodate pravilnike, pravilnikov ni mogoče prerazporediti.

> **Opomba** : Korenski posnetki uporabljajo samo privzeti profil shrambe. (Glej Kako delujejo korenski klici in sprava.)

1. Izberite **Ustvari nov profil** shrambe.
2. V polje **Ime** vnesite enolično ime tega profila shrambe.
3. (Neobvezno) Če želite, da se ta profil shrambe samodejno dodeli vsem ekipam, ki ročno nimajo dodeljenega profila shrambe, izberite **Privzeto**.

   > **OPOMBA:** privzeti profil je lahko samo en profil shrambe. Ko nastavite profil shrambe kot privzeti, ta nadomesti trenutni privzeti profil shrambe.

4. Konfigurirajte privzeti pravilnik.
5. (Neobvezno) Kliknite **Dodaj pravilnik** shrambe za vsak pravilnik, ki ga želite dodati, in konfigurirajte pravilnike.

   > **Opomba** Če želite ustvariti pravilnik, ki premika datoteke, ne da bi spremenili obliko zapisa datoteke, na spustnem **seznamu Kakovost** predstavnosti izberite **Brez sprememb (samo premakni).** Če delate s privzetim profilom shrambe, ta možnost ni na voljo za zgornji pravilnik na strani. (To je
   > Ker je privzeti najvišji pravilnik, privzeti pravilnik pa mora nadzorovati shrambo in ne premikanja.) Če želite več informacij o konfiguraciji pravilnikov na podlagi njihovega naročila, glejte Razumevanje pravilnikov shrambe.

6. Kliknite **Shrani**.

## Urejanje obstoječega profila shrambe

Pravilnike shrambe lahko urejate v obstoječem profilu shrambe, ne morete pa jih prerazporediti.

1. Izberite **Uredi obstoječi profil** shrambe.
2. Izberite profil shrambe, ki ga želite urediti.
3. (Neobvezno) Če želite spremeniti ime profila shrambe, uredite **polje Ime** .
4. (Neobvezno) Če želite, da se ta profil shrambe samodejno dodeli vsem ekipam, ki ročno nimajo dodeljenega profila shrambe, izberite **Privzeto**.

   > **Opomba** Potrditvenega polja Privzeto trenutno privzeti profil shrambe ne morete ročno počistiti. Če želite spremeniti privzeti profil shrambe, potrdite polje Privzeto v shrambi Profil, ki ga želite nastaviti za privzetega.

   > **Opomba** : Korenski posnetki uporabljajo samo privzeti profil shrambe. (Glej Kako delujejo korenski klici insprava.)

5. (Neobvezno) Uredite pravilnike, ki jih želite spremeniti.

> **Opomba** Če uredite obstoječi pravilnik o shrambi, lahko Webex WFO premakne ali pretvori veliko število zvočnih posnetkov, posnetkov zaslona in podatkovnih datotek storitve Analytics. Več informacij
> Več informacij o tem, kako lahko urejanje obstoječega pravilnika shrambe vpliva na datoteke, povezane s profilom shrambe, glejte Razumevanje pravilnikov shrambe.

6. Kliknite **Shrani**.

### Premikanje datotek brez spreminjanja oblike zapisa datoteke

1. Izberite **Uredi obstoječi profil** shrambe.
2. Izberite profil shrambe s spustnega **seznama Izberite profil** .
3. Izberite cilj datotek s spustnega **seznama Mesto** shranjevanja.
4. Na **spustnem seznamu Kakovost** predstavnosti izberite **Brez sprememb (samo premakni).**

> **Opomba** Če delate s privzetim profilom shrambe, ta možnost ni na voljo za zgornji pravilnik na strani. Po potrebi kliknite **+ Dodaj pravilnik** shrambe, da dodate dodaten prostor za shranjevanje
> Pravilnik, ki vam omogoča premikanje datotek.

5. Kliknite **Shrani**.

## Dodajanje zunanjih mest za shranjevanje

Na strani Zunanja shramba lahko dodate mesta za shranjevanje zunaj datoteke Webex WFO. Ta zunanja mesta za shranjevanje lahko uporabite, ko množično izvažate zvočne posnetke in posnetke zaslona (glejte Množični izvoz stikov).
Zunanji pomnilnik je na voljo kot vedra Amazon S3 ali Azure blobs.

Za razliko od mest za shranjevanje, ki gostujejo v storitvi WFO Webex, kjer shranjujete zvočne posnetke, posnetke zaslona in podatke storitve Analytics med njihovim obdobjem hranjenja (glejte Konfiguracija profilov shrambe), mora vaša organizacija ustvariti in upravljati ta zunanja mesta za shranjevanje neodvisno. Zunanjih lokacij shrambe ne morete povezati s profilom shrambe.

## Predpogoji

- Imate dovoljenje za upravljanje najemnika.
- Če uporabljate zbirko podatkov Azure, imate ime vsebnika Azure in niz povezave organizacije.

- Če uporabljate vedro Amazon S3:
  - Imate ime vedra Amazon S3 vaše organizacije. Tukaj Webex WFO izvozi vaše datoteke.
  - Če uporabljate prevzem vlog za odobritev dostopa do vedra Amazon S3, imate ARN za vlogo, ki ji je dodeljeno naslednje:
    - Pravilnik s temi dovoljenji za vedro S3: ListBucket, GetBucketLocation in PutObject
    - Politika zaupanja, ki omogoča, da račun AWS za proizvodnjo Cisco prevzame vlogo. Politika mora omogočati dostop s katero koli vlogo v zunanjem računu proizvodnje prehoda Cisco. ID tega računa je 774305586788.

**PRIMER**

To je primer pravilnika zaupanja, ki ga lahko uporabite:

```
{
    "Različica": "2012-10-17",
    "Izjava": [
        {
            "Učinek": "Dovoli", "Principal": {
                "AWS": [
                    "Arn:aws:iam::774305586788:root"
                ]
            },
            "Dejanje": "sts:AssumeRole", "Pogoj": {
                "StringEquals": {
                    "sts:ExternalId": "<ZUNANJI ID, KI GA
USTVARI ZUNANJA STRAN ZA SHRANJEVANJE>"
                },
                "ArnLike": {
                    "aws:PrincipalArn": [
                        "arn:aws:iam::774305586788:role/*"
                    ]
                }
            }
        }
    ]
}
```

  - Če ne uporabljate prevzema vlog za odobritev dostopa do vedra Amazon S3, imate ključ za dostop in skrivni ključ uporabnika Jaz sem, ki je dodeljen pravilniku, ki ima ta dovoljenja za vaše vedro S3: ListBucket, GetBucketLocation in PutObject. Webex WFO dostopa do vašega vedra S3 s ključi tega uporabnika.

**PRIMER**

Naslednji pravilnik podeljuje zahtevana dovoljenja. To Sem uporabnik lahko dodelite podobnemu pravilniku.

```
{
"Različica": "<trenutna jezikovna različica pravilnika>", "Izjava": [
{
"Sid": "vedro",
"Učinek": "Dovoli", "Dejanje": [
"s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
»Vir«: [
"arn:aws:s3:::<ime vašega vedra S3>"
]
},
{
"Sid": "BucketContents",
"Effect": "Allow", "Action": [
"s3:PutObject"
],
»Vir«: [
"arn:aws:s3:::<poimenujte vedro S3>/*"
]
}
]
}
```

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > konfiguracija globalnega > sistema > zunanji pomnilnik

## Postopki

### Dodajte vedro Amazon S3 kot zunanje mesto za shranjevanje s predpostavko vloge

1. Izberite **Ustvari zunanje mesto** za shranjevanje.
2. V **polje Ime** vnesite enolično ime vedra S3.

   **OPOMBA:** To ime označuje zunanje mesto shranjevanja v Webex WFO. Lahko se razlikuje od imena vedra S3.

3. Na spustnem **seznamu Vrsta** izberite **Amazon S3 (takojšen dostop)**.

4. Konfigurirajte razdelek Konfiguracija  shrambe AWS na naslednji način. Vrednosti za spodaj navedena polja izhajajo iz primerka AWS vaše organizacije. Poiščite vrednosti in jih vnesite v vsako od spodnjih polj v Webex WFO.

   **OPOMBA:** Več informacij o ustvarjanju vloge Jaz sem ali upravljanju tipk za dostop za Sem uporabnik, najdete v dokumentaciji AWS.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Uporabi AWS I am Role Assumption | Ohrani to potrditveno polje izbrano. |
| Ime vedra | Vnesite ime vedra S3. To ime razlikuje med velikimi in malimi črkami. |
| Izberite regijo | Izberite regijo Amazon, kjer se nahaja vedro S3. |
| Vloga ARN | Amazon Resource Name (ARN) za vlogo v vašem računu AWS, ki omogoča dostop do vedra S3 (ali splošneje, storitev AWS) Webex WFO dostopa. Ta vloga ARN mora biti v standardnem formatu AWS:<br><br>arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_ ŠTEVILKA:vloga/<ROLE_NAME> |

5. Kliknite **Shrani**. Stran se osveži.
6. Na spustnem **seznamu Izberite mesto za shranjevanje, ki ga želite urediti, izberite mesto za shranjevanje, ki ste ga** pravkar ustvarili.
7. V razdelku Konfiguracija  shrambe AWS izberite **Pokaži zunanji ID.**
8. V funkciji AWS konfigurirajte pravilnik zaupanja svoje vloge tako, da bo uporabljal niz številk in črk v polju **Zunanji ID** .

   **POMEMBNO** : Povezava ne bo delovala, dokler ne dokončate tega koraka.

   **PRIMER**

   To je primer pravilnika zaupanja, ki ga lahko dodate vlogi:

```
{
    "Različica": "2012-10-17",
```

```
        "Izjava": [
            {
                "Učinek": "Dovoli", "Principal": {
                    »AWS«: »<Račun za optimizacijo delovne sile ARN>«
                },
                "Dejanje": "sts:AssumeRole", "Pogoj": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Optimizacija delovne sile - ustvarjen zunanji
ID>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

9. (Neobvezno) Če želite preveriti nastavitve, kliknite **Preskusi povezavo**.

## Dodajte vedro Amazon S3 kot zunanje mesto za shranjevanje brez prevzema vloge

1. Izberite **Ustvari zunanje mesto** za shranjevanje.
2. V **polje Ime** vnesite enolično ime vedra S3.

   **OPOMBA:** To ime označuje zunanje mesto shranjevanja v Webex WFO. Lahko se razlikuje od imena vedra S3.

3. Na spustnem **seznamu Vrsta** izberite **Amazon S3 (takojšen dostop)**.
4. Konfigurirajte razdelek Konfiguracija  shrambe AWS na naslednji način. Vrednosti za spodaj navedena polja izhajajo iz primerka AWS vaše organizacije. Poiščite vrednosti in jih vnesite v vsako od spodnjih polj v Webex WFO.

   **OPOMBA:** Več informacij o ustvarjanju vloge Jaz sem ali upravljanju tipk za dostop za Sem uporabnik, najdete v dokumentaciji AWS.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Uporabi AWS I am Role Assumption | Počistite to potrditveno polje. |
| Ime vedra | Vnesite ime vedra S3. To ime razlikuje med velikimi in malimi črkami. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Izberite regijo | Izberite regijo Amazon, kjer se nahaja vedro S3. |
| Jaz sem ključ za dostop | Vnesite ID ključa za dostop za Jaz sem uporabnik, ki je dodeljen pravilniku Ki podeljuje dovoljenja, potrebna za dostop do vedra S3. |
| Jaz sem skrivni ključ | Vnesite skrivni ključ za dostop uporabnika Jaz sem, ki je dodeljen Pravilnik, ki podeljuje dovoljenja, potrebna za dostop do vedra S3. |

5. Kliknite **Shrani**.
6. (Neobvezno) Če želite preveriti nastavitve, kliknite **Preskusi povezavo**.

## Ustvarite nov zunanji ID za obstoječe vedro za shranjevanje Amazon S3

Če je zunanji ID, ki ga uporablja Webex WFO, ogrožen, lahko ustvarite novega. Zunanji ID je kot geslo za vlogo vašega računa AWS v organizaciji. To je enolični identifikator v AWS, ki ga Webex WFO uporablja pri prevzemu vloge v vašem računu AWS za dostop do vlog v več računih.

1. Izberite **Uredi zunanje mesto** shrambe.
2. Izberite mesto shranjevanja s spustnega **seznama Izberite mesto za shranjevanje, ki ga** želite urediti.
3. V razdelku Konfiguracija shrambe AWS kliknite **Ustvari nov zunanji ID.** Prikaže se potrditveno sporočilo.
4. Kliknite **Da**.
5. V funkciji AWS konfigurirajte pravilnik zaupanja svoje vloge tako, da bo v elementu pogoja uporabljen nov zunanji ID.

**POMEMBNO** : Povezava ne bo delovala, dokler ne dokončate tega koraka.

**PRIMER**

To je primer pravilnika zaupanja, ki ga lahko dodate vlogi:

```
{
        "Različica": "2012-10-17",
        "Izjava": [
                {
                        "Učinek": "Dovoli", "Principal": {
                                »AWS«: »<Račun za optimizacijo delovne sile ARN>«
                        },
                        "Dejanje": "sts:AssumeRole", "Pogoj": {
```

```
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Optimizacija delovne sile - ustvarjen zunanji
ID>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (Neobvezno) Če želite preveriti nastavitve, kliknite **Preskusi povezavo**.

### Dodajanje zbirke dvojiških podatkov Azure kot zunanjega mesta za shranjevanje

1. Izberite **Ustvari zunanje mesto** za shranjevanje.
2. V **polje Ime** vnesite enolično ime zbirke dvojiških podatkov Azure.

   > **Opomba** To ime označuje zbirko dvojiških podatkov Azure v Webex WFO. Lahko se razlikuje od imena Azure blob.

3. Na spustnem **seznamu Vrsta** izberite **Zbirka dvojiških podatkov Azure**.
4. V razdelku Konfiguracija  shrambe Azure vnesite **Ime** vsebnika in **Niz za povezavo**. Ti prihajajo iz primerka Azure vaše organizacije.
5. (Neobvezno) Če želite preveriti nastavitve, kliknite **Preskusi povezavo**.
6. Kliknite **Shrani**.

## Sorodne teme

- Izvoz stikov v velikem obsegu
- Konfiguracija profilov shrambe

## Konfigurirajte nastavitve arhiva QM

Na strani Konfiguracija arhiva lahko shranite ali izbrišete nastavitve arhiva QM. To stran uporabite, če želite ohraniti zvočne posnetke in posnetke zaslona, ko dosežejo konec obdobja hranjenja. Datoteke, izvožene na arhivski strežnik, bodo vsebovale eno datoteko CSV in vse povezane avdio in zaslonske posnetke. Zaslonske in zvočne datoteke se dešifrirajo.

> **POMEMBNO** : Stran Konfiguracija arhiva je zastarela. Na voljo je samo obstoječim Cisco strankam, ki ga že uporabljajo. Če želite ohraniti stike tudi po izteku obdobja hranjenja, mi priporočamo, da uporabite funkcijo množičnega izvoza stikov. Glejte Izvoz stikov v velikem obsegu.

# Predpogoji

- Zunanji pomnilnik
- Dovoljenje Upravljanje QM

# Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > QM > QM Kontaktni tokovi > konfiguracija arhiva

# Postopki

## Konfigurirajte nastavitve arhiva QM

1. S **spustnega seznama Zunanja shramba izberite konfigurirano zunanje mesto shrambe** .

   > **OPOMBA:** Zunanji pomnilnik je konfiguriran pri upravljanju aplikacij > konfiguraciji globalnega > sistema > zunanjem pomnilniku.

2. Izberite obliko s spustnega **seznama Oblika videoposnetka** .

   Navedeni sta m4v in WebM, možnosti formata samo za video datoteke. *M4v* je format video vsebnika, podoben MP4. Datoteke M4v imajo možnost zaščite pred kopiranjem DRM. *Video tokovi WebM* so stisnjeni z video kodeki VP8 ali VP9.

3. Izberite obliko zapisa le za zvočne datoteke s spustnega seznama Oblika **zvoka** .

   *Zvočne datoteke WAV* so brez izgub in nestisnjene. *Zvočni tokovi WebMA* so stisnjeni z zvočnimi kodeki Vorbis ali Opus.

4. Izberite čas **arhiviranja**. Čas dneva, ko se izvaja postopek arhiviranja. Format je HH:MM.

   > **OPOMBA** : Postopek arhiviranja poteka samo enkrat dnevno. Če to nastavitev spremenite na poznejši čas po zagonu postopka, se ne bo zagnala ob novem času do naslednjega dne.

5. Na spustnem seznamu izberite način **arhiviranja** .

   Možnosti načina arhiviranja so Audio in Full. *Zvok* izvozi le zvočne posnetke. *Celoten* izvozi zvočne in zaslonske posnetke.

6. Vnesite **vzorec** imena datoteke.
7. Kliknite **Shrani**.
8. (Neobvezno) Kliknite **Izbriši** , da odstranite nastavitve arhiva.

## Sorodne teme

- Izvoz stikov v velikem obsegu
- Dodajanje zunanjih mest za shranjevanje
- Konfiguracija profilov shrambe

# Konfiguracija upravljanja kakovosti

Menija QM v upravljanju aplikacij vam omogočata konfiguriranje osnovnih parametrov upravljanja kakovosti v vašem kontaktnem centru. Konfiguriranje upravljanja kakovosti vključuje naslednje:

- Konfigurirajte nastavitve za upravljanje kakovosti, ki veljajo za vse uporabnike.
- Konfigurirajte QM za snemanje.
- Integrirajte Webex WFO z enim ali več zunanjimi ponudniki anket, da po končanem stiku razdelite ankete strank po klicu in zberete odgovore.

## Konfigurirajte globalne nastavitve QM

Na strani QM Globalne nastavitve konfigurirajte nastavitve za upravljanje kakovosti, ki veljajo za vse uporabnike. Spremenjene nastavitve ne začnejo veljati, dokler se uporabniki ne prijavijo znova.

### Predpogoji

Imate dovoljenje Upravljanje QM.

### Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > QM > QM Konfiguracija > globalne nastavitve

Upoštevajte naslednje informacije o več poljih na tej strani:

- Pripona za snemanje zaslona – ko v to polje vnesete vrednost, se snemanje zaslona po klicu nadaljuje, ko se začne nov klic, razen če pri novem klicu izberete **Ustavi snemanje razširjenega zaslona**. To dodatno snemanje zaslona lahko porabi vire za shranjevanje.

  > **POMEMBNO** : **Zaustavitev snemanja razširjenega zaslona pri novi nastavitvi klica** ne deluje z integracijami CCaaS ACD.

- Kakovost snemanja zaslona – izbrana raven kakovosti privede do datotek s posnetki, ki so približno enake velikosti spodaj. Snemalno okolje vaše organizacije in vsebina vašega

Posnetki zaslona lahko pomembno vplivajo na te velikosti.

  - Dobro: 2,1 MB na minuto na monitor
  - Boljše: 2,8 MB na minuto na monitor
  - Najboljše: 3,3 MB na minuto na monitor

- Pogovor o dogodkih – količina časa, v nekaj sekundah, ki poteka prek pogovora, mora potekati, da se lahko registrirate kot pogovor o dogodku. Vnesite 0, če želite prezreti pogovor o dogodkih.
- Tišina – čas, ki ga mora v sekundah preteči ta tišina, da se registrira kot tihi dogodek. Vnesite 0, če želite prezreti tišino.
- Čas hranjenja korenskega zvočnega posnetka – če si želite ogledati korenske zvočne posnetke na strani »Interakcije«, uporabite filter obsega iskanja in izberite Korenski klici.
- Čas hranjenja snemanja na korenskem zaslonu – korenski posnetki zaslona se nikoli ne prikažejo na strani »Interakcije«.
- Čas hranjenja stikov, ki niso v klicu – stiki, ki niso v klicu, nimajo povezanih zvočnih posnetkov ali posnetkov zaslona. Ti stiki so običajno ustvarjeni ročno tako, da na strani Interakcije kliknete Ustvari stik.
- Prvi klic/prvi klic – prva klicna številka in prva klicana številka se zajameta na začetku klica. Številka ni zajeta, če je njeno potrditveno polje počiščeno. Namesto tega se zajame druga klicna številka ali druga klicana številka.
- Prikaži stike v časovnem pasu uporabnika – to potrditveno polje nadzira polji »Datum in časovni pas« na straneh »Interakcije« in čakalna vrsta stikov. Vsi časovni filtri (na primer Časovni obseg) vedno iščejo stike v časovnem pasu vira zajema, tudi če je to potrditveno polje izbrano.
- Smart Desktop Client – prioriteta snemanja zaslona – Ko shranite kakršno koli spremembo te nastavitve, se morate prijaviti v strežnik, v katerem se izvaja storitev CTI, in znova zagnati storitev CTI, da bo sprememba začela veljati.
- STUN/TURN Server – ko spremenite ta strežnik, znova zaženite odjemalce posnetkov (Smart Desktop Capture in Virtual Record Server).

## O prioriteti snemanja zaslona

Smart Desktop Client - Screen Recording Priority vam omogoča, da izberete prednostno prioriteto, kateri zaslon se snema za spremljanje zaslona, ko je isti uporabnik hkrati prijavljen v tankega odjemalca in končno točko (PC). To pomeni, da se prijava v AD istega uporabnika uporablja za prijavo v končno točko in tankega odjemalca hkrati. Webex WFO registrira **tanke odjemalce** kot povezave odjemalca Smart Desktop Client (SDC) s strežniškimi operacijskimi sistemi, kot je Windows Server 2016. Webex WFO registrira **uporabnike končnih točk (PC)** kot

SDC povezave z namiznimi operacijskimi sistemi, kot je Windows 10. S spremljanjem zaslona si lahko ogledate dejavnost agenta na zaslonu, ne glede na to, ali je agent v klicu ali ne. Glejte Agenti monitorja v realnem času za več informacij o spremljanju zaslona v živo.

Če izgubite povezavo z izbrano prioriteto, Webex WFO ne bo začel snemati z drugo prednostno nastavitvijo do naslednjega aktivnega klica.

**PRIMER** Če **je kot prioriteta snemanja zaslona izbrana možnost Tanki odjemalski uporabniki** in se povezava z vašim tankim odjemalcem med klicem izgubi, Webex WFO ne bo začel snemati na nižji **prioriteti uporabnikov končnih točk (PC),** dokler se ne začne nov klic.

**OPOMBA** Če se prioriteta snemanja zaslona spremeni, medtem ko posrednik kliče, sprememba ne vpliva na ta klic, temveč se izvede pri nadaljnjih klicih po koncu klica.

## Sorodne teme

- Konfigurirajte globalne nastavitve – konfigurirajte nastavitve na sistemski ravni

## Konfigurirajte QM za snemanje

Konfiguriranje QM za snemanje vključuje naslednje:

- Vzpostavite povezavo med Webex WFO in enim ali več ACD-ji.
- Dostopajte do namestitvenih programov Webex WFO Smart Desktop in Webex WFO Data Server, ki so na voljo za vašega najemnika.
- Konfigurirajte vsaj en vir signalizacije, eno signalno skupino, en signalni strežnik, eno skupino za snemanje in naprave središča za stik.
- Spremljati stanje aktivnih in pomožnih signalnih in snemalnih strežnikov v telefonskih skupinah.
- Konfigurirajte in upravljajte polja z metapodatki v sistemu.

### Upravljanje telefonskih strežnikov

Na strani za spremljanje telefonije lahko spremljate stanje aktivnih in pomožnih signalnih ter snemalnih strežnikov v telefonskih skupinah.

Če imate primarni in rezervni signalni strežnik, lahko na tej strani preklopite obdelavo klicev na rezervni strežnik, preden začnete vzdrževati v primarnem strežniku. Na začetku tega poteka dela je primarni strežnik v aktivnem stanju, rezervni strežnik pa v stanju pripravljenosti.

**OPOMBA** : V vzdrževalni način lahko namestite samo strežnike v parih aktivnih/aktivnih parov.

### Postavitev strežnika v vzdrževalni način

1. Izberite telefonsko skupino.
2. Izberite strežnik, ki ga želite PUT, v načinu vzdrževanja.

   **OPOMBA:** Strežnik, ki ga želite preklopiti v vzdrževalni način, mora biti v aktivnem stanju.

3. Kliknite **Vzdrževanje**.

   Ko kliknete Vzdrževanje, se strežnik za varnostno kopiranje spremeni iz stanja pripravljenosti v aktivni način, aktivni strežnik pa preklopi iz aktivnega načina v način praznjenja. Klici, ki so že bili na tem strežniku, se še naprej obdelujejo, dokler niso končani (»praznjenje« strežnika), ko strežnik preklopi v način vzdrževanja. Novi klici so preusmerjeni na nov aktivni strežnik, ki jih začne obdelovati.

   Ko je strežnik v vzdrževalnem načinu, se lahko izvede vzdrževanje in po potrebi ponovno zažene strežnik. Ko je vzdrževanje končano, strežnik preklopi v stanje pripravljenosti.

### Aktiviranje strežnika v stanju pripravljenosti

1. Izberite strežnik v stanju pripravljenosti, ki ga želite aktivirati.
2. Kliknite **Aktivno**.

   Ko kliknete Aktivno, se strežnik spremeni iz stanja pripravljenosti v aktivni način, aktivni strežnik pa preklopi iz aktivnega načina v način praznjenja. Klici, ki so že bili na tem strežniku, se še naprej obdelujejo, dokler ni končano, ko strežnik preide v stanje pripravljenosti. Novi klici so preusmerjeni na nov aktivni strežnik, ki jih začne obdelovati.

## Opisi polj

Na strani Nadzor telefonije je prikazano stanje signalnih strežnikov in snemalnih strežnikov. Polja v teh razdelkih so določena v spodnjih tabelah:

| Polje | Opis |
|---|---|
| Filtri | S spustnega seznama izberite telefonsko skupino. |
| Del | Vrsta strežnika: signaliziranje ali snemanje. |
| Prednost | Prioriteta strežnika: Primarna, Sekundarna ali Varnostna. |
| Ime strežnika | IP naslov ali ime strežnika signalizacijskega ali snemalnega strežnika. |
| Skupina | Ime signalne ali snemalne skupine. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | **OPOMBA** : Ime skupine mora navajati, ali je skupina signalna ali snemalna skupina. |
| Stanje | Označuje, ali je strežnik povezan ali ne. |
| Stanje | Trenutno stanje strežnika:<br>▪ Aktivno = Strežnik je aktiven in obdeluje klice.<br>▪ Neaktivno = strežnik ni aktiven.<br>▪ Stanje pripravljenosti = strežnik se izvaja in je pripravljen za aktiviranje.<br>▪ Draining = Server obdeluje podatke v čakalni vrsti in ne sprejema novih podatkov.<br>▪ Vzdrževanje = strežnik ni na voljo za vzdrževanje. |
| Klici | Število klicev, ki jih obdeluje vsak strežnik. |
| Zadnjič posodobljeno | Datum in čas posodobitve informacij o strežniku v tabeli<br>Prikazano v GMT. |
| Stanje vzdrževanja | Trenutno stanje vzdrževanja signalnega ali snemalnega strežnika:<br>▪ Aktivno = Strežnik je aktiven in obdeluje klice.<br>▪ V vzdrževanju = strežnik vzdržuje. |

## Upravljanje polj metapodatkov po meri

Stran Upravitelj metapodatkov se uporablja za konfiguriranje in upravljanje polj metapodatkov po meri v vašem sistemu.

Metapodatki omogočajo dodajanje informacij v pogovor s stranko. Metapodatke lahko zajamete iz vaših ACD in drugih aplikacij, da podatke posredujete naslednjim API-jem:

- Podrobnosti razporeda po agentih in datum API
- Izmene po agentu API

Webex WFO ta polja z metapodatki prikaže tudi na plošči Podrobnosti v predvajalniku Media Player.

## Predpogoji

- Imate dovoljenja za upravljanje polj metapodatkov in ukaz za pošiljanje metapodatkov.
- Če si želite ogledati metapodatke po meri, potrebujete dovoljenje Ogled metapodatkov po meri.
- Če želite urejati metapodatke po meri, potrebujete dovoljenje Urejanje metapodatkov po meri.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > QM > QM konfiguracija > upravitelj metapodatkov

## Postopki

Polja metapodatkov, ki jih konfigurirate, so prikazana v tabeli. V tabeli si lahko ogledate, uredite ali izbrišete polje metapodatkov iz sistema.

### Dodajanje novega polja metapodatkov

> **Opomba** : Po spodnjih korakih lahko dodate do 100 polj z metapodatki po meri. Metapodatki po meri, ustvarjeni z uvozom predstavnosti iz ACD, se ne prištevajo k tej vsoti. Ni omejitev
> O številu polj metapodatkov po meri, ki jih Webex WFO lahko ustvari z uvozom predstavnosti.

1. Izpolnite polja, kot je opisano spodaj
2. Kliknite **Shrani**. Novo polje metapodatkov se prikaže v tabeli.

### Urejanje polja z metapodatki

1. Dvokliknite polje metapodatkov v tabeli.
2. Po potrebi uredite polja na strani.
3. Kliknite **Shrani**.

### Brisanje polja metapodatkov

1. Dvokliknite polje metapodatkov v tabeli.
2. Kliknite **Izbriši**.

Polja na strani Upravitelj metapodatkov so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ključ metapodatkov | (Samodejno ustvarjeno) Enolični identifikator metapodatkov |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | polje, ki ga uporabljajo API-ji. Ključ metapodatkov se ustvari na podlagi besedila, ki ga vnesete v polje Oznaka metapodatkov. Presledki se zamenjajo z vezaji, na koncu pa se doda "-key". Če na primer v polje Oznaka metapodatkov vnesete **vzorčno besedilo** , se v polju Ključ z metapodatki prikaže **vzor-besedilni ključ**.<br><br>Polje »Ključ metapodatkov« ne dovoli znaka »in« (&) ali enakih znakov (=). Če se ti simboli prikažejo v polju Oznaka metapodatkov, se samodejno odstranijo v polje Ključ metapodatkov.<br><br>Največje število znakov = 39. |
| Oznaka metapodatkov | Ime, povezano s poljem metapodatkov, ki se prikaže med iskanjem rezultati in kontaktni podatki. |
| Vrsta metapodatkov | Vrsta informacij v polju metapodatkov: datum, hiperpovezava, številka ali besedilo. |
| ACD Podatki | To polje velja samo za uvajanja Webex WFO na mestu uporabe.<br><br>Identificira metapodatke, uvožene iz ACD. Webex WFO uskladi ACD podatke tako, da se kontaktni podatki v Webex WFO ujemajo s podatki o klicu, shranjenimi v ACD, in spremeni kontaktne podatke v Webex WFO. Podatki se redno posodabljajo.<br><br>Ko metapodatke preslikate v ACD Data, morate v polju Vrsta izbrati Besedilo. |
| Ključ raziskovalca podatkov | (Neobvezno) Enolični identifikator za preslikavo metapodatkov z Raziskovalcem. Z Raziskovalcem podatkov lahko preslikate do 20 polj z metapodatki. |
| Šifrirano potrditveno polje | (Neobvezno) To možnost izberite, če želite poročati o stikih |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | na podlagi polj metapodatkov po meri. Če izberete to polje, Webex WFO šifrira metapodatke, ko so shranjeni. Potrditveno polje Šifrirano je omogočeno le, če je potrditveno polje Izvozno počiščeno.<br>**Opomba** : Šifriranih metapodatkov ni mogoče iskati. |
| Potrditveno polje za izvoz | Če izberete to možnost, lahko metapodatke izvozite prek Webex WFO ali API. To potrditveno polje je privzeto izbrano. |
| Samo za branje | Če je ta možnost izbrana, so metapodatki samo za branje. Metapodatkov stiku ne morete dodajati ali urejati prek Webex WFO.<br>**Opomba** Če so metapodatki podatki ACD, je to potrditveno polje privzeto izbrano in onemogočeno. |

## Sorodne teme

- Izvoz metapodatkov stika
- Urejanje metapodatkov po meri, povezanih s stikom
- Ogled podatkov, povezanih s stikom
- Dodajanje oznak metapodatkov naborom podatkov in zbirkam
- Brisanje ali posodabljanje več stikov hkrati

### Polja z metapodatki Cisco

Naslednja metapodatkovna polja so na voljo z ACD-ji Cisco.

| Polje | Opis |
|---|---|
| AgentPeriferno število | Obrobna številka posrednika, ki je vodil klic.<br>**OPOMBA:** Lahko je nična, če izvorna ali ciljna stranka ni nadzorovana ali če posrednik ni prijavljen. |
| AgentSkillTargetID | Označuje, kateri agent je opravil klic. Ta vrednost je edinstvena med vsemi Cilji spretnosti v podjetju. Vzeta je iz tabele »Agent« v |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Unified ICM centralna baza podatkov. AgentSkillTargetID-ji se ustvarijo samodejno, ko je agent prvič konfiguriran v oknu »Konfiguracija agenta« upravitelja konfiguracije Unified ICM.<br>**PRIMER** 5001 |
| CallReferenceID | Enolični identifikator klica v gruči Unified CM. |
| CallGUID | Globalni enolični identifikator klica. |
| Datumura | Datum in čas, ko je zapis Termination_Call_Detail tabele ustvaril zunanji prehod (PG). Zapis tabele s podrobnostmi o Termination_Call_ ustvari PG, ko klic fizično zapusti PG (na primer IVR usmeri klic k agentu) ali ko je zaključek klica končan, potem ko klic zapusti napravo posrednika (bodisi s prekinitvijo povezave bodisi z dokončanjem prenosa). |
| ŠtevilkeKlicano | Številke, klicane za odhodni klic, sprožen na ACD. Ti številke niso zagotovljene z vsemi ACD-ji. Trenutno samo IVR-ji, Aspect CallCenter in DEFINITY ECS zagotavljajo vrednosti v polju DigitsDialed.<br>Če je klic preusmerjen, prejemnik PG sporoči tudi to polje, čeprav je klic dohoden. |
| Trajanje | Trajanje klica v sekundah. To je čas, ko stikalo obdeluje klic.<br>V polju »Trajanje« je več polj tabele Termination_ Call_Detail:<br>**LocalQTime** + **RingTime** + **TalkTime** + **WorkTime** + **ZadržiČas** + **DelayTime** + **NetQTime** |

| Polje | Opis |
|---|---|
| PeriferniCallKey | Identifikator, ki ga klicu dodeli zunanja naprava (ACD, IVR). V Obseg in vrsta vrednosti, uporabljene v tem polju, se razlikujeta glede na vrsto zunanje naprave. To je lahko eno od naslednjega:<br>▪ Izvirni klic, preusmeritev in posvetovalni klic v obliki treh ločenih klicev (npr. ID-ji klica 1001, 1002, 1003)<br>▪ Vsi trije klici kot nadaljevanje istega klica (npr. ID-ji klica 1001, 1001, 1001)<br>▪ Izvirnik in preusmeritev kot isti klic, vendar posvetovalni klic kot drugi klic (npr. ID-ji klica 1001, 1002, 1001)<br>▪ Prvotni klic kot en klic ter izvirni in preusmerjen kot drug klic (npr. ID-ji klica 1001, 1002, 1002)<br>Te uporabljene vrednosti morda niso enolične, odvisno od implementacije zunanje naprave. Na primer, Aspect CallCenter in DEFINITY ECS ACD ponovno uporabita identifikatorje v tem polju. |
| Obnovitveni ključ | Edinstven ID, dodeljen vsakemu zapisu in uporabljen interno z Unified ICM/Unified CCE za sledenje zapisu. |
| Čas zvonjenja | Število sekund, ki jih je klic porabil za zvonjenje na agentovem telesetu pred odgovorom. Čas zvonjenja se pojavi po katerem koli zakasnilnem času in funkciji LocalQTime. Za preusmerjene klice (tj. klice, ki so zvonili na agentovem telesetu, preden so bili preusmerjeni zaradi neodgovora) je RingTime vsota časa, ki ga je klic porabil za zvonjenje pri vsaki teleseti. |
| Pogovorni čas | Kumulativni čas, v sekundah, ko je bil klic v stanju pogovora na ciljni napravi. TalkTime je končan čas klica in ne čas stanja posrednika.<br>Kumulativni čas, v sekundah, ko je bil klic v stanju pogovora na ciljni napravi. TalkTime je končan čas klica in ne |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | čas stanja agenta.<br><br>**OPOMBA** V tabelah Termination_Call_Detail, Skill_Group in Agent_ Skill_Group TalkTime ne vključuje časa zadržanja; vendar pa v tabelah storitev in poti TalkTime vključuje HoldTime. |
| Spremenljivka1 | Spremenljivka, ki se uporablja za segmentacijo klicev. Vsebuje lahko tudi podatke, vnesene med zaključkom klica. To polje se preslika v spremenljivko vidik A. |
| Spremenljivka2 | Spremenljivka, ki se uporablja za segmentacijo klicev. To polje se preslika v spremenljivko vidik B. |
| Spremenljivka3 | Spremenljivka, ki se uporablja za segmentacijo klicev. To polje se preslika v spremenljivko vidik C. |
| Spremenljivka4 | Spremenljivka, ki se uporablja za segmentacijo klicev. To polje se preslika v spremenljivko vidik D. |
| Spremenljivka5 | Spremenljivka, ki se uporablja za segmentacijo klicev. To polje se preslika v spremenljivko vidik E. |
| Spremenljivka6 | Spremenljivka, ki se uporablja za segmentacijo klicev. |
| Spremenljivka7 | Spremenljivka, ki se uporablja za segmentacijo klicev. |
| Spremenljivka8 | Spremenljivka, ki se uporablja za segmentacijo klicev. |
| Spremenljivka9 | Spremenljivka, ki se uporablja za segmentacijo klicev. |
| Spremenljivka10 | Spremenljivka, ki se uporablja za segmentacijo klicev. |
| Podatki o ovoju | Podatki, ki jih posrednik vnese med zaključkom klica.<br><br>**Opomba** : WorkTime se uporablja za izračun Trajanje v Termination_Call_Detail tabeli in HandleTime v enotnem Tabele storitev ICM, načrtovane poti in Call_Type. |

## Kako delujejo korenski klici in sprava

Korenski klic je posnetek, narejen s snemanjem prehoda. Ta posnetek ni povezan z nobenim uporabnikom in ga je treba uskladiti, da se korenski posnetek poveže s posrednikom. Usklajene posnetke lahko uporabite z upravljanjem kakovosti in analitiko.

Korenski klic je posnetek celotnega klica od trenutka, ko vstopi v prehod, do trenutka, ko zapusti prehod, vključno s prenosi in posvetovanji, ki lahko vključujejo več oseb.

**OPOMBA** : Snemanja prehoda ne morete uporabljati z uporabniki hotelov. (Glej Upravljajte hotelske uporabnike .)

Usklajevanje je postopek povezovanja korenskih klicev s posredniki in posnetki zaslona z ogledom zapisov s podrobnostmi o klicih PBX/ACD (CDR), povezav med agenti in napravami Webex WFO ter dogodkov za prijavo končnih uporabnikov. Postopek usklajevanja poteka vsakih 10 minut za klice, stare vsaj 20 minut. Z usklajevanjem se ustvarijo dodeljeni klici, ki so kopije segmentov korenskih klicev, ki pripadajo določenim posrednikom. Webex WFO samodejno izvede usklajevanje.

Korenske klice si lahko ogledate v oknu Snemanje stikov (glejte ).

Webex WFO obravnava korenske klice samo glede na privzeti profil shrambe. Če ustvarite dodatne profile shrambe, ne veljajo za korenske klice. (Glej Konfiguracija profilov shrambe.)

## Konfiguracija telefonskih skupin

Telefonske skupine so hrbtenica snemalne infrastrukture organizacije. Na strani Telefonske skupine lahko ustvarite, uredite in izbrišete telefonske skupine, signalizacijske skupine in skupine za snemanje.

Telefonsko skupino sestavljajo vsaj en signalni vir, ena signalna skupina, en signalni strežnik, ena snemalna skupina in naprave vašega kontaktnega centra. Za katerega koli od teh elementov lahko dodate varnostne kopije. Dodajanje varnostnih kopij ni obvezno, vendar ga priporočamo zaradi odpornosti.

**OPOMBA:** Nekatere vrste telefonskih skupin ne podpirajo rezervnega vira signalizacije.

Podprte so različne konfiguracije telefonskih skupin, signalnih skupin in snemalnih skupin glede na vrsto skupine telefonije. Spodnje tabele opisujejo konfiguracijo skupine telefonije in podrobnosti o storitvi CTI glede na vrsto skupine telefonije.

**Cisco Unified Communications Manager**

| | |
|---|---|
| Telefonske skupine | 1 ali več |
| Signalne skupine po telefonskih skupinah | 1 ali več |

**Cisco Unified Communications Manager (nadaljevanje)**

| | |
|---|---|
| Snemanje skupin po signalni skupini | 1 ali več |
| CTI Opombe o storitvah | Vsaka storitev CTI v signalni skupini ima lahko ločeno upravljan seznam Unified CM CTI Managers, s katerimi se lahko povežete za JTAPI. |

**Drugo**

| | |
|---|---|
| Telefonske skupine | 1 ali več |
| Signalne skupine po telefonskih skupinah | 1 |
| Snemanje skupin po signalni skupini | 1 |
| CTI Opombe o storitvah | N/R |

# Predpogoji

Imate dovoljenje Konfiguriraj skupine telefonije

# Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > QM > QM konfiguracijskih > telefonskih skupin

# Postopki

## Konfiguracija telefonske skupine

1. Vnesite enolično ime za telefonsko skupino.
2. Izberite vrsto platforme za telefonsko skupino.
3. Kliknite **Dodaj**. Na strani se prikažejo dodatna polja.
4. Popolna konfiguracija pod **telefonijo** Tab glede na določeno vrsto skupine telefonije.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)—See Configure Cisco Unified Upravitelj komunikacij.
5. Kliknite **Naprej** , če želite nadaljevati signaliziranje konfiguracije skupine.

## Konfiguriranje signalne skupine

1. Vnesite enolično ime za signalno skupino.
2. Kliknite **Dodaj**.
3. Vnesite podrobnosti konfiguracije za signalno skupino v skladu s spodnjo tabelo.
4. Kliknite **Naprej** , če želite nadaljevati s konfiguracijo skupine za snemanje.

**Konfiguracija signalne skupine**

| Polje | Opis |
|---|---|
| **Primarni QM signalni podatkovni strežnik** | |
| Primarni QM signalni podatkovni strežnik | Podatkovni strežnik primarne signalne storitve. Spustni seznam se dopolni s podatkovnimi strežniki, konfiguriranimi s signalizacijo CTI ali SIPREC (odvisno od vrste skupine telefonije).<br><br>Ta signalna storitev lahko pripada samo eni signalni skupini. |
| Primarni JTAPI CTI Manager primarni signalni strežnik | (samo Unified CM) Podatkovni strežnik primarnega CTI Managerja za primarni signalni podatkovni strežnik QM. CTI Manager je storitev, ki deluje na Unified CM in obravnava dogodke JTAPI za vsak Unified CM v gruči.<br><br>Spustni seznam je zapolnjen s strežniki Unified CM, konfiguriranimi pod Telefonija Tab. |
| Varnostno kopiranje JTAPI CTI Manager primarni signalni strežnik | (samo Unified CM) Podatkovni strežnik varnostne kopije CTI Manager za primarni signalni podatkovni strežnik QM.<br><br>Spustni seznam je zapolnjen s strežniki Unified CM, konfiguriranimi pod Telefonija Tab. |
| **Varnostno kopiranje QM signalni strežnik** | |
| Varnostno kopiranje QM signalni podatkovni strežnik | (Neobvezno) Podatkovni strežnik storitve rezervne signalizacije. Spustni seznam je zapolnjen s podatkovnimi strežniki, konfiguriranimi s signalizacijo CTI ali SIPREC (odvisno od vrste skupine telefonije). |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Ta signalna storitev lahko pripada samo eni signalni skupini.<br><br>Storitev signalizacije ostane v rezervnem strežniku, dokler ročno ne zaženete preklopa na primarni strežnik ob izpadu. |
| Primarni JTAPI CTI Manager rezervni signalni strežnik | (samo Unified CM) (Samo pri konfiguriranju rezervnega signalnega strežnika) Podatkovni strežnik strežnika za primarni CTI Manager za rezervni QM signalni podatkovni strežnik. CTI Manager je storitev, ki deluje na Unified CM in obravnava dogodke JTAPI za vsak Unified CM v gruči.<br><br>Spustni seznam je zapolnjen s strežniki Unified CM, konfiguriranimi pod Telefonija Tab. |
| Backup JTAPI CTI Manager rezervni signalni strežnik | (samo Unified CM) Na voljo samo pri konfiguriranju rezervnega signalnega strežnika. Ime upravitelja CTI za rezervni podatkovni strežnik QM.<br><br>Spustni seznam je zapolnjen s strežniki Unified CM, konfiguriranimi pod Telefonija Tab. |

## Konfiguracija skupine za snemanje in dodelitev

1. Vnesite enolično ime za skupino posnetkov.
2. Kliknite **Dodaj**.
3. Izberite skupino za snemanje in prioriteto za vsako gostiteljsko ime in IP naslov strežnika za snemanje.
4. Kliknite **Shrani**.

**OPOMBA**

Pri konfiguriranju skupin za snemanje si zapomnite naslednje točke:

- Če imate v okolju za snemanje prehoda ali snemanje CUBE uporabnike, ki zahtevajo snemanje zaslona, morate ustvariti skupino posnetkov, ki se poveže s strežnikom CTI in nima dodeljenih strežnikov za snemanje.

- Skupini za snemanje lahko dodelite enega ali več strežnikov za snemanje. Skupina za snemanje zahteva vsaj en primarni strežnik za zapise.

  Storitve signalizacije izčrpajo zmogljivost primarnih strežnikov za snemanje pred pošiljanjem klicev sekundarnim strežnikom za snemanje. Če je primarni signalni strežnik onemogočen (zaradi ročnega izklopa ali sistemske napake), sekundarni signalni strežnik še vedno pošilja klice primarnim strežnikom za snemanje, razen če tudi primarni strežniki za snemanje niso na voljo.

- Strežnik za snemanje lahko pripada le eni skupini posnetkov.
- Strežnike za snemanje lahko premikate med skupinami snemalcev.

### Spreminjanje nastavitev za telefonsko skupino

- Izberite telefonsko skupino, jo po potrebi uredite in kliknite Shrani . V spodnji tabeli je prikazano, kdaj spremembe začnejo veljati.

| Skupina telefonije Vrsta | | Uporaba konfiguracijskih |
|---|---|---|
| Unified CM | Snemanje storitve CTI | Znova zaženite storitev. |
| | Webex WFO (naprave VoIP) | Znova naložite okno naprave VoIP. |
| | Storitev snemanja na namizje | Znova zaženite storitev. |
| | Storitev snemanja omrežja | Znova zaženite storitev.<br>Če dodate varnostno kopijo storitve Snemanje CTI iz postinstall.exe v načinu posodabljanja, morate znova zagnati storitev omrežnega snemanja. |

## Sorodne teme

- Konfiguracija upravitelja komunikacij Cisco Unified

### Konfiguracija upravitelja komunikacij Avaya

V okolju Avaya Communication Manager (CM) lahko konfigurirate informacije o povezavi za storitve Avaya Application Enablement (AE) in DMCC, povezane s telefonsko skupino.

## Nastavitev gesla naprave Avaya DMCC

Uporabite polja v tem razdelku za konfiguriranje gesel za naprave Avaya DMCC. Gesla Avaya so lahko dolga od tri do sedem številk. Če v razširitvah uporabljate več kot sedem številk, boste morali konfigurirati gesla, da bodo združljiva s standardi Avaya.

- Kliknite **Uporabi pripono** naprave, da nastavite gesla, če je interna številka med tremi in sedmimi števkami.
- Kliknite **Uporabi statično geslo** , če želite uporabiti eno geslo za vse naprave. Ko kliknete ta gumb, QM prikaže besedilno polje, ki vam omogoča, da dodate tri- do sedemmestno geslo.
- Kliknite **Uporabi vzorec** po meri, da izberete vzorec gesla naprave po meri za nastavitev gesel naprav Avaya glede na vaše razširitve. Geslo mora biti sestavljeno iz treh do sedmih števk. Če imajo vaše razširitve več kot sedem števk, vam ta funkcija omogoča pretvorbo številk naprav v sprejemljiva gesla Avaya. Vnesite vzorec v polje Vzorec po meri.

Funkcija vzorca gesla DMCC po meri Avaya uporablja dva nadomestna znaka, ki predstavljata vaše razširitve:

- F – prve (ali vodilne) številke
- L – zadnje (ali končne) številke

V vzorcu gesla lahko tudi Insert statične številke od 0 do 9.

Kliknite vprašaj za primere uporabe vzorcev gesel po meri.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Geslo naprave | Privzeto geslo za vse naprave.<br>**OPOMBA** Če spremenite geslo, morate znova zagnati vse povezane signalizacijske storitve. |
| Povezano Avaya ACD | ACD, s katerim je povezana ta telefonska skupina. |
| Omogoči brezplačno sedenje | Potrdite to polje, če želite posneti agente po uporabniškem imenu ali ID-ju posrednika namesto s številko fizičnega kanala. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Skupina za lov na spretnost snemanja | Razširitev, povezana z lovsko skupino. Lovska skupina je zbirka uporabnikov, ki upravljajo s podobnimi vrstami klicev.<br><br>**OPOMBA:** Če uporabljate brezplačno sedenje, mora lovska skupina vsebovati vse pripone, ki jih želite zabeležiti. |
| Podatkovni strežnik za sinhronizacijo naprave | Podatkovni strežnik, ki se uporablja za sinhronizacijo naprav Avaya CM. |
| Ime stikalne povezave | Ime stikala ali IP naslov stikalne povezave.<br><br>**OPOMBA** To polje razlikuje med velikimi in malimi črkami. |
| IME GOSTITELJA / IP NASLOV | Ime gostitelja ali IP naslov naprave za storitve AE, medijev in nadzora klicev (DMCC). DMCC nadzoruje medij (to pomeni, da upravlja z RTP). Storitev spremljanja in snemanja CTI se poveže z njo.<br><br>**NAJBOLJŠA PRAKSA** Ime gostitelja uporabite v vseh primerih, ko morate navesti ime gostitelja ali IP naslov, če je to mogoče. |
| Vrata | Vrata za strežnik Application Enablement Services. Privzeta številka vrat je 4721. |
| Uporabniško ime | Ime uporabnika, ustvarjenega v konzoli AES Management Console, ki ima atribut CT User nastavljen na Da.<br><br>**OPOMBA** Če spremenite uporabniško ime ali geslo, morate znova zagnati vse povezane signalizacijske storitve. |
| Geslo | Geslo za račun, ki se uporablja za dostop do strežnika.<br><br>**OPOMBA** Če spremenite uporabniško ime ali geslo, morate znova zagnati vse povezane signalizacijske storitve. |
| Uporabi razširitev naprave | Potrdite to polje, če želite za geslo uporabiti pripono naprave za konfiguracije DMCC. Če potrditvenega polja ne izberete, se |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | DMCC uporablja privzeto geslo za vse naprave, vnesene v polje Geslo naprave.<br><br>Geslo naprave je v konfiguraciji postaje Avaya CM znano tudi kot varnostna koda. |
| Ustvarjanje CDR-jev iz signalnih dogodkov | Potrdite to polje, če želite začeti ustvarjati zapise s podrobnostmi stika (CDR) za obstoječo integracijo ACD s strežnikom CTI. Webex WFO teh CDR-jev ne uporablja za usklajevanje, razen če potrdite polje Uporabi CDR-je za usklajevanje. |
| Uporaba CDR-jev za usklajevanje | Potrdite to polje, če želite uporabiti CDR-je, ki jih za usklajevanje ustvari strežnik CTI, namesto CDR-jev, uvoženih iz ACD. To potrditveno polje se prikaže, ko potrdite polje Ustvari CDR-je iz signalnih dogodkov. |

## Konfigurirajte Avaya SBCE za snemanje SIPREC

Če želite konfigurirati Avaya SBCE za snemanje SIPREC v Webex WFO, morate konfigurirati podatkovni strežnik in telefonsko skupino. Telefonsko skupino sestavljajo vsaj en signalni vir, ena signalna skupina, en signalni strežnik, ena snemalna skupina in naprave vašega kontaktnega centra. Za katerega koli od teh elementov lahko dodate varnostne kopije. Dodajanje varnostnih kopij ni obvezno, vendar ga priporočamo zaradi odpornosti.

Podprte so različne konfiguracije telefonskih skupin, signalnih skupin in snemalnih skupin glede na vrsto skupine telefonije. Za Avaya SBCE je v spodnji tabeli podrobno opisano najmanjše število skupin, ki jih je mogoče konfigurirati. Storitev SIPREC uporablja vrata 5060.

| | |
|---|---|
| Telefonske skupine | 1 ali več |
| Signalne skupine po telefonskih skupinah | 1 ali več |
| Snemanje skupin po signalni skupini | 1 ali več |
| CTI Servisne opombe | N/R |

**OPOMBA**

Pri konfiguriranju skupin snemanja si zapomnite naslednje točke:

- Če imate v okolju za snemanje prehoda uporabnike, ki zahtevajo snemanje zaslona, morate ustvariti skupino posnetkov, ki se poveže s strežnikom CTI in nima dodeljenih strežnikov za snemanje (zajem zvoka).
- Skupini za snemanje lahko dodelite enega ali več strežnikov za snemanje. Skupina za snemanje zahteva vsaj en primarni strežnik za zapise.

  Storitve signalizacije izčrpajo zmogljivost primarnih strežnikov za snemanje pred pošiljanjem klicev sekundarnim strežnikom za snemanje. Če je primarni signalni strežnik onemogočen (zaradi ročnega izklopa ali sistemske napake), sekundarni signalni strežnik še vedno pošilja klice primarnim strežnikom za snemanje, razen če tudi primarni strežniki za snemanje niso na voljo.
- Strežnik za snemanje lahko pripada le eni skupini posnetkov.
- Strežnike za snemanje lahko premikate med skupinami snemalcev.

## Predpogoji

- Imate dovoljenja Skrbništvo najemnika in Konfiguriraj skupine telefonije. Če želite več informacij o dovoljenjih Webex WFO, glejte Upravljanje vlog in dovoljenj .
- Ustvarili ste vsaj dva podatkovna strežnika Webex WFO:
  - Takšnega, ki ga boste uporabili za sinhronizacijo uporabnikov in naprav ter za usklajevanje.
  - Takšnega, ki ga boste uporabili za SIPREC in snemanje glasu. Za SIPREC in snemanje glasu lahko po potrebi uporabljate dva ločena strežnika.
- (Samo snemanje zaslona) Ustvarili ste podatkovni strežnik CTI, ki je namenjen snemanju zaslona. Ta strežnik je poleg dveh zgoraj navedenih strežnikov, skupaj vsaj treh podatkovnih strežnikov. Če vaša organizacija ne snema zaslonov, ta strežnik ni potreben.
- Konfigurirali ste Avaya ACD.
- Konfigurirali ste Avaya Communication Manager (CM). Za navodila za konfiguracijo si oglejte opombe o aplikaciji DevConnectAvaya.
- Konfigurirali ste Avaya Application Enablement Services (AES). Za navodila za konfiguracijo si oglejte opombe o aplikaciji DevConnect Avaya.
- Parameter UCID ste omogočili v Avaya SBCE. Za več informacij glejte poglavje 19 *Upravljanje Avaya Session Border Controller for Enterprise* .

## Lokacije strani

- Upravljanje aplikacij > konfiguracija globalnega > sistema > konfiguracija podatkovnega strežnika
- Upravljanje aplikacij > QM > QM konfiguracijskih > telefonskih skupin

## Postopki

### Konfigurirajte podatkovni strežnik za sinhronizacijo uporabnikov in naprav ter za usklajevanje

1. Na strani Konfiguracija podatkovnega strežnika na spustnem seznamu Select Data Server Configuration (Konfiguracija podatkovnega strežnika) izberite podatkovni strežnik, ki je namenjen sinhronizaciji uporabnikov in naprav ter **usklajevanju (Select Data Server Configuration** ).
2. V **razdelku Regional Data Server ACD Sync Settings (Nastavitve** sinhronizacije področnega podatkovnega strežnika) izberite **Enable Sync (Omogoči sinhronizacijo** ) in premaknite konfigurirano Avaya ACD iz **Available to Assigned** .
3. V **razdelku Nastavitve** usklajevanja področnih podatkovnih strežnikov izberite **Omogoči usklajevanje** in premaknite konfigurirano Avaya ACD iz **Na voljo** v **Dodeljeno**.
4. V **razdelku Nastavitve** sinhronizacije naprav podatkovnega strežnika izberite **Omogoči sinhronizacijo** naprave.
5. Kliknite **Shrani**.

### Konfigurirajte podatkovni strežnik za SIPREC in snemanje glasu

Po potrebi lahko tukaj uporabite dva ločena strežnika: enega za SIPREC in drugega za snemanje glasu.

1. Na strani Konfiguracija podatkovnega strežnika s spustnega seznama Select Data Server Configuration (Konfiguracija **podatkovnega strežnika) izberite podatkovni strežnik, ki je namenjen SIPREC in snemanju** glasu.
2. V razdelku Nastavitve signalnega strežnika **SIPREC za snemanje izberite** Omogoči signalizacijo **SIPREC.** Prikaže se prazno besedilno polje.
3. V besedilno polje vnesite IP naslov podatkovnega strežnika.
4. V razdelku Nastavitve strežnika za **zajem snemanja izberite** Omogoči snemanje zvoka **.** Prikažeta se dve prazni besedilni polji.
5. V prvo besedilno polje vnesite IP naslov ali ime gostitelja podatkovnega strežnika.
6. V drugo besedilno polje vnesite mesto imenika, kjer so pred prenosom začasno shranjene datoteke s posnetki.
7. Kliknite **Shrani**.

## Konfigurirajte podatkovni strežnik CTI za snemanje zaslona

Sledite tem korakom, če vaša organizacija izvaja zaslone snemalnih agentov. Če ne snemate zaslonov, preskočite ta korak.

1. Na strani Konfiguracija podatkovnega strežnika s spustnega seznama Izberite konfiguracijo podatkovnega strežnika **izberite podatkovni strežnik CTI, ki je namenjen snemanju** zaslona.
2. V razdelku Nastavitve signalnega strežnika **za snemanje CTI izberite** Omogoči CTI Signaling **.** Prikaže se prazno besedilno polje.
3. V besedilno polje vnesite IP naslov ali ime gostitelja strežnika, ki je namenjen usklajevanju.
4. **Kliknite Shrani.**

## Oblikovanje telefonske skupine za SIPREC in snemanje glasu

1. Na strani Skupine telefonije vnesite ime skupine v **polje Ime** skupine telefonije.
2. Izberite **Avaya SBC SIPREC** s spustnega seznama Vrsta **platforme** skupine telefonije.
3. Kliknite **Dodaj**. Prikažejo se dodatna polja.
4. V polje Signalne skupine vnesite ime signalne skupine .
5. Kliknite **Dodaj**.
6. S spustnega **seznama Primarni QM signalni podatkovni strežnik** izberite strežnik, ki je namenjen SIPREC in snemanju glasu.
7. Kliknite **Naprej**.
8. Vnesite ime skupine za snemanje v **polje Ime** skupine za snemanje.
9. Izberite skupino, ki ste jo pravkar ustvarili.
10. V tabeli **Dodelitev** skupin za snemanje poiščite strežnik, ki je namenjen SIPREC in snemanju glasu, in s spustnega **seznama Skupina** za snemanje poleg tega strežnika izberite skupino za snemanje, ki ste jo pravkar ustvarili.
11. Izberite **Primarno** s spustnega **seznama Prioriteta** .
12. Kliknite **Shrani**.
13. Znova zaženite strežnik, ki je namenjen SIPREC in snemanju glasu.

## Ustvarjanje telefonske skupine za snemanje zaslona

Če ima vaša organizacija zaslone snemalnih agentov, morate nastaviti dodatno telefonsko skupino. Če ne snemate zaslonov, preskočite ta postopek.

1. Na strani Skupine telefonije vnesite ime skupine v **polje Ime** skupine telefonije.
2. Na spustnem seznamu Vrsta platforme **skupine telefonije izberite** Avaya Communication **Manager** .
3. Kliknite **Dodaj**. Prikažejo se dodatna polja.
4. V **razdelku Geslo** naprave izberite **Uporabi statično geslo**.
5. V polje Geslo **vnesite geslo** naprave.
6. S **spustnega seznama Povezano Avaya ACD izberite Avaya ACD** , ki ste ga konfigurirali.
7. S spustnega **seznama Podatkovni strežnik za sinhronizacijo naprave izberite podatkovni strežnik** , ki je namenjen sinhronizaciji uporabnikov in naprav.
8. V razdelku Informacije **o** storitvah omogočanja aplikacij vnesite ime stikala AES v **Polje »Preklopi ime** povezave«.
9. V polje Ime gostitelja / IP Address vnesite ime gostitelja AES ali IP **naslov** .
10. V polje Vrata **vnesite številko vrat, ki jo uporablja AES** .
11. (Neobvezno) Če ste v vratih za povezavo AES omogočili šifriranje, izberite **Uporabi varno povezavo**.
12. V **razdelek Uporabniške poverilnice** vnesite **Uporabniško ime** in **Geslo** za uporabniški račun AES.
13. Kliknite **Dodaj**.
14. Kliknite **Naprej**.
15. V polje Ime **signalnih skupin vnesite ime signalne skupine** .
16. Kliknite **Dodaj**. Prikažejo se dodatna polja.
17. Izberite podatkovni strežnik CTI s spustnega **seznama Primarni signalni strežnik** QM.
18. Izberite strežnik Avaya AES s **spustnega seznama AES Server** .
19. Kliknite **Shrani**.

## Sorodne teme

- Povezovanje telefonov z agenti, skupinami za snemanje in vrstami snemanja – po sinhronizaciji naprav lahko na tej strani povežete naprave iz vaše ACD s skupinami za snemanje Webex WFO, vrstami snemanja in uporabniki.
- Upravljanje vlog in dovoljenj – preberite več o zahtevanih dovoljenjih.

- Konfiguracija telefonskih skupin
- Konfiguriranje podatkovnega strežnika

### Konfiguracija upravitelja komunikacij Cisco Unified

Možnosti konfiguracije platforme telefonije CUCM se prikažejo, ko dodate ali uredite telefonsko skupino s telefonijo vrste Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Omogoča vam konfiguriranje gruče Cisco Unified CM.

Okno Cisco Unified CM omogoča tudi konfiguriranje naslednjih uporabnikov:

- Uporabnik protokola Simple Object Access Protocol (SOAP) Administrative XML Layer (AXL)
- Unified CM Java Uporabnik vmesnika za aplikacijsko programiranje telefonije (JTAPI)

Te uporabnike uporablja storitev integracije računalniške telefonije (CTI) za prijavo v Unified CM.

Gruča Unified CM je sestavljena iz niza Unified CM strežnikov, ki si delijo isto bazo podatkov in vire ter imajo enega ali več CTI Managers. CTI Manager je storitev, ki deluje na Unified CM in obravnava dogodke JTAPI za vsak Unified CM v gruči (glejte Konfiguracija telefonskih skupin ).

Določite lahko eno ali več skupin Unified CM telefonije. Skupina telefonije Unified CM zahteva vsaj enega upravitelja CTI.

## Namestitev JTAPI

Med postopkom namestitve Webex WFO namesti JTAPI. Datoteka JAR iz odjemalca JTAPI v C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Kliknite **Prenesi/namesti JTAPI** na vsakem signalnem strežniku za telefonsko skupino Unified CM.
Po želji lahko JTAPI namestite ročno. Datoteko JAR kopirate in prilepite v pravilen imenik.

## Opisi polj

| Polje | Opis |
|---|---|
| Omogoči snemanje omrežja | Potrdite to polje, če želite omogočiti snemanje omrežja za poenoteno CM telefonska skupina. Ko je potrditveno polje potrjeno, bo storitev Snemanje CTI poslušala sporočila SIP.<br>**OPOMBA:** Storitev snemanja CTI in CUBE SIP CTI, Sonus |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Storitev SIPREC SIPREC ali ACME SIPREC bo motila drug drugega med poslušanjem sporočil SIP, če je potrjeno polje Omogoči snemanje omrežja.<br><br>**PRIMER:** Glas snemate s snemanjem prehoda (s storitvijo CUBE SIP CTI ali ACME SIPREC) in Snemalni zaslon z enega strežnika.<br><br>**OPOMBA** SNEMANJE KOCKE ne zajame smeri klica. Smer stika za posnetke CUBE bo prikazana kot "Odhodno." |
| SOAP AXL Dostop do uporabniškega imena | Uporabniško ime za preverjanje pristnosti AXL (Administrative XML Layer) v izdajatelju za to gručo, ki se uporablja za sinhronizacijo naprav Unified CM. To uporabniško ime se ustvari, ko konfigurirate Unified CM.<br><br>**Opomba** Če spremenite uporabniško ime ali geslo, morate znova zagnati povezani podatkovni strežnik. |
| SOAP AXL Geslo za dostop | Geslo za preverjanje pristnosti AXL v založniku. To geslo se ustvari, ko konfigurirate Unified CM. |
| Različica | Različica Unified CM v založniku.<br><br>**OPOMBA:** Novih telefonskih skupin ni mogoče konfigurirati za nepodprte različice Unified CM. Če vaša organizacija uporablja Unified CM različico 14, na spustnem **seznamu Različica** izberite **12.5** seznam. |
| JTAPI Dostop do uporabniškega imena | Uporabniško ime JTAPI za CTI. Vse telefonske naprave, ki se uporabljajo za Snemanje ali spremljanje, sta povezana s tem uporabnikom aplikacije (končnim uporabnikom). Storitev Snemanje CTI se s tem uporabnikom prijavi v Unified CM. Uporabniško ime mora vsebovati od enega do 32 alfanumeričnih znakov. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | **OPOMBA** Če spremenite uporabniško ime ali geslo, morate znova zagnati vse povezane signalizacijske storitve. |
| JTAPI Geslo za dostop | Uporabniško geslo JTAPI za CTI. To mora biti med enim in 32 alfanumeričnih znakov. |
| Podatkovni strežnik za sinhronizacijo naprave | Podatkovni strežnik, ki se uporablja za sinhronizacijo naprav. |
| Varna nastavitev SIP | Ustvarite potrdilo in shrambo ključev, če uporabljate varno sejo protokol začetka (SIP). Glejte Ustvarjanje certifikata za varno SIP. |
| **Strežniki skupin telefonije** | |
| Založnik in naročniki | Seznam razpoložljivih imen/IP naslovov gostiteljev strežnikov. Vnesete lahko en založnik Unified CM in eden ali več naročnikov Unified CM.<br><br>Izberite, katero ime gostitelja/IP naslov je povezan s storitvijo izdajatelja CTI Manager. Vsi drugi Unified CM-ji so povezani s storitvijo naročnika CTI Manager. |
| Ime gostitelja | Ime gostitelja ali IP naslov založnika ali naročnika (če obstaja) Unified CM.<br><br>Ko uporabljate imena gostiteljev, preverite, ali strežnik lahko razreši ime naročnikov. Če imena gostitelja ni mogoče razrešiti, se storitev Snemanje CTI ne more prijaviti. |

## Ustvarite certifikat za varno SIP

1. Kliknite **Ustvari potrdilo** združene linije SIP. Prikaže **se pogovorno okno Ustvari potrdilo za varno SIP** .
2. V **polje Ime** zadeve vnesite enolično ime in ga shranite na enostavno dostopno mesto. Ko konfigurirate varnostni profil združene linije SIP v CUCM, morate to ime vnesti v polje Ime predmeta X.509.

3. Kliknite **Ustvari potrdilo**. Datoteka ZIP, ki vsebuje dve preneseni datoteki:
   - sip.keystore – ta datoteka vsebuje shrambo ključev. Kopirajte shrambo ključev in jo prilepite na to mesto v signalni strežnik:

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

   - sip_certificate.pem – v tej datoteki je javno potrdilo. Certifikat naložite na CUCM.

### Konfiguracija Genesysa

Na tej strani lahko konfigurirate informacije o povezavi za klicno okolje Genesys.

**OPOMBA** Datoteke JAR knjižnice Genesys boste morali kopirati v naslednjo mapo:

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

## Opisi polj

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime gostitelja/IP naslov | Ime gostitelja/IP naslov telefonskega strežnika. |
| Vrata | Številka vrat za telefonski strežnik. |
| Ime odjemalca | (Neobvezno) Ime odjemalca za klicno okolje. Geslo |
| odjemalca | (Neobvezno) Geslo odjemalca za klicno okolje. |
| Uporabniški podatkovni ključ | Uporabniški podatkovni ključ, definiran v sistemu Genesys. |
| Ime metapodatkov | Metapodatkovno polje, s katerim se povežejo uporabniški podatki podjetja Genesys ključ. Za to funkcijo morate ustvariti polje z metapodatki po meri. Če želite več informacij o ustvarjanju novih polj z metapodatki, glejte Upravljanje polj metapodatkov po meri. |
| Ustvarjanje CDR-jev iz signalnih dogodkov | Potrdite to polje, če želite začeti ustvarjati zapise s podrobnostmi stika (CDR-je) za obstoječo integracijo ACD s strežnikom CTI. Webex WFO teh CDR-jev ne uporablja za usklajevanje, razen če potrdite polje Uporabi CDR-je za usklajevanje. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Uporaba CDR-jev za usklajevanje | Potrdite to polje, če želite uporabiti CDR-je, ki jih za usklajevanje ustvari strežnik CTI, namesto CDR-jev, uvoženih iz ACD. To potrditveno polje se prikaže, ko potrdite polje Ustvari CDR-je iz signalnih dogodkov. |

## Dodajanje anket po klicu stikom

Webex WFO lahko integrirate z enim ali več zunanjimi ponudniki anket, da po končanem stiku razdelite ankete strank po klicu in zberete odgovore. Odgovori v anketi lahko zagotovijo dragocene informacije o izkušnjah strank s stikom in splošnem dojemanju vaše organizacije ter vam pomagajo ciljati stike za ocenjevanje. Odgovore si lahko ogledate v anketi po klicu Tab v medijskem predvajalniku in v pripomočku Nedavne ankete. Rezultati ankete in druga polja, povezana z anketo, so prikazani tudi v razdelku Interakcije in čakalna vrsta stikov. Za več informacij o uvozu z datotekami CSV glejte "Uvoz ankete POST klicev IVR Data" v referenčnem priročniku *Webex WFO Data Import/Export Reference Guide* .

Ankete in anketna vprašanja se ustvarijo s pomočjo zunanjega ponudnika ankete. Webex WFO lahko integrirate z naslednjimi ponudniki anket:

- Qualtrics (na spletu)
- SurveyMonkey (na spletu)

### Konfiguriranje ponudnikov spletnih anket

Ponudnika spletnih anket Qualtrics in SurveyMonkey dostavljata ankete strankam po elektronski pošti. Zahteve za distribucijo ankete in pridobivanje odgovorov se izvajajo po uporabniško določenem urniku. IVR lahko uvozite tudi s storitvijo splošnega uvoza (GIS).

**OPOMBA**

Preden uvozite generični IVR, morate na strani Konfiguracija podatkovnega strežnika nastaviti lokacijo datoteke GIS področnega podatkovnega strežnika (glejte Konfiguracija podatkovnega strežnika ). To mesto datoteke uporabite za uvoz datotek:

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

Ko so datoteke uspešno uvožene, bodo premaknjene v to mapo:

...\GIS\NewImport\archives\<archive date>\<ime datoteke>

Ponudnika spletne ankete morate nastaviti, preden ga konfigurirate z Webex WFO. Če želite konfigurirati Webex WFO z računom Qualtrics, morate imeti naslednje:

- Vsaka anketa mora imeti konfigurirano vprašanje »Vdelani podatki«, ki ima tip cid.
- Konfiguriran račun Qualtrics in uporabniško ime
- Žeton API po meri
- ID knjižnice za račun
- ID sporočila za sporočilo za dostavo ankete

Če želite konfigurirati Webex WFO z računom Survey Monkey, morate imeti naslednje:

- Konfiguriran račun razvijalca SurveyMonkey in uporabniško ime
- Žeton razvijalca API
- Ključ razvijalca API
- Razvijalec API skupna skrivna koda

Splošne povezave ponudnika IVR se ustvarijo samodejno, ko uvozite IVR. Skrbnik ankete POST lahko določi, kateri identifikator ankete bo uporabil obrazec. V spodnji tabeli so navedena polja identifikatorja ankete:

| Polje | Opis |
|---|---|
| contactId | ID številko stika. |
| associatedCallId | ID številko povezanega klica. To je privzeta nastavitev. |

V upravitelju metapodatkov morate ustvariti tudi polje z metapodatki po meri (glejte Upravljanje polj metapodatkov po meri), s katerim lahko označite klice za distribucijo ankete (glejte Označevanje stikov za distribucijo spletne ankete spodaj).

## Ustvarjanje polja z metapodatki e-pošte po meri

1. Pomaknite se do > upravljanja aplikacij QM Konfiguracija > upravitelja metapodatkov.
2. V polje Ključ metapodatkov vnesite edinstveno vrednost za ključ (npr. "SurveyEmail").
3. V polje Oznaka metapodatkov vnesite enolično vrednost za oznako. To je lahko, ni pa nujno, enako kot ključ metapodatkov.
4. Izberite **Besedilo** s spustnega seznama Vrsta metapodatkov.

5. S spustnega seznama ACD Podatki izberite **Brez** .
6. Kliknite **Shrani**.

Če želite več informacij o ustvarjanju polja metapodatkov po meri, glejte Upravljanje polj metapodatkov po meri.

## Konfigurirajte svojega ponudnika spletne ankete z Webex WFO

1. Izberite **Ustvari nov obrazec** ankete v razdelku Kaj želite storiti?
2. S spustnega seznama izberite svojega ponudnika spletne ankete (Qualtrics ali SurveyMonkey).
3. Nastavite razpored pridobivanja zahteve za porazdelitev/odgovora ankete v nekaj minutah. Ta vrednost določa, kako pogosto Webex WFO preverja stike, ki zahtevajo anketo, in ali so na voljo novi podatki o odgovorih v anketi. Če so najdeni stiki, ki čakajo na anketo, je ponudniku ankete poslana zahteva za distribucijo ankete glede na potek dela vaše zahteve za distribucijo ankete.
4. Izberite polje z metapodatki e-pošte po meri, ki ste ga ustvarili v zgornjem razdelku, s katerim želite označiti klice za distribucijo ankete.
5. Vnesite enolično ime za to povezavo med ponudnikom ankete.
6. Vnesite podatke o računu ponudnika ankete. Te podatke je treba zbrati od ponudnika ankete.
    a. Vnesite uporabniško ime in žeton za konfiguriran račun ponudnika ankete.
    b. (Samo Qualtrics) Vnesite ID knjižnice in ID sporočila.
    c. (Samo SurveyMonkey) Vnesite ključ API in skupno skrivnost.
7. Kliknite **Shrani**.

## Preizkusite povezavo ponudnika ankete in si oglejte ankete

1. Izberite **Urejanje obstoječega obrazca** ankete v razdelku Kaj želite narediti?
2. Kliknite **Preskusi povezavo in si ogleda ankete**. Po uspešni povezavi se ankete, konfigurirane s ponudnikom ankete, prikažejo na dnu strani. Za ogled posameznih vprašanj lahko kliknete na posamezno anketo.

Ko nastavite in preizkusite povezavo med ponudnikom ankete, morate ustvariti potek dela, da določite, katero anketo je treba zahtevati za različne stike, ki so bili označeni za porazdelitev ankete. To je še posebej uporabno, če imate različne ponudnike anket in/ali ankete za stike.

Potek dela morate uporabiti tudi za prepoznavanje anketnega vprašanja kot vprašanja Mnenje strank (VoC). Odgovor stranke na to vprašanje določa, ali naj bo povezani stik označen za oceno.

## Nastavitev poteka dela zahteve za distribucijo ankete

1. Pomaknite se na stran skrbništva poteka dela.
2. Izberite, ali želite ustvariti konec interakcije ali dnevni dogodek. Dogodek ob koncu interakcije pripravi zahtevo za anketo takoj, ko je stik označen za distribucijo ankete. Dnevni dogodek pripravi zahteve za anketo za vse stike, ki so vsak dan označeni za distribucijo ankete.
3. Izberite pravilo poteka dela, za katerega želite uporabiti dejanje obrazec ankete. Izberite privzeto pravilo za uporabo enega obrazca ankete za vse kontakte, ki so označeni za distribucijo ankete, ali pa ustvarite in izberite novo pravilo za določanje kontaktnih pogojev za določen obrazec ankete.
4. Če ste ustvarili novo pravilo poteka dela, določite pogoje stika za obrazec ankete, ki ga želite distribuirati.
5. Potrdite polje »Obrazec ankete nastavi na <obrazec ankete>« v razdelku Dejanja.
    a. Izberite anketo s spustnega seznama.
    b. Izberite vprašanje Mnenje stranke (VoC). Izberete lahko samo vprašanja, ki so v obliki številskih odgovorov.
    c. Nastavite prag, ki ga želite označiti za ocenjevanje. Če strankin odgovor na vprašanje VAC dosega ta prag, je povezani stik označen za oceno.
6. Vnesite e-poštne podatke za dostavo ankete.
    a. Vnesite e-poštni naslov Pošlji od. To je e-poštni naslov, s katerega je anketa dostavljena.
    b. Vnesite e-poštni naslov za odgovor na. To je e-poštni naslov, na katerega se prejemnik ankete odzove. To je na splošno enako naslovu Pošlji od, vendar ni nujno, da je.
    c. Vnesite ime pošiljatelja. To je ime, za katerega se zdi, da je e-poštno sporočilo prejemniku.
    d. Vnesite zadevo e-poštnega sporočila.
7. Kliknite **Shrani**.

Če želite več informacij o konfiguraciji potekov dela, glejte Avtomatizacija potekov dela QM.

### Označevanje kontaktov za distribucijo spletnih anket

Ko ustvarite polje z metapodatki po meri, konfigurirate enega ali več ponudnikov anket z Webex WFO in nastavite potek dela distribucije ankete, lahko stik označite za distribucijo spletne ankete tako, da v polje E-poštni metapodatki po meri vnesete e-poštni naslov stranke. To lahko stori posrednik z ukazom Metapodatki v aplikaciji Kontrolniki snemanja ali kateri koli uporabnik, ki ima dostop do polj metapodatkov po meri v podrobnostih programa Media Player Tab.

Ko v to polje vnesete e-poštni naslov stranke, je ta stik označen za distribucijo ankete. V skladu z uporabniško določenim razporedom zahtev za distribucijo Webex WFO nato pošlje zahtevo ponudniku ankete, da se ustrezna anketa pošlje na ta naslov, kot je določeno z vašimi konfiguriranimi poteki dela.

> **OPOMBA** : Pri SurveyMonkey lahko pride do zakasnitve med trenutkom, ko je prejeta zahteva za distribucijo ankete, in trenutkom distribucije ankete.

## Sorodne teme

- Konfiguracija predvidevanj – s podatki ankete lahko predvidite neto rezultat promotorja stikov.

# Konfiguracija upravljanja delovne sile

Meniji WFM v upravljanju aplikacij se uporabljajo za konfiguriranje aplikacije WFM Webex WFO. Če imate licenco za aplikacijo, imate dostop do aplikacije WFM.

> **Opomba** Vaša skrbniška vloga lahko dostopa le do funkcij in dovoljenj, ki jih je omogočil ponudnik storitev. V tem razdelku so morda navedene funkcije in dovoljenja, ki vam niso na voljo v oznaki Webex WFO.

Konfiguracija čakalnih vrst storitev 185
Konfiguracija krčenja 202
Upravljanje urnikov posrednikov 207
Delo s preteklimi podatki 216
Ustvarjanje opisov kod razlogov 224
Prilagajanje preslikav stanja upoštevanja 226
Konfigurirajte sistemske nastavitve WFM 229
Določite obdobje hranjenja WFM 233
Upravljanje vrednosti metapodatkov o dejavnosti 234
Konfiguriraj Teleopti 237

## Konfiguracija čakalnih vrst storitev

Strani v razdelku »Čakalne vrste storitev« v upravljanju programov vam omogočajo konfiguriranje čakalnih vrst storitev v središču za stike.

### Upravljanje številk imenika

> **OPOMBA** : Številke imenikov se uporabljajo samo v Avaya ACD-jih. Če nimate konfiguriranega Avaya ACD, v Webex WFO ne boste videli ničesar, povezanega s številkami imenika.

Številka imenika (DN) je telefonska številka, ki jo stranke uporabljajo za povezovanje z določeno čakalno vrsto storitev. ACD dejansko usmerja klice, prejete na določenem DN-ju, v določeno čakalno vrsto storitev.

DN lahko ustvarite v WFM, da dosežete naslednje rezultate:

- Podvojite DNS, uporabljeno v ACD, in zanje zberite zgodovinske podatke.
- Usmerite številko DN, da se premaknete v določene čakalne vrste storitev ob različnih časih dneva. Če to storite, bodo pretekli podatki za te čakalne vrste storitev vključevali klice, prejete prek številke iz imenika.
- Usmerite številko DN, da se premaknete v določene čakalne vrste storitev, ko so zasedeni vsi posredniki v prvi čakalni vrsti storitev.

WFM zajame naslednje podatke iz DN-ja in jih zbere s povezano čakalno vrsto storitev:

- Ponujeni stiki
- Stiki so sprejeti
- Stiki opuščeni
- Stiki so blokirani
- Povprečna hitrost sprejema klica
- Quality of Service (raven storitve)

> **Opomba** : Uporaba podatkov DN namesto podatkov o čakalni vrsti za storitve lahko zagotovi natančnejše informacije za napovedovanje v pogojih prekoračitve čakalne vrste storitev. S prelivanjem čakalne vrste za storitve vsak
> Stik je povezan s čakalno vrsto za storitve, v kateri je končal, v nasprotju s čakalno vrsto storitev, za katero je bil prvotno namenjen. To lahko negativno vpliva na napovedovanje. Tej situaciji se lahko izognete z uporabo DNS.

## Predpogoji

Vaš sistem uporablja konfigurirano Avaya ACD.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > > številke imenikov WFM >

# Postopki

## Številke generalnega imenika

Uporabite stran Številke imenika za ustvarjanje, urejanje in brisanje DNS.

> **NAJBOLJŠA PRAKSA** Ne izbrišite DNS. Če izbrišete številko iz imenika, se izgubijo vsi z njo povezani zgodovinski podatki.

Polja na strani so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Strežnik ACD | ACD, ki je vir podatkov o številki imenika. V sinhroniziranem sistemu se to polje samodejno izpolni. V nesinhroniziranem sistemu mora biti ACD izbran ročno. Privzeta nastavitev v nesinhroniziranem sistemu je Generic. |
| Številka imenika | The DN. Biti mora identičen DN v ACD. |
| Opis | Opis DN. |
| Čakalne vrste storitev | Ena ali več čakalnih vrst storitev, povezanih s tem DN. Ko boste imeli Ki ji je bila dodeljena čakalna vrsta storitve, vnesite začetni in končni čas ter dneve v tednu, ko čakalna vrsta storitve obravnava klice iz številke iz številke DN. Izbrati je treba vsaj en dan. |

## Upravljanje vrst čakalnih vrst storitev

Vrsta čakalne vrste storitve opisuje vrsto stika, ki ga obravnava čakalna vrsta storitve.

- Interaktivni stiki – stiki posrednikov/strank, do katerih pride v realnem času, kot so klici in klepeti.
- Neinteraktivni stiki – stiki posrednikov/strank, do katerih ne pride v realnem času, kot so e-pošta, tviti, družabni mediji in faksi.

Vrste čakalnih vrst storitev omogočajo združevanje podobnih čakalnih vrst storitev v skupine čakalnih vrst za storitve in čakalne vrste navideznih storitev ter ustvarjanje napovedi za podobne čakalne vrste storitev.

WFM ima dve vrsti čakalnih vrst sistemskih storitev: glasovno in e-pošto. Če nadgrajujete s prejšnje različice WFM, ki vam je omogočala konfiguriranje čakalnih vrst storitev za klice ali e-pošto, so te čakalne vrste storitev samodejno dodeljene vrsti čakalne vrste storitve Voice ali E-pošta.

Obstajajo omejitve glede tega, kaj lahko naredite z vrsto čakalne vrste storitve, ko je ta ustvarjena.

- Vrste stika ne morete spremeniti.
- Če je vrsta čakalne vrste storitve dodeljena čakalni vrsti za storitve, je ne morete izbrisati.
- Vrst čakalnih vrst sistemskih storitev (glasovni klici in e-pošta) ni mogoče urejati ali brisati.

## Ustvarjanje, urejanje in brisanje vrst čakalnih vrst storitev

Na strani Vrste čakalnih vrst storitev konfigurirajte in vzdržujte vrste čakalnih vrst storitev.

### Ustvarjanje nove vrste čakalne vrste

1. Izberite **Ustvari novo vrsto** čakalne vrste storitve.
2. Vnesite enolično ime vrste čakalne vrste storitve, ki opisuje vrsto stika, ki ga obravnava čakalna vrsta storitve. Največje število znakov = 50.
3. Izberite vrsto stika: interaktiven ali neinteraktiven.
4. Kliknite **Shrani**.

### Urejanje obstoječe vrste čakalne vrste storitev

1. Izberite **Uredi ali izbriši obstoječo vrsto** čakalne vrste storitve.
2. S spustnega seznama izberite želeno vrsto čakalne vrste storitve.
3. Po želji uredite ime vrste čakalne vrste storitve. Če je vrsta čakalne vrste storitve dodeljena čakalnim vrstam storitev, bo sprememba vrste vrste čakalne vrste storitve uporabljena za te čakalne vrste storitev. Vrste stika ne morete spremeniti.
4. Kliknite **Shrani**.

### Brisanje obstoječe vrste čakalne vrste storitev

1. Izberite **Uredi ali izbriši obstoječo vrsto čakalne vrste storitve**.
2. S spustnega seznama izberite želeno vrsto čakalne vrste storitve.
3. Kliknite **Izbriši**.

## Upravljanje čakalnih vrst storitev

Čakalna vrsta storitve je skupina posrednikov, na katere so usmerjeni stiki. Na splošno je povezana z določeno spretnostjo. V WFM načrtujete agente, ki podpirajo zahteve čakalne vrste storitev. Zaradi tega WFM postavlja čakalne vrste storitev za osrednjo točko za urnike in napovedi.

## Sinhronizirana/nesinhronizirana okolja

Čakalne vrste storitev lahko ustvarite v WFM ali sinhronizirate iz ACD.

- V okoljih s sinhroniziranimi ACD-ji WFM uvozi podatke o čakalni vrsti storitve iz ACD prek storitve Sync. Uvoženi podatki o čakalni vrsti storitev, ki jih ni mogoče spremeniti v WFM (ime in ID čakalne vrste storitev), so samo za branje na strani Čakalne vrste storitev. Te podatke je mogoče spremeniti samo v ACD. Čakalne vrste storitev, ki jih ustvarite v WFM, obstajajo samo v WFM in niso dodane v ACD (glejte Sinhronizacija podatkov o čakalni vrsti storitev).
- V okoljih z nesinhroniziranimi ACD-ji morajo čakalne vrste storitev, ki jih ustvarite v WFM, imeti enaka imena in ID-je, kot so nastavljeni zanje v vašem ACD. To omogoča WFM, da poveže zgodovinske podatke, uvožene iz ACD, v WFM s pravilno čakalno vrsto storitev.

## Čakalne vrste navideznih storitev

Čakalna vrsta navidezne storitve je zbirka čakalnih vrst storitev z isto vrsto čakalne vrste storitve. Čakalne vrste za navidezne storitve obstajajo samo v WFM.

> **OPOMBA:** Čakalne vrste sinhroniziranih storitev ne spremenite v čakalno vrsto za navidezne storitve. To potrditveno polje potrdite le, če ste čakalno vrsto storitev ustvarili v WFM.

Čakalna vrsta navidezne storitve začne zbirati zgodovinske podatke iz čakalnih vrst storitev komponent, ko jo ustvarite. Če za čakalne vrste storitev komponent že obstajajo pretekli podatki in želite njihove zbirne zgodovinske podatke povezati s čakalno vrsto navidezne storitve, lahko pošljete zahtevo za preteklo spajanje podatkov (glejte Spajanje zgodovinskih podatkov).

> **OPOMBA**
> Zahtevo za preteklo spajanje podatkov lahko pošljete tudi, če želite znova izračunati pretekle podatke za čakalno vrsto navidezne storitve, ker ste v čakalni vrsti navidezne storitve naredili nekaj od tega:
>
> - Dodane čakalne vrste storitev s preteklimi podatki
> - Izbrisane čakalne vrste storitev s preteklimi podatki

Ustvarite čakalno vrsto navidezne storitve, če želite ustvariti eno samo napoved, distribucijo ali urnik za skupino podobnih čakalnih vrst storitev. V nadaljevanju so navedeni primeri nekaterih situacij, ko je čakalna vrsta za navidezno storitev uporabna.

> **PRIMER** : Kontaktni center ima eno čakalno vrsto storitev za vrhunske stranke in drugo za redne stranke. Premium stranke hitreje pridejo do agenta in prejmejo storitve višje vrednosti. Zastopniki Osebe, ki upravljajo klice strank, so člani obeh čakalnih vrst storitev. Ustvarjanje čakalne vrste za navidezne storitve, ki je sestavljena iz premijskih in rednih čakalnih vrst za pomoč strankam, poenostavlja načrtovanje.

> **PRIMER:** Ima organizacija službe za pomoč za IT na več lokacijah? Kontaktno središče uporablja čakalno vrsto za storitve za vsako lokacijo, da upošteva več časovnih pasov in omogoči poročanje po lokaciji.
> Usmerjanje središča za stike združi posrednike z vsake lokacije v eno skupino in razdeli klice naslednjemu razpoložljivemu agentu, ne glede na lokacijo. Z združevanjem čakalnih vrst storitev v čakalno vrsto za navidezne storitve lahko WFM razporedi posrednike kot eno skupino v vzorcu, ki je skladen z usmerjanjem in časovnimi pasovi.

### Natančne čakalne vrste

Natančna čakalna vrsta Unified CCE je podrobnejši način usmerjanja stikov od tistega, ki ga uporablja čakalna vrsta za storitve. Temelji na več atributih in strokovnosti posrednikov, ki so konfigurirani v Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM). Natančne čakalne vrste pomagajo preusmeriti klice k najustreznejšemu agentu, ki je na voljo.

Za informacije o konfiguriranju natančnih čakalnih vrst si oglejte dokumentacijo Cisco Unified ICM.

WFM obravnava natančne čakalne vrste, kot so čakalne vrste za storitve ("skupine spretnosti", v terminologiji Unified CCE). Ko je WFM sinhroniziran z Unified CCE, WFM, se ustvari čakalna vrsta storitve in preslikava spretnosti za vsako skupino spretnosti Unified ICM in natančno čakalno vrsto. Izjema je, če je v Unified ICM nastavljenih več zunanjih prehodov Unified Communications Manager (Unified CM). V tem primeru WFM za vsako natančno čakalno vrsto in zunanji prehod ustvari čakalno vrsto storitev. To je:

> število zunanjih prehodov Unified CM × število PQ = število čakalnih vrst storitev, ustvarjenih v WFM

V sistemih z več perifernimi prehodi so čakalne vrste storitev, ustvarjene v WFM, poimenovane na naslednji način:

> <PG ID>.<natančno ime čakalne vrste>

WFM zajame natančne zgodovinske podatke o čakalni vrsti na enak način, kot zajame zgodovinske podatke o čakalni vrsti storitev.

> **OPOMBA** : WFM trenutno prezre vse podrobne atribute in prednosti posrednika, ki jih Unified CCE uporablja za usmerjanje klicev.

## Opisi polj

Na strani Čakalne vrste storitev lahko ustvarite, uredite in izbrišete čakalne vrste storitev.

Čakalne vrste za storitve z načrtovano dejavnostjo (razen tistih, ki so na voljo in niso na voljo) ne morete izbrisati ali če velja kar koli od tega:

- Je v čakalni vrsti za navidezno storitev
- Je v poteku dela

- Navedena je v razporedih agentov
- To je glavna čakalna vrsta storitev
- Nanj se sklicuje zahteva po urniku

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Ne izbrišite čakalnih vrst storitev. Če izbrišete čakalno vrsto storitev, se izgubijo vsi pretekli podatki in urniki posrednikov, povezani z njo.

Polja na strani Čakalne vrste storitev, ko urejate ali brišete obstoječo čakalno vrsto storitev ali ko ustvarjate novo čakalno vrsto storitev, so opisana spodaj.

## Informacije o čakalni vrsti storitev

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime čakalne vrste storitve | Ime čakalne vrste storitve. V sinhroniziranih sistemih se ustvari ime in Ohranjeno v ACD. |
| Vir ACD | ACD, ki je vir podatkov o čakalni vrsti storitve. V sinhroniziranem sistemu, To polje se samodejno izpolni. V nesinhroniziranem sistemu mora biti ACD izbran ročno. Privzeta nastavitev v nesinhroniziranem sistemu je Generic. |
| ID čakalne vrste storitve | Enolični ID, ki označuje čakalno vrsto storitev. V sinhroniziranih sistemih je ID je ustvarjen v ACD. Ko je ID dodeljen čakalni vrsti za storitve, ga ni mogoče spremeniti. |
| Ne ustvarjaj napovedi ali urnikov za to potrditveno polje v čakalni vrsti storitev | Potrdite to polje, če želite deaktivirati čakalno vrsto storitev. Ne bo več na voljo pri ustvarjanju distribucij, napovedi, strateških napovedi in urnikov. Vendar si lahko še vedno ogledate njegove zgodovinske podatke.<br><br>**Opomba** Če potrdite to polje, ne pozabite odstraniti čakalne vrste storitev iz vseh skupin večspretnosti, s katerimi je povezana. Če to storite<br>Ne, zahteva po urniku za te skupine več spretnosti ne bo uspela. |

## Vrsta čakalne vrste storitve

Vrsta čakalne vrste storitev opisuje vrsto stikov, ki jih obravnava ta čakalna vrsta storitve. Glejte Upravljanje vrst čakalnih vrst storitev.

## Časovni pas

Izberite časovni pas, ki ga želite uporabiti pri načrtovanju čakalne vrste storitev. Ta časovni pas razlaga odpiralni in zapiralni čas čakalne vrste storitve. Privzeto je to privzeti časovni pas, konfiguriran za vaše podjetje na strani z globalnimi nastavitvami (glejte Konfiguracija globalnih nastavitev).

## Vrsta prerazporeditve

(Samo čakalne vrste za neinteraktivne storitve) Vrsta prerazporeditve, ki določa, kako se neinteraktivni stiki, ki prispejo med zaprtim časom čakalne vrste storitve, prerazporedijo med ciljne intervale za namene napovedovanja. Ciljni intervali so določeni s pragom ravnanja. Vaše možnosti so naslednje:

- Brez – stiki, ki prispejo med zaprtim delovnim časom, so prezrti in niso prerazporejeni (privzeto).
- Sorazmerno – stiki so prerazporejeni sorazmerno med ciljne intervale na podlagi porazdelitvenih razmerij ciljnih intervalov.
- Sodo – stiki so enakomerno porazdeljeni med ciljne intervale.

V polje Prag ravnanja v nekaj minutah vnesite, koliko časa je treba obravnavati stike. Veljavne vrednosti so od 0 do 4.320 minut (72 ur).

## Parametri

| Polje | Opis |
|---|---|
| Prednost čakalne vrste storitev | Prioriteta čakalne vrste storitev: poljubno število od 0 do 999, pri čemer je 0 Najvišja prioriteta. Prioriteta čakalne vrste storitve omogoča WFM, da razreši spore pri načrtovanju, ko so posredniki dodeljeni več čakalnim vrstam storitev.<br><br>**PRIMER:** Nekatere posrednike določite za podporo dveh čakalnih vrst storitev. Če WFM ustvari urnike za oba Čakalne vrste storitev in ugotovi, da ni dovolj posrednikov, ki bi podpirali vse zahteve napovedi za oboje, primerja prioritetno vrednost vsake čakalne vrste storitev in najprej razporedi agente za čakalno vrsto storitev z najvišjo prioriteto. |
| Povprečni čas pogovora | Povprečni čas, v sekundah, ki traja stik za to čakalna vrsta storitev. WFM uporablja te informacije za določitev števila posrednikov, potrebnih za izpolnjevanje zahtev, ko ustvari distribucijo za to čakalno vrsto storitev.<br><br>Če želite, da WFM samodejno izračuna to vrednost, ko ustvari distribucijo, tako da potrdite polje v razdelku Standardni časi čakalne vrste storitev na strani Zahteva za distribucijo. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Povprečje po delovnem času stika | Povprečni čas, ki ga posrednik porabi v sekundah po delu za stik za to čakalno vrsto storitve. WFM uporabi te informacije za določitev števila posrednikov, potrebnih za izpolnjevanje zahtev, ko ustvari distribucijo za to čakalno vrsto storitev.<br><br>Če želite, da WFM samodejno izračuna to vrednost, ko ustvari distribucijo, tako da potrdite polje v razdelku Standardni časi čakalne vrste storitev na strani Zahteva za distribucijo. |
| Cilj ravni storitve | (Samo čakalne vrste za interaktivne storitve) Odstotek stikov, ki bodo odgovoril v določenem številu sekund. Število sekund mora biti večje od nič. WFM uporablja ta cilj za določitev števila agentov, potrebnih za izpolnjevanje zahtev, ko ustvari distribucijo in napoved za čakalno vrsto storitev. |
| Napovedana raven natančnosti v odstotkih | (Samo za branje) Vrednost, izračunana, ko zaženete zahtevo za izračun natančnosti napovedi za čakalno vrsto storitev. Če tega niste storili, je prikazana vrednost nič odstotkov.<br><br>Raven natančnosti napovedi je merilo, kako natančna je bila napoved. Ta vrednost se izračuna s primerjavo predvidenega obsega stika z dejanskim obsegom stika.<br><br>**PRIMER** Če je raven natančnosti napovedi 105 odstotkov, je bil predvideni obseg stikov za 5 odstotkov večji od dejanskega Glasnost stika. |

## Odpiralni in zapiralni čas

Dnevi in ure delovanja čakalne vrste za storitve. Kljukica označuje, da je čakalna vrsta storitve aktivna (ali »odprta«) na določen dan v tednu. Delovni čas je v 24-urni obliki in mora biti v večkratnikih petih minut. Če je vneseno še kaj, se vrednost zaokroži na najbližjih pet minut. Izjema je vrednost 23:59, kar pomeni polnoči.

## Najkrajše trajanje bloka načrtovanja

Potrdite polje »Uveljavi minimalno trajanje bloka načrtovanja«, da nastavite najkrajši blok časa, za katerega je mogoče načrtovati to čakalno vrsto storitev. Veljavne vrednosti segajo od pet minut (00:05) do 16 ur (16:00) v korakih po pet minut.

Ta nastavitev ni obvezna. Razmislite o njegovi uporabi, če imate agente, ki podpirajo več čakalnih vrst storitev in ne želite, da prepogosto preklapljajo med čakalnimi vrstami storitev. Te nastavitve vam ni treba uporabiti, če posredniki podpirajo eno čakalno vrsto za storitve ali če lahko preprosto preklapljajo med čakalnimi vrstami storitev, ki jih podpirajo.

Najkrajše trajanje bloka načrtovanja velja le za urnike, ki se izvajajo z metodo usklajenega načrtovanja. Če urnik zaženete z načinom prednostnega razporejanja, ta nastavitev ne bo upoštevana. Drugi primeri, v katerih se pri spreminjanju urnikov prezre minimalno trajanje bloka načrtovanja, vključujejo:

- Urejanje urnika posrednikov
- Optimizacija urnikov
- Spremembe zaradi zahtev za pošiljanje sporočil
- Kopiranje dejavnosti urnika kopiranja

Pri izvajanju urnika uravnotežene metode se upošteva minimalno trajanje, tudi če to pomeni, da agenta ni mogoče načrtovati za najboljše kritje, za vse čakalne vrste za storitve agenta ali sploh, če minimalnega zneska ni mogoče doseči. To lahko negativno vpliva na pokritost, zlasti če je minimalno trajanje nastavljeno višje ali blizu trajanja minimalne dolžine delovne izmene.

> **Opomba** Če uporabite to nastavitev, boste podaljšali čas, potreben za izvajanje urnikov, še posebej, če so urniki zapleteni (vključujejo na primer veliko posrednikov, čakalne vrste storitev in delovne pogoje. In uporabite spremenljive delovne izmene).

> **OPOMBA** Če je ta čakalna vrsta storitev del skupine multiskill in imajo čakalne vrste storitev v tej skupini različno minimalno trajanje blokov urnikov, se za
> Multiskill skupina.

## Najvišji odstotek načrtovanja glede na izmeno

Potrdite polje »Vsili najvišji odstotek načrtovanja«, da nastavite najvišji odstotek časa v izmeni posrednika, ki ga je mogoče dodeliti za podporo tej čakalni vrsti storitev. Veljavne vrednosti se gibljejo med 1–99 odstotki.

Ta nastavitev ni obvezna. Uporabite ga, če imate posrednike, ki podpirajo več čakalnih vrst storitev, in želite določiti, koliko njihove delovne izmene je mogoče načrtovati za podporo te čakalne vrste storitev. Te nastavitve vam ni treba uporabiti, če vaši posredniki podpirajo eno čakalno vrsto za storitve ali skupino več spretnosti ali če ni razloga za omejitev časa, ki ga porabijo za podporo tej čakalni vrsti storitev.

> **OPOMBA** : Posrednik ne bo načrtovan za teden, če edine razpoložljive možnosti kršijo konfigurirani najvišji odstotek načrtovanja.

Najvišji odstotek načrtovanja velja le za urnike, ki se izvajajo z metodo usklajenega načrtovanja. Če urnik zaženete z načinom prednostnega razporejanja, ta nastavitev ne bo upoštevana. Drugi primeri, v katerih se pri spreminjanju urnikov ne upošteva največji odstotek načrtovanja, vključujejo:

- Urejanje urnika posrednikov
- Kopiranje dejavnosti urnika kopiranja
- Spremembe zaradi odobrenih poslov in ponudb po urniku
- Posodabljanje urnikov z zgodovino in obnavljanjem urnika
- Optimizacija urnikov

## Skupine z več spretnostmi

V tem razdelku je prikazano ime vsake skupine večspretnosti, katere del je ta čakalna vrsta storitev. Vsaki skupini z več spretnostmi dodelite prioriteto (od 0 do 999, pri čemer je 0 najvišja). Prioriteta, ki jo dodelite tukaj, pomaga določiti, kako naj bi posredniki podpirali čakalne vrste storitev, ki sestavljajo skupine več spretnosti.

## Preslikave spretnosti

Dodelite eno ali več preslikav spretnosti v čakalni vrsti storitev in nastavite njihove prioritete (0–999, pri čemer je 0 najvišja). V čakalni vrsti storitve lahko dodelite eno, več ali vse preslikave spretnosti.

Preslikave spretnosti povezujejo posrednike s čakalnimi vrstami storitev. Če želite, da bodo agenti podpirali to čakalno vrsto storitev, morajo biti agenti in čakalna vrsta storitev dodeljeni istemu preslikavi spretnosti. Dodelitev prednosti vsakemu preslikavi spretnosti omogoča WFM, da razreši spore pri načrtovanju, ko agenti z več znanji pripadajo več čakalnim vrstam storitev.

## Čakalna vrsta za navidezno storitev

Potrdite polje, če je čakalna vrsta storitve čakalna vrsta navideznih storitev (glejte Čakalne vrste navideznih storitev). Ko to naredite, se odpre podokno za izbiro čakalne vrste storitev, v katerem lahko dodelite čakalne vrste storitev za člane čakalne vrste navideznih storitev. Vse vrste storitev, ki so na voljo, imajo isto vrsto čakalne vrste storitev.

**OPOMBA:** Čakalne vrste sinhroniziranih storitev ne spremenite v čakalno vrsto za navidezne storitve. To potrditveno polje izberite le, če ste čakalno vrsto storitev ustvarili v WFM.

**OPOMBA** Če želite spremeniti čakalno vrsto za navidezne storitve, morajo biti vse čakalne vrste izvornih storitev v čakalni vrsti za navidezno storitev znotraj vašega pogleda in obsega. Če niso, se ne pojavijo v
Seznam čakalnih vrst izvornih storitev in blokirano vam je spreminjanje čakalne vrste za navidezno storitev.

## Glavna čakalna vrsta storitev

Nastavi to storitev v čakalno vrsto za glavno čakalno vrsto storitev za enega ali več posrednikov. Posrednike lahko iščete z osnovnim ali naprednim filtrom, glavni čakalni vrsti storitve pa lahko dodelite enega, več ali vse posrednike.

> **Opomba** Če posrednika dodelite glavni čakalni vrsti storitev, samodejno odstranite vse prejšnje dodelitve glavne čakalne vrste za storitve za tega posrednika.

## Vrstni red razporejanja

Vrstni red, po katerem so agenti razporejeni v čakalno vrsto za storitve. WFM primerja agente na podlagi tega vrstnega reda in najprej razporedi agente z najvišjo prioriteto. Če želite vrstni red ponastaviti na privzeto vrednost sistema, kliknite gumb Obnovi privzeto.

Uporabljena merila so naslednja:

- Največje število razpoložljivih ur – vsota največjega števila ur, ki jih agent lahko načrtuje vsak dan v tednu
- Najmanjše razpoložljive ure – vsota najmanjšega števila ur, ki jih agent lahko načrtuje vsak dan v tednu
- Največje število ur na teden – največje število ur na teden, konfiguriranih za delovno izmeno posrednika (na strani »Delovne izmene«)
- Najmanjše število ur na teden – najmanjše število ur na teden, konfiguriranih za delovno izmeno posrednika (na strani »Delovne izmene«)
- Uvrstitev – razvrstitev posrednika v središču za stike na podlagi strokovnega znanja (na strani »Posredniki«)
- Začetni datum podjetja – datum, ko je posrednik začel delati za podjetje (na strani »Posredniki«)
- Začetni datum oddelka – datum, ko je posrednik začel delati za oddelek (na strani »Posredniki«)

## Privzeti scenarij krčenja

Izberite privzeti scenarij krčenja, ki za napoved uporabi faktor prilagoditve krčenja. Čakalno vrsto storitve lahko dodelite samo enemu scenariju krčenja.

## Prilagoditveni faktor sredstev

Vnesite vrednost, da prilagodite način, kako sistem napoveduje število posrednikov za načrtovanje. Ta dejavnik naj bi predstavljal učinkovitost agentov, ki delajo v določeni čakalni vrsti storitev. (Upoštevajte, da se to razlikuje od učinkovitosti zaradi več spretnosti.)

- Primer situacije, ko je faktor prilagoditve manjši od 1 – čakalna vrsta za storitve klepeta, ki posrednikom omogoča odgovarjanje na sočasne klepete. Agenti v tej čakalni vrsti storitev so učinkovitejši. Če lahko odgovorijo na dvakrat več klepetov kot telefonski klici, je morda ustrezen prilagoditveni faktor

0.5.

- Primer situacije, ki zahteva faktor prilagoditve, večji od 1 – čakalna vrsta za storitev dohodnega klica, ki ustvari nadaljnje delo (kot so odhodni klici, raziskave in e-poštna sporočila) za vsak primer posebej. Posredniki, ki delajo v tej čakalni vrsti storitev, so le delno na voljo za dohodne telefonske klice. V tem primeru mora razporejevalnik vnesti vrednost, ki odraža število posrednikov, potrebnih za dokončanje ene ure dohodnih telefonskih klicev.

### Metapodatki o dejavnosti

(Neobvezno) Dodeli privzete vrednosti metapodatkov ali odstrani privzete vrednosti metapodatkov iz katere koli ali vseh naslednjih dejavnosti:

- Deluje
- Nadure
- Zaprta storitev

Če želite več informacij o konfiguriranju vrednosti metapodatkov za dejavnosti, glejte Upravljanje vrednosti metapodatkovo dejavnosti.

### Barvni

Barva, ki predstavlja to čakalno vrsto storitve v urniku. Ta barva se uporablja samo za načrtovane dejavnosti v obratovanju. Čakalna vrsta zaprtih storitev in načrtovane nadurno delo za čakalno vrsto storitve uporabljata standardne barve, ki jih ni mogoče urejati.

## Upravljanje skupin čakalnih vrst storitev

Skupina čakalnih vrst za storitve je zbirka posameznih čakalnih vrst storitev iste vrste čakalne vrste storitve. Ko so čakalne vrste storitev združene v eno skupino čakalnih vrst storitev, so vsi podatki za posamezne čakalne vrste storitev združeni v skupno število za vsako meritev.

# Opisi polj

Na strani Skupine čakalnih vrst storitev lahko ustvarite, uredite in izbrišete skupine čakalnih vrst storitev.

Spodaj so opisana polja na strani Skupine čakalnih vrst storitev, ko urejate ali brišete obstoječo skupino čakalnih vrst storitev ali ko ustvarite novo skupino čakalnih vrst storitev.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Barvni | Barva, ki predstavlja to skupino čakalnih vrst storitev v urniku. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Izberite vrsto čakalne vrste storitve | Vrsta čakalne vrste storitve za skupino čakalnih vrst storitev. |
| Ime skupine čakalne vrste za storitve | Ime skupine čakalnih vrst za storitve. |
| Čakalne vrste storitev | Čakalne vrste storitev, ki jih lahko dodelite skupini čakalnih vrst storitev. Ti Lahko dodeli eno, več ali vse čakalne vrste storitev skupini čakalnih vrst storitev. Navedene čakalne vrste storitev pripadajo isti vrsti čakalne vrste storitev kot izbrana vrsta. |

### Upravljanje preslikav spretnosti

Preslikave spretnosti zagotavljajo povezave med čakalnimi vrstami storitev in agenti. Agenti, dodeljeni preslikavi spretnosti, imajo na splošno enake spretnosti.

Če želite načrtovati posrednika, ki bo podpiral čakalno vrsto za storitve, morate agenta dodeliti preslikavi spretnosti ali skupini več veščin, povezani s čakalno vrsto za storitve. Posrednika lahko dodelite več preslikavam spretnosti.

**POMEMBNO** Agentov, ki niso dodeljeni preslikavi spretnosti ali skupini več spretnosti, ni mogoče načrtovati.

**OPOMBA** Ko WFM uvozi informacije o čakalni vrsti storitev iz sinhroniziranih ACD-jev, samodejno ustvari preslikavo spretnosti za vsako čakalno vrsto storitev na osnovi ena proti ena. Preslikava spretnosti ima isto ime
Kot čakalna vrsta storitve in čakalna vrsta za storitve sta ji samodejno dodeljeni. Sinhronizacija se izvede samo enkrat. Če izbrišete preslikavo spretnosti, ob naslednji sinhronizaciji ne bo znova ustvarjena.

Prednostne so čakalne vrste storitev, dodeljene preslikavi spretnosti. To omogoča WFM, da razreši spore pri načrtovanju, ko so posredniki dodeljeni več čakalnim vrstam storitev. Posredniki bodo najprej razporejeni v čakalno vrsto za storitve z najvišjo prioriteto.

**PRIMER:** Nekatere posrednike določite za podporo dveh čakalnih vrst za storitve in vsaki čakalni vrsti za storitve dodelite prednost. Ko WFM ustvari urnike za dve čakalni vrsti storitev in odkrije Ni dovolj posrednikov, ki bi podpirali vse zahteve za napovedovanje za vsako čakalno vrsto storitev, primerja prednostno vrednost, dodeljeno čakalnim vrstam storitev. WFM nato najprej razporedi agente za čakalno vrsto storitev z najvišjo prioriteto. Če ima čakalna vrsta za storitve več kot eno preslikavo spretnosti ali skupino več spretnosti, bodo agenti, povezani s preslikavo višjih spretnosti ali prioriteto skupine več spretnosti, načrtovani pred agenti, povezanimi s preslikavo nižjih spretnosti ali prioriteto skupine več spretnosti.

## Opisi polj

Uporabite stran Preslikave spretnosti za ustvarjanje, urejanje in brisanje preslikav spretnosti.

**OPOMBA:** V okoljih, ki se sinhronizirajo z ACD, nove preslikave spretnosti, ki jih ustvarite v WFM, niso dodane nazaj v ACD.

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Ko konfigurirate sinhronizirano preslikavo znanja, spremenite njegovo ime, da se razlikuje od čakalne vrste storitev. Ne izbrišite preslikav spretnosti. Če izbrišete preslikavo spretnosti, vse zgodovinske
Podatki, povezani z njim, se izgubijo.

Polja na strani Preslikave spretnosti so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime za preslikavo spretnosti | Edinstveno ime preslikave spretnosti. |
| Čakalne vrste storitev | Čakalne vrste storitev, dodeljene preslikavi spretnosti. |
| Prednost | Prioriteta izbrane čakalne vrste storitev je od 0 do 999, pri čemer je 0 najvišja prioriteta. Ta prioriteta omogoča WFM razreševanje sporov pri načrtovanju, ko so posredniki dodeljeni več čakalnim vrstam storitev. |
| Posredniki | Agenti, dodeljeni preslikavi spretnosti. Dodeljene posrednike je mogoče razporediti za dodeljene čakalne vrste storitev. |

### Upravljanje skupin z več veščinami

Multiskill skupine se uporabljajo za razporejanje agentov za podporo več čakalnih vrst storitev v istem časovnem obdobju. Multiskill skupino sestavljajo številne čakalne vrste storitev. Vsaka čakalna vrsta za storitve je ponderirana z odstotki, da pokaže, koliko časa agent porabi za podporo čakalni vrsti za storitve v skupini multiskill.

Agenti za razporejanje sredstev za skupine z več veščinami se odražajo v izračunih, kot sta Načrtovani agenti in Načrtovana raven storitve. Ker posredniki svoj čas razdelijo med več čakalnih vrst storitev, se njihov prispevek k posamezni čakalni vrsti storitev glede na odstotek odraža v teh izračunih.

## Opisi polj

Uporabite stran Skupine spretnosti za ustvarjanje, urejanje in brisanje skupin z več spretnostmi.

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Ne izbrišite skupin z več spretnostmi. Če izbrišete skupino z več veščinami, se izbrišejo tudi vsi urniki posrednikov, povezani z njo.

Spodaj so opisana polja na strani Skupine spretnosti, ko urejate ali brišete obstoječo skupino več spretnosti ali ko ustvarjate novo skupino spretnosti.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Metapodatki o dejavnosti | (Neobvezno) Dodeljuje privzete vrednosti metapodatkov ali odstrani privzete vrednosti Vrednosti metapodatkov iz katere koli ali vseh naslednjih dejavnosti:<br>▪ Deluje<br>▪ Nadure<br>▪ Zaprta storitev<br>Če želite več informacij o konfiguriranju vrednosti metapodatkov, glejte Upravljanje vrednosti metapodatkov o dejavnosti. |
| Posredniki | Agenti, ki jih lahko dodelite skupini multiskill. Posrednike lahko iščete z osnovnim ali naprednim filtrom, skupini multiskill pa lahko dodelite enega, večkratnika ali vse agente.<br>**OPOMBA:** Agent lahko pripada samo eni multiskill skupini. Dodeljevanje posrednika skupini z več spretnostmi samodejno odstrani<br>vse prejšnje skupinske naloge za več spretnosti za tega agenta. Niste opozorjeni, če agent pripada drugi multiskill skupini ali če je odstranjen iz multiskill skupine, v katero je bil prej dodeljen. |
| Barvni | Barva, ki predstavlja to večspretnostno skupino v urniku. |
| Ime skupine Multiskill | Ime skupine multiskill. |
| Čakalne vrste storitev | Čakalne vrste storitev, ki jih lahko dodelite skupini multiskill. Ti lahko Skupini Multiskill dodelite eno, večkratno ali vse čakalne vrste storitev. Vsaki čakalni vrsti storitev mora biti dodeljena teža (odstotek). Teža je odstotek časa, ki ga agent, dodeljen tej skupini več spretnosti, porabi za podporo tej čakalni vrsti storitev. Uteži se morajo sešteti do 100 odstotkov.<br>**OPOMBA** Če je čakalna vrsta storitve izbrisana ali je v njej potrjeno polje »Ne ustvarjaj napovedi ali urnikov za to čakalno vrsto storitev«, Njegova teža se ne porazdeli samodejno v druge čakalne vrste storitev v skupini Multiskill. |

## Upravljanje zaprtih datumov čakalne vrste storitev

Na strani Zaprti datumi čakalne vrste za storitve označite datume, ko je čakalna vrsta storitev zaprta in zato ne morete obravnavati stikov strank. Tipični datumi zaprtja so državni prazniki.

Zaprtih datumov ne uporabljajte več dni, ko je čakalna vrsta storitev rutinsko zaprta. Čakalna vrsta za storitve je lahko na primer odprta od ponedeljka do petka ter zaprta ob sobotah in nedeljah. To je ustrezneje konfigurirati na strani »Čakalne vrste storitev« v razdelku »Odpiralni in zaključni čas« (glejte Upravljanje čakalnih vrst storitev).

V WFM se predpostavlja, da so vse čakalne vrste storitev odprte vse dni v letu, razen če ni konfigurirano drugače.

Če so zaprti datumi iz leta v leto enaki za čakalno vrsto storitev ali enaki za več čakalnih vrst storitev, jih lahko konfigurirate za eno čakalno vrsto storitve in jih nato kopirate v druga leta in druge čakalne vrste storitev.

**OPOMBA:** Če označite dan kot zaprt, spremenite napoved za ta dan na nič stikov. Vendar pa ne vpliva na noben urnik, ki je že ustvarjen za ta dan. Če je načrtovano, da bodo agenti delali na Dan, ki je označen kot zaprt, ostanejo načrtovani za ta dan. Rešitev za to situacijo je ustvariti izjemo in jo dodeliti čakalni vrsti storitev za ta dan. Če je datum označen kot zaključen po tem, ko je bila napoved ustvarjena, storitev razporeda še vedno obravnava napoved za ta datum kot nič, tudi če napoved kaže pozitivne vrednosti.

**NAJBOLJŠA PRAKSA** : Posodobite datume zaprtja čakalne vrste storitev vsaj enkrat letno.

### Kopiranje zaprtih datumov

Ko konfigurirate zaprte datume za čakalno vrsto storitve in shranite zapis, lahko te zaprte datume kopirate v drugo leto za isto čakalno vrsto storitve ali v katero koli leto za drugo čakalno vrsto storitve.

#### Kopiranje zaprtih datumov čakalne vrste storitve v drugo leto

1. Izberite **Kopiraj zaprte datume v čakalno vrsto storitev**.
2. Izberite čakalno vrsto storitve in leto z zaprtimi datumi, ki jih želite kopirati. Datumi, ki bodo kopirani, so prikazani v podoknu Dodeljeni **zaprti datumi** .
3. V **razdelku Kopiraj v** izberite isto čakalno vrsto storitev, kot ste jo izbrali v prvem koraku, in nato izberite ciljno leto.
4. Kliknite **Shrani**.

#### Kopiranje zaprtih datumov čakalne vrste storitve v drugo čakalno vrsto storitev

1. Izberite **Kopiraj zaprte datume v čakalno vrsto** storitev.
2. Izberite čakalno vrsto storitve in leto z zaprtimi datumi, ki jih želite kopirati.

3. Izberite čakalno vrsto ciljne storitve in ciljno leto.
4. Kliknite **Shrani**.

## Opisi polj

Na strani »Zaprti datumi v čakalni vrsti storitve« lahko ustvarite, uredite, odstranite in

kopirate zaprte datume. Spodaj so opisana polja na strani, ko čakalni vrsti storitev dodelite

| Polje | Opis |
|---|---|
| Dodeljeni datumi zaprtja | Koledar, s katerim lahko dodelite zaprte datume. Čakalna |
| vrsta storitev | Čakalna vrsta storitve, ki ji želite dodeliti zaprte datume. |
| Leto | Leto, ki mu želite dodeliti zaprte datume. |

Spodaj so opisana polja na strani, ko kopirate zaprte datume v čakalno vrsto storitev.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Dodeljeni datumi zaprtja | (Samo za branje) Zaprti datumi, ki bodo kopirani. |
| Kopiraj v čakalno vrsto | Čakalna vrsta storitve, v katero želite kopirati zaprte |
| datume. Kopiraj v leto | Leto, v katerega želite kopirati zaprte datume. |
| Čakalna vrsta storitev | Čakalna vrsta storitve, katere zaprte datume želite kopirati. |
| Leto | Leto, katerega zaprte datume želite kopirati. |

## Konfiguracija krčenja

Krčenje kontaktnega centra je, koliko časa se izgubi v kontaktnem centru zaradi nenačrtovanih dejavnosti. Razlogi za krčenje vključujejo širok spekter dogodkov, zaradi katerih agenti niso na voljo za pomoč strankam med njihovim običajnim urnikom. Glede na časovni okvir, ki se ocenjuje, in trenutno načrtovano, lahko dogodki krčenja vključujejo (vendar niso omejeni na) počitnice, sestanke, projekte, bolniški čas in usposabljanje.

Odstotek krčenja se uporablja za upoštevanje tega pri izvajanju urnika. Ko uporabite odstotke krčenja, urnik prezasede čakalno vrsto storitve za odstotek krčenja, ki ga konfigurirate za vsak interval.

Število posrednikov, ki so na voljo za delo med izvajanjem urnika, običajno ni enako dejanskemu številu posrednikov, ki so na voljo ob prihodu tega prihodnjega datuma. To je posledica predvidljivih in nepredvidljivih dejavnosti, zaradi katerih ti agenti niso več na voljo za delo. Odstotna razlika med obema številkama je odstotek krčenja.

**PRIMER** 1. septembra se urnik izvaja za teden 21. septembra. 31. avgusta so agenti A, B in C predložili zahteve za prosti čas za 23. september. Samo prošnja agenta A je bila odobrena dne 1. september, preden je bil urnik zagnan, zato agent A ni na voljo za delo na ta dan. Zahteve agenta B in agenta C za prosti čas niso bile odobrene do 3. septembra, zato naj bi delovale 23. septembra, kljub čakajočim zahtevam za prosti čas, ko je potekal urnik. Ko so te zahteve odobrene 3. septembra, se število zastopnikov, ki naj bi delali 23. septembra, zmanjša za dva zastopnika.

Funkcija krčenja vam omogoča, da določite odstotke krčenja po intervalih za tekoči teden in do 11 tednov v prihodnost (skupaj 12 tednov). Vsak teden se odstotek krčenja zmanjša, ko se teden urnika približuje trenutnemu dnevu. To je zato, ker so v urnik dodane dejavnosti (kot je prosti čas), ki odstranijo agente iz skupine razpoložljivih agentov, in vam ni treba dovoliti enake količine krčenja vsak teden. Bolj ste prepričani o številu agentov, ki so na voljo za načrtovanje, ko se približujete tednu urnika.

Ustvarite lahko neomejeno število kategorij krčenja, ki so primerne za vaš kontaktni center, čeprav obstaja omejitev 10 kategorij krčenja na teden krčenja. Teden krčenja podrobno opisuje odstotke krčenja na interval na dan v tednu. Ustvarite lahko neomejeno število tednov krčenja. Nato lahko nadaljujete z ustvarjanjem scenarijev krčenja. Scenariji krčenja uporabljajo tedne krčenja v zaporedju od trenutnega tedna do 11 tednov v prihodnosti za določene čakalne vrste storitev.

## Upravljanje kategorij krčenja

Kategorije krčenja določajo razloge, zaradi katerih agenti niso na voljo za ravnanje s stiki med izmeno. Na strani Kategorije krčenja lahko ustvarite, uredite in izbrišete neomejeno število kategorij krčenja.

Nato je mogoče s tednom krčenja povezati do 10 kategorij krčenja (glejte Upravljanje tednov krčenja), scenariju krčenja pa lahko dodelite do 12 tednov krčenja (glejte Upravljanje scenarijev krčenja).

### Ustvarjanje nove kategorije krčenja

1. Izberite možnost **Ustvari novo kategorijo** krčenja.
2. Vnesite enolično ime za novo kategorijo.
3. Kliknite **Shrani**.

### Urejanje ali brisanje obstoječe kategorije krčenja

1. Izberite možnost **Uredi ali izbriši obstoječo kategorijo krčenja**.
2. Izberite kategorijo krčenja, ki jo želite urediti ali izbrisati iz kategorije Izberi **krčenje** Spustni seznam.
3. Po potrebi uredite kategorijo krčenja in kliknite **Shrani** ali kliknite **Izbriši** , da jo izbrišete.

## Upravljanje tednov krčenja

Tedni krčenja določajo, katere kategorije krčenja in odstotki krčenja se uporabljajo v 30-minutnih intervalih za vsak dan v tednu. Dodelite lahko do 10 kategorij krčenja na dan v tednu.

Uporabite stran Tedni krčenja za ustvarjanje, urejanje in brisanje neomejenega števila tednov krčenja. Obstoječi teden krčenja lahko tudi kopirate in ga shranite z drugim imenom. Eden od razlogov za uporabo funkcije kopiranja je, če je nov teden krčenja skoraj enak obstoječemu tednu krčenja in bi zahteval le majhne spremembe tega obstoječega tedna, da bi ga pravilno konfigurirali.

### Ustvarjanje novega tedna krčenja

1. Izberite možnost **Ustvari nov teden** krčenja.
2. Vnesite enolično ime za teden krčenja.
3. Izberite dan v tednu v razdelku Izbira delovnega dne.

   > **Opomba** Če je krčenje več dni v tednu enako, lahko te dni izberete s kombinacijo tipk Ctrl + klik. Kategorije krčenja in odstotki krčenja, ki jih konfigurirate, so:
   > Uporablja se za vsak dan hkrati.

4. V podoknu Kategorije krčenja, ki so na voljo izberite do 10 kategorij krčenja in jih s puščico desno premaknite v podokno Dodeljeno.

   Vsaka izbrana kategorija krčenja je dodana kot stolpec v tabeli »Intervali«.

5. Za vsak 30-minutni interval, za katerega želite uporabiti krčenje, dvokliknite celico v ustreznem stolpcu kategorije krčenja in vnesite odstotno vrednost od 1 do 99.

   > **Opomba** Nobena posamezna celica tabele ne more imeti vrednosti, večje od 99 odstotkov, in nobena vsota vrstic z intervali ne more presegati 99 odstotkov.

6. Izberite drug dan v tednu in konfigurirajte kategorije krčenja in odstotke za ta dan, dokler ne konfigurirate vseh želenih dni v tednu. Krčenja vam ni treba konfigurirati za vsak dan v tednu.
7. Kliknite **Shrani**.

### Urejanje ali brisanje obstoječega tedna krčenja

1. Izberite možnost **Urejanje ali brisanje obstoječega tedna** krčenja.
2. Na spustnem **seznamu Ime** izberite teden krčenja, ki ga želite urediti ali izbrisati.
3. Po potrebi uredite teden krčenja in kliknite **Shrani** ali Izbriši , da ga izbrišete.

### Kopiranje obstoječega tedna krčenja

1. Izberite možnost **Kopiranje tedna** krčenja.
2. S spustnega **seznama Teden** krčenja izberite obstoječi teden krčenja, ki ga želite kopirati.
3. V polje Ime **vnesite enolično ime za nov teden** krčenja.
4. Kliknite **Shrani**.

## Upravljanje scenarijev krčenja

Pri izvajanju napovedi se uporabljajo scenariji krčenja. Scenarij krčenja je sestavljen iz največ 12 tednov krčenja v določenem vrstnem redu (od trenutnega tedna ali številke tedna 0 do dvanajstih tednov ali tedna številka 11), ki se uporabijo za izbrane čakalne vrste storitev, ko se napoved izvaja.

Na strani Scenariji krčenja lahko ustvarite, uredite ali izbrišete scenarije krčenja.

### Ustvarjanje novega scenarija krčenja

1. Izberite možnost **Ustvari nov scenarij** krčenja.
2. V polje Ime **vnesite enolično ime scenarija** .
3. Izberite tedne krčenja za ta scenarij tako, da jih premaknete iz podokna Na voljo v podokno Dodeljeno. Dodelite lahko največ 12 tednov (oštevilčeno od 0 do 11), pri čemer je teden 0 trenutni teden. Isti teden krčenja lahko dodelite večkrat, pri čemer teden zaseda različna mesta na oštevilčenem seznamu. Če teden dni nima pričakovanega krčenja, dodelite **teden brez krčenja** .

> **OPOMBA:** Če je vaša napoved za obdobje, daljše od 12 tednov, se za stanje napovedanega obdobja uporabi krčenje tedna številka 11.

> **PRIMER**
> V nadaljevanju je prikazano, kako se lahko dodelijo tedni krčenja. Upoštevajte, da se nekateri tedni krčenja ponavljajo in da v 0. tednu ni pričakovati krčenja.

| Dodeljena | Številka tedna |
|---|---|
| Brez krčenja | 0 |
| Teden krčenja B | 1 |
| Teden krčenja F | 2 |
| Teden krčenja G | 3 |
| Teden krčenja A | 4 |
| Teden krčenja C | 5 |
| Teden krčenja N | 6 |
| Teden krčenja M | 7 |
| Teden krčenja Z | 8 |
| Teden krčenja K | 9 |
| Teden krčenja A | 10 |
| Teden krčenja D | 11 |

4. Izberite čakalne vrste storitev, ki bodo ob napovedi uporabile ta scenarij krčenja.

   **OPOMBA** Ta scenarij krčenja je privzeti scenarij za izbrane čakalne vrste storitev, čeprav lahko privzeto vrednost preglasite z drugim scenarijem, ko zahtevate napoved. O Čakalno vrsto storitve lahko dodelite samo enemu scenariju krčenja. Če dodelite čakalno vrsto storitve drugemu scenariju krčenja, čakalna vrsta storitve samodejno ni dodeljena v prvem scenariju krčenja.

5. Kliknite **Shrani**.

## Urejanje ali brisanje obstoječega scenarija krčenja

1. Izberite možnost **Urejanje ali brisanje obstoječega scenarija krčenja**.
2. Na spustnem **seznamu Scenarij** krčenja izberite scenarij krčenja, ki ga želite urediti ali izbrisati.
3. Po potrebi uredite scenarij krčenja in kliknite **Shrani** ali kliknite **Izbriši** , da ga izbrišete.

## Upravljanje urnikov posrednikov

Strani v razdelku Upravljanje urnika v upravljanju aplikacij vam omogočajo upravljanje urnikov posrednikov.

### Integracija s sistemom upravljanja s človeškimi viri

Uporabite stran HRMS Integration, da omogočite integracijo med vašim sistemom upravljanja s človeškimi viri (HRMS) in WFM ter izberete čas v dnevu, ko želite podatke o počitnicah uporabnikov izvoziti iz WFM v vaš HRMS.

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Pred integracijo HRMS z WFM se posvetujte z referenčnim priročnikom za uvoz podatkov.

Ko svoj HRMS integrirate z WFM, se podatki izmenjujejo na naslednji način. Na ta način informacije o počitnicah vsebujejo aktualne informacije za vsako vrsto počitnic.

- Načrti počitnic se uvažajo iz HRMS v WFM ves dan, kadar koli je datoteka GIS na voljo Webex WFO. Za več informacij o tem, kdaj se podatki HRMS uvozijo v Webex WFO, si oglejte *referenčni priročnik* za uvoz/izvoz podatkov Webex WFO.
- Število ur počitnic, ki jih porabijo agenti, se izvozi iz WFM v HRMS enkrat na dan, v času, ki je nastavljen na tej strani. Več izvozov na isti dan ni podprtih.

**OPOMBA:** Vsem agentom mora biti dodeljen profil ekvivalenta polnega delovnega časa (FTE), da lahko uvozijo svoje počitniške načrte iz HRMS. Za več informacij glejte Upravljanje profilov v ekvivalentu polnega delovnega časa.

**Opomba** Če uvozna datoteka vključuje posrednike in vrste dopustov, ki ne obstajajo v Webex WFO, bodo ti zapisi med uvažanjem preskočeni. Preskočeni zapisi so navedeni v dnevniku uvoza.

Za sisteme, ki uporabljajo integracijo HRMS, so informacije o načrtih počitnic konfigurirane z HRMS. Sistemi, ki nimajo integracije s sistemom HRMS, uporabljajo načrte počitnic, ustvarjene na strani Načrti počitnic (glejte Upravljanje načrtov počitnic).

# Postopki

## Omogočite integracijo HRMS

- Izberite potrditveno **polje Omogoči integracijo HRMS z WFM** .

## Konfigurirajte, kdaj so podatki o dopustu WFM izvoženi v vaš HRMS

- V polje Izvozi **čas** vnesite čas, ko bodo podatki o dopustu uporabnika izvoženi iz WFM v vaš HRMS.

> **OPOMBA** Če se ta čas po začetni konfiguraciji spremeni, ne začne veljati 24 ur.

### Uvoz podrobnosti o datoteki

V naslednji tabeli so prikazane podrobnosti uvozne datoteke, poslane iz HRMS v WFM.

> **POMEMBNO** V uvozni datoteki mora biti prisotna vsaka glava stolpca, tudi če za ta stolpec ni potrebna prisotnost podatkov. Če manjka glava stolpca, uvoz ne bo uspel.

| Element aplikacije | **Opis** |
|---|---|
| Mesto datoteke | C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<najemnik> |
| Ime datoteke | VacationHours_From_HRMS |
| Glava datoteke | POČITNICE IZ HRMS DATUM: <datum> |
| Glave stolpcev | Prijavo<br><br>Podatki neobvezni. To je e-poštni naslov, ki ga uporabniki vnesejo, ko se prijavijo v Webex WFO. Čeprav sta uporabniško ime in ID zaposlenega posamično neobvezna, morate podatke vključiti v vsaj enega od teh dveh stolpcev. V nasprotnem primeru datoteka za uvoz podatkov ne bo obdelana. |
| | vacationTypeLabel<br><br>Zahtevani podatki. Vrednost podatkov, vnesena za vacationTypeLabel v vseh vrsticah, se mora natančno ujemati z imenom vrste počitnic, kot je konfigurirano v Webex WFO (Upravljanje aplikacij > načrtovanje počitnic > vrste počitnic). Ta vrednost ne sme vsebovati vejic. |
| | prosteUre<br><br>Zahtevani podatki. To je število ur počitnic, ki so na voljo agentu. |
| | skupajZaslužene ure |

| Element aplikacije | Opis |
|---|---|
| | Podatki neobvezni. To je skupno število ur počitnic, ki jih je agent zaslužil za leto. Če izbirno polje »totalEarnedHours« ni vključeno v datoteko, Webex WFO privzeto nastavi vrednosti na nič in prepiše obstoječe vrednosti. To lahko povzroči negativno vrednost pri izračunu ur, porabljenih za agenta. Če je polje vključeno v datoteko, vnesena vrednost ne sme presegati 9999. |
| | employeeId<br><br>Podatki neobvezni. Čeprav sta uporabniško ime in ID zaposlenega posamično neobvezna, morate podatke vključiti v vsaj enega od teh dveh stolpcev.<br>V nasprotnem primeru datoteka za uvoz podatkov ne bo obdelana. |

V nadaljevanju je primer uvozne datoteke.

DATUM POČITNIC IZ HRMS: 2018-04-19

```
login,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId
smithj@example.com,Floating Holiday, 16,24,john.smith
smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith
jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones
adamsb@generic.com,Vacation,120,120,betty.adams
```

**Opomba Podatkovni** elementi so omejeni na 2 števki desno od decimalne vejice. Če sta na voljo več kot 2 števki, bo vrednost pred uvozom zaokrožena na dve števki. Napake v zapisih so zabeležene v dnevnik
datoteka.
Vejicam, ki so del uvoznih podatkov HRMS, se je treba izogniti s poševnico nazaj (na primer »3\000«), da jih lahko obravnavamo kot dobesedne in ne kot ločila datotek.

## Izvozi podrobnosti o datoteki

V naslednji tabeli so prikazane podrobnosti o izvozni datoteki, poslani iz WFM v HRMS.

| Element aplikacije | Opis |
|---|---|
| Mesto datoteke | C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<ime najemnika> |
| Ime datoteke | vacation_<datum>_WFM |

| Element aplikacije | **Opis** |
|---|---|
| Glava datoteke | POČITNICE OD WFM DATUM: <datum> |
| Glave stolpcev | Datu<br>m<br>prija<br>ve<br>vacationTypeLabel<br>usedZahtevane<br>ureOdobrene ureUre<br>zaposlenegaId<br>acdId |

- Vsi posredniki, ki imajo prek datoteke za uvoz načrt počitnic (glejte Uvoz podrobnosti datoteke), so vključeni v datoteko za izvoz.
- Samo datumi z usedlimi urami v zadnjih 7 dneh so vključeni v izvoz za vsakega posrednika.
- Če je datum uporabilUre za posrednika za vsaj eno vrsto počitnic, so v datoteki prikazane vse vrste počitnic, tudi če na ta datum ni bila porabljena nobena ura. V tem primeru polje uporabljeneUre prikaže pomišljaj (
— ).
- Polji requestedHours in approvedHours sta prikazani le na zadnji datum, o katerem poročajo za posameznega posrednika. Te vrednosti niso vezane na določen datum, saj so seštevki za vse prihodnje datume.
- Če agent nima porabljenih ur za nobeno vrsto počitnic 7-dnevnega obdobja, se vstavi datumska vrstica za včeraj za vsako vrsto počitnic in tam se poročata requestedHours in approvedHours.

Datoteka izhodnega izvoza vsebuje naslednje za vsako vrsto počitnic:

- Porabljene ure: ure, porabljene za datum v vrstici. Ta vrednost temelji na trajanju izjem vrste počitnic v agentovem urniku za datum. Izjeme za vrste počitnic so konfigurirane na strani Webex WFO Vrste počitnic (Upravljanje aplikacij > načrtovanje počitnic > vrste počitnic).
- Zahtevane ure: skupno število ur, ki so v teku in trenutno še niso odobrene.
- Odobrene ure: Skupno število odobrenih ur. Za zahtevke za delni dan se uporabi trajanje zahteve. Za celodnevne zahteve se trajanje izračuna kot minimalne ure na teden ÷ 5, kot je določeno v profilu agentovega ekvivalenta polnega delovnega časa, konfiguriranem na strani Webex WFO Profili ekvivalentov polnega delovnega časa (Upravljanje aplikacij > načrtovanje počitnic > profili ekvivalentov polnega delovnega časa).

V nadaljevanju je primer izvozne datoteke.

POČITNICE OD WFM DATUM: 2018-04-20

```
prijava,datum,vacationTypeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours, employeeId,
acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Plavajoče počitnice, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Plavajoče počitnice,-,-,-,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,Počitnice,4.0,-,-,teri.jones,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Počitnice,-,-,-,teri.jones,1
```

V tem primeru se čas počitnic poroča na naslednji način.

| Delojemalec | Uporaba dopustnega časa |
|---|---|
| Kovač | ▪ Izkoristili 8 ur plavajočih počitnic 13. aprila.<br>▪ Uporabil 8 ur počitnic 15. aprila.<br>▪ Ima 16 ur zahtev za počitnice, ki čakajo na odobritev 20. aprila ali kasneje.<br>▪ Ima 8 ur zahtev za počitnice, ki so odobrene 20. aprila ali kasneje.<br>▪ Nima odobrenih ali čakajočih zahtev za plavajoče počitnice 20. aprila ali pozneje. |
| Prevajanje... | ▪ Izkoristili smo 4 ure počitnic 14. aprila.<br>▪ Uporabil 8 ur počitnic 15. aprila.<br>▪ Nima odobrenih ali čakajočih zahtev za plavajoče počitnice 20. aprila ali pozneje. |
| Prevajanje... | ▪ Nima porabljenih ur v 7-dnevnem obdobju, ki se začne 13. aprila.<br>▪ Nima odobrenih ali čakajočih zahtev za plavajoče počitnice 20. aprila ali pozneje. |

## Prilagajanje ob izdaji urnikov

Privzeto postane razpored posrednika viden glede na globalno nastavitev: število tednov, ki je vidno v razporedih posrednikov. Na strani »Razporejevalnik profilov izdaj« lahko prilagodite cikel izdaje urnika za posamezna časovna obdobja in posrednike.

Profili izdaj razporeda preglasijo privzeto izdajo urnika in se lahko uporabijo za zakasnitev in/ali zagotavljanje vnaprejšnje vidljivosti urnika za eno ali več časovnih obdobij. Urniki za datume, ki niso določeni v profilu izdaje razporeda, bodo še naprej vidni v skladu s privzeto globalno nastavitvijo: število tednov, vidnih v razporedih posrednikov.

## Ustvarjanje in dodeljevanje profila izdaje razporeda

1. Vnesite enolično ime za profil izdaje urnika.
2. V razdelku Upravljanje datumov izdaje razporeda kliknite **Dodaj datum**.
   a. Vnesite začetni datum in končni datum obsega datumov, za katerega želite prilagoditi vidljivost urnika.
   b. Vnesite datum izdaje, na katerega želite izdati urnik za določen obseg datumov.

      **OPOMBA** : Profil izdaje razporeda lahko vključuje več časovnih obdobij z ločenimi datumi izdaje.
3. V razdelku Dodeli posrednike izberite enega ali več posrednikov, ki jih želite dodeliti temu profilu izdaje razporeda.
4. Kliknite **Shrani**.

**PRIMER** Če je danes 1. november in je globalna nastavitev: število tednov, vidnih v urnikih posrednikov, nastavljena na šest tednov, je urnik agenta za 1. november in 12. december Privzeto viden. Če želite agentom zagotoviti vidljivost urnika za obdobje od 18. do 31. decembra, ustvarite profil izdaje urnika z začetnim datumom 2016-12-18 in končnim datumom 2016-12-31. Nastavite datum izdaje, na katerega želite izdati urnik za te datume. Urniki za vse druge datume bodo še naprej vidni glede na šesttedensko privzeto vrednost.

Posredniku je lahko dodeljen samo en profil izdaje razporeda, ki lahko vključuje več časovnih obdobij s posameznimi datumi izdaje. Ogledate si lahko, kateri profil izdaje razporeda je dodeljen posredniku (če obstaja), ali pa na strani Uporabniki dodelite nov profil izdaje razporeda (glejte Upravljanje uporabnikov).

Če želite samodejno dodeliti določen profil izdaje razporeda novim agentom, ga lahko izberete v WFM Global Settings: Schedule Release Profile (glejte Konfiguracija sistemskih nastavitev WFM).

**OPOMBA:** Prilagajanje vidljivosti urnika lahko vpliva na zmožnost posrednika, da zahteva razpored trgovanja, ponudbo za načrtovanje ali zahtevo za mentorstvo. Če želite, da posrednik pošlje zahtevo teh vrst, datum razporeda
(ali datumi, če so urniki trgovanja za različne dni) morajo biti vidni agentu, ki je poslal zahtevo, in agentu, ki odgovarja.

## Opisi polj

| Polje | Opis |
|---|---|
| **Načrtuj profile izdaj** | |
| Izberite Profil razporeda izdaje | (»Samo urejanje ali brisanje obstoječega profila izdaje razporeda«) Ime profila izdaje urnika, ki ga želite urediti. |
| Uredi ime | Enolično ime za ta profil izdaje razporeda. |
| **Upravljanje datumov izdaje razporeda** | |
| Datum začetka | Prvi dan v obsegu datumov, za katerega želite določiti izdajo urnika. |
| Datum konca | Zadnji dan v obsegu datumov, za katerega želite določiti izdajo urnika. |
| Datum izdaje | Datum, ko želite izdati urnike za navedeni obseg datumov. Ta datum je lahko drugačen za vsak obseg v tabeli. |
| Dodaj datum | Ustvarite dodaten obseg datumov za ta profil izdaje razporeda. |
| Izbriši izbrane | Odstranite izbrana časovna obdobja iz tabele. Če želite izbrati vse vrstice, izberite Potrditveno polje na vrhu tabele. |
| **Dodeljevanje agentov** | |
| Na voljo/dodeljeno | Seznam razpoložljivih in dodeljenih posrednikov za to izdajo razporeda profil. Posredniku je mogoče hkrati dodeliti le en profil izdaje razporeda. |

### Omejevanje nadzornikove zmožnosti urejanja urnikov

Skrbnik bo morda želel omejiti nadzornikovo zmožnost urejanja urnikov posrednikov iz različnih razlogov. Na primer, nadzornik je lahko v usposabljanju in še ni dovolj izkušen, da bi imel popoln dostop do urejanja urnika. Na strani Pravila za urejanje urnika lahko določite pravilo urejanja urnika določenim nadzornikom, ki upravljajo njihove zmožnosti urejanja.

Pravilo lahko konfigurirate tako, da nadzornikom preprečite naslednja dejanja:

- Vstavljanje poljubnih dejavnosti ali vstavljanje le določenih vrst dejavnosti
- Urniki trgovanja
- Spreminjanje urnikov s funkcijo »Najdi optimalen čas«
- Premikanje različnih vrst dejavnosti (na primer kosila ali odmori) za več kot določeno število minut
- Spreminjanje urnikov s funkcijo »Optimiziraj urnike«
- Obnovitev prejšnjega urnika s funkcijo »Zgodovina urnika in obnovi«
- Dodajanje, urejanje ali brisanje opomb o dejavnostih o izjemah ali projektih na seznamih posrednikov

> **OPOMBA** : Pravilo za urejanje urnika preglasi dovoljenja Upravljanje WFM in Upravljanje urnikov. Ta dovoljenja na primer omogočajo dostop do funkcije »Zgodovina urnika in obnovitev«, če pa Uporabite pravilo, ki omejuje dostop, nadzornik kljub tem dovoljenjem ne more dostopati do te funkcije niti iz upravljanja aplikacij niti iz seznamov posrednikov.

Če nadzorniku dodelite pravilo urejanja urnika, ta nadzornik ne more opraviti nobenega opravila, ki ste ga nastavili, ali premikanja dejavnosti za več kot določen čas. Lahko pa ustvarite potek dela, ki bo nadzorniku omogočil izvedbo opravila, vendar bo odložil izvedbo nastalih sprememb urnika, dokler jih ročno ne odobrite. To se izvede s potekom dela.

> **Opomba** : Nadzornik, ki je predmet poteka dela ročne odobritve, ne more shraniti sprememb v urnik, če nadzornik uporablja filtriranje po meri (možnost Po meri na dnu seznama filtrov, ki vam omogoča: Izberite kombinacijo ekip, čakalnih vrst storitev, skupin čakalnih vrst storitev in preslikav spretnosti, da filtrirate stran Razpored posrednikov). Dejanje shranjevanja bo delovalo, če nadzornik filtrira stran samo z eno ekipo, čakalno vrsto storitve ali preslikavo spretnosti.

> **Opomba** : Če nadzornik, za katerega velja pravilo urejanja urnika, uredi izjemo ali projekt in hkrati uredi ali doda opombo o dejavnosti, opomba o dejavnosti ne bo prikazana, ko
> Odobritev nadzornika si ogleda popravek v odobritev. Ko je urejanje odobreno, opomba ne bo shranjena.

Nastavitev poteka dela ni obvezna. Za uveljavitev spremembe, ki izpolnjuje zahteve pravil, ne potrebujete poteka dela (na primer, nadzornik, ki je omejen na premikanje odmora največ 30 minut, lahko premakne odmor za 15 minut), vendar nastavitev poteka dela omogoča WFM, da preveri pokritost in osebje. Če je to pomembno v središču za stike, nastavite poteke dela skupaj s pravili za urejanje urnika.

## Ustvarjanje poteka dela

Potek dela za urejanje urnika lahko nastavite na strani potekov dela (upravljanje programov > dejavnosti > poteki dela), s katerim lahko odobrite, zavrnete ali vsilite ročno ravnanje za spremembe urnika. Če želite več informacij o konfiguraciji poteka dela, glejte Avtomatizacija ravnanja z zahtevami posrednikov.

Pri ustvarjanju poteka dela za urejanje urnika uporabite te možnosti:

- Izberite dogodek Razpored urejanja.
- Dodelite ustrezne nadzornike v razdelku Dodeljevanje uporabnikov.
- Izberite dejanje Ročno ravnanje, Odobri ali Zavrni.

Potek dela se zažene, ko nadzornik po urejanju na strani razporeda posrednikov klikne Shrani . Če je za potek dela izbrano ročno ravnanje, spremembe ne bodo začele veljati, dokler jih ročno ne odobri skrbnik ali razporejevalnik na strani »Upravljanje urejanja urnika« (glejte Odobritev ali zavrnitev sprememb urnika, ki so jih izvedli nadzorniki).

## Upravljanje pravil za urejanje urnika

Na strani Razporejevalnik pravil za urejanje lahko ustvarite, uredite in izbrišete pravila za urejanje urnika.

***Ustvarjanje novega pravila za urejanje urnika***

1. Izberite **možnost Ustvari novo pravilo** za urejanje urnika.
2. Vnesite enolično ime pravila.
3. V podoknu »Prepreči delovanje uporabnika« izberite dejavnosti, ki jih želite nadzornikom preprečiti. Nadzornikom lahko preprečite vstavljanje vseh ali nekaterih vrst novih dejavnosti, razporedov trgovanja in iskanje optimalnih časov.
4. Izberite obstoječe dejavnosti, ki jim želite preprečiti ali omejiti premikanje po urniku za več kot določeno število minut. Na primer, izberite »Odmori za več kot« in vnesite **15** v polje minut, da nadzorniku omejite premikanje odmora več kot 15 minut prej ali pozneje v urniku. Da nadzorniku preprečite premikanje odmorov, v polje minut vnesite **0** .
5. Dodelite nadzornike pravilu tako, da jih izberete v podoknu Razpoložljiva in jih premaknete v dodeljeno podokno. V podoknu Na voljo so navedeni samo nadzorniki.
6. Kliknite **Shrani**.

***Urejanje ali brisanje obstoječega pravila za urejanje urnika***

1. Izberite **možnost Uredi ali izbriši obstoječe pravilo** za urejanje urnika.
2. Izberite želeno pravilo s spustnega seznama Pravilo za urejanje urnika in naredite nekaj od tega:
    a. Po želji uredite pravilo in kliknite **Shrani**.
    b. Če želite izbrisati pravilo, kliknite **Izbriši** in nato Da , da potrdite brisanje.

# Delo s preteklimi podatki

Strani v razdelku Zgodovinski podatki v upravljanju aplikacij omogočajo zajemanje, združevanje in urejanje zgodovinskih podatkov.

## Ogled in urejanje zgodovinskih podatkov

Na strani Ogled in urejanje zgodovinskih podatkov lahko prikažete, vnesete in uredite pretekle podatke za določeno čakalno vrsto in datum storitve.

> **OPOMBA**
> Vsi pretekli podatki so prikazani v privzetem časovnem pasu organizacije, ki je prikazan na vrhu tabele s preteklimi podatki. Pretekli podatki niso prikazani v časovnem pasu, konfiguriranem za izbrano čakalno vrsto storitev.
>
> Webex WFO pretvori zgodovinske podatke v ustrezen časovni pas pri ustvarjanju distribucij.

WFM zahteva zgodovinske podatke za ustvarjanje distribucij, napovedi in urnikov ter za izračun statistike. Bolj natančni so zgodovinski podatki, natančnejše bodo napovedi in urniki. Vendar so včasih zgodovinski podatki za čakalno vrsto storitve nepopolni, netočni ali manjkajo v celoti. Ko se to zgodi, lahko manjkajoče podatke vnesete ročno ali uredite netočne obstoječe podatke.

Med razloge, zaradi katerih boste morda želeli urediti ali vnesti pretekle podatke, spadajo:

- Popravljanje netočnih podatkov zaradi sistemskih ali omrežnih težav
- Prilagajanje podatkov, ki so nenavadni zaradi redkega dogodka, kot je trženjska kampanja
- Vnos manjkajočih podatkov, ko je glasnost stika normalna, vendar podatki niso bili zajeti, ker sistem ali omrežje ni delovalo.
- Ustvarjanje podatkov, ko zgodovinski podatki niso na voljo ali manjkajo, na primer ob prvi namestitvi WFM
- Za podporo predvidevanja in razporejanja za neinteraktivne čakalne vrste storitev (na primer tiste, ki obravnavajo e-pošto in družabne medije).

> **OPOMBA**
> Storitve generičnega vmesnika (GIS) API se lahko uporabljajo tudi za dodajanje zgodovinskih podatkov iz katere koli ACD v bazo podatkov WFM. GIS API je del WFM in za delovanje ne potrebuje ločene namestitve ali izvedljive datoteke. Za več informacij glejte *referenčni vodnik* za uvoz podatkov.
>
> Če imate Avaya ACD, imate tudi možnost ogleda zgodovinskih podatkov za številke imenika (DNS). Vendar podatkov DN ne morete urejati v WFM.

Ko dokončate zgodovinske parametre podatkov, se prikaže tabela z zahtevanimi podatki, če obstajajo. Če za čakalno vrsto storitev ne obstaja, lahko vnesete podatke za to čakalno vrsto storitev in določen dan na ravni povečave intervala.

Podatke v tabeli lahko kopirate in prilepite s standardnimi bližnjičnimi tipkami sistema Windows.

- Kliknite in povlecite z miško, da izberete določene vrstice in stolpce v tabeli ali preglednici, ali pritisnite Ctrl+A, da izberete celotno tabelo ali preglednico.
- S kombinacijo tipk Ctrl+C kopirajte izbrane celice v odložišče v obliki zapisa Tab ločene vrednosti (TSV) ali vrednosti, ločene z vejico (CSV). S tem dejanjem kopirate stolpce, ki jih je mogoče urejati, in stolpce samo za branje, če kopirate podatke iz tabele.
- S kombinacijo tipk Ctrl + V prilepite vsebino odložišča v celice tabele. Prilepite jo lahko v posebej izbrano skupino celic ali pa preprosto izberete celico, ki postane zgornji levi kot prilepljenih podatkov. Podatki so prilepljeni v izbrane celice, razen če je izbrani stolpec samo za branje. Kopiranih podatkov ni mogoče prilepiti v stolpce samo za branje. Če so kopirani podatki preveliki, da bi se prilegali izbranemu območju lepljenja, lepljenje razširi izbor na velikost podatkov v odložišču. Če na primer izberete območje 2 × 2, vendar so podatki v odložišču 3 × 3, bo prilepil 3 × 3. Prilepljeni podatki so označeni v tabeli.

## Opisi polj

| Polje | Opis |
|---|---|
| Čakalna vrsta storitev | Čakalna vrsta storitve, za katero si želite ogledati in/ali urediti pretekle podatke. |
| Številka imenika | (samo Avaya ACD) Številka imenika, za katero si želite ogledati podatki. |
| Raven povečave možnostmi: | Raven podrobnosti, ki jo želite uporabiti za ogled podatkov. Izbirate lahko med naslednjimi<br>▪ I—Po intervalih |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | ▪ D – podnevi<br>▪ W – po tednih<br>▪ M—Po mesecih<br>▪ Y—Po letih<br>**Opomba** Podatke je mogoče urejati samo na ravni povečave intervala. |
| Datum | Dan, za katerega si želite ogledati in/ali urediti pretekle podatke.<br>Pojavi se le, ko je izbrana možnost Interval zoom level. |
| Začetni datum/končni datum | Začetni/končni datum obdobja, za katerega si želite ogledati in/ali urediti Zgodovinski podatki.<br>Pojavi se le, ko je izbrana raven povečave Dan, Teden, Mesec ali Leto.<br>**Opomba** : Ko si zbrane podatke ogledujete na tedenski ali mesečni ravni, prikazani podatki temeljijo na konfiguriranem začetnem dnevu Teden, v katerega pade datum, ki ga izberete. Torej, če je konfiguriran začetni dan v tednu ponedeljek in izberete časovno obdobje od srede do srede, so prikazani podatki skupni zneski od ponedeljka do ponedeljka. |

## Polja tabele s preteklimi podatki

Polja v tabeli zgodovinskih podatkov so opisana spodaj. V tabeli je prikazana definicija polja za čakalne vrste interaktivnih storitev in čakalne vrste za neinteraktivne storitve.

Če želite več informacij o interaktivnih in neinteraktivnih čakalnih vrstah storitev, glejte Upravljanje vrst čakalnihvrst storitev.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ponujeni stiki | Število klicev ACD/stikov, preusmerjenih v čakalno vrsto storitev med Interval. |
| Obravnavani stiki | Število ACD klicev/stikov, ki so jih agenti opravili med Interval. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Stiki opuščeni | Število klicev ACD, preusmerjenih v čakalno vrsto storitve v intervalu ki so bili opuščeni (klicatelj se je ustavil, ko je bil v vrsti ali med zvonjenjem na agentovem telefonu). Klici se štejejo za interval, v katerem klicatelj prekine klic. |
| Odgovorjeni stiki | Število klicev ACD/stikov, odgovorjenih v čakalni vrsti storitev med interval. Klici se štejejo v intervalu, v katerem jim je agent odgovoril. |
| Skupni čas odgovora | Količino časa, ko so bili vsi klici/stiki v čakalni vrsti, in Odgovoril v intervalu. |
| Povprečni čas pogovora | ▪ Čakalne vrste za interaktivne storitve – povprečni porabljeni čas Pogovor in zadržanje za vse klice, ki se obravnavajo v intervalu.<br>▪ Čakalne vrste neinteraktivnih storitev – povprečni čas, porabljen za delo na posameznem stiku za vse stike, obravnavane v intervalu. |
| Povprečni čas dela | Povprečna količina dela po stiku za vsak stik za vse stike Obravnavano v intervalu. |
| Odstotek ravni storitve | Odstotek stikov, ki so dosegli cilj ravni storitve za Interval. |
| Največje število stikov v čakalni vrsti | Največje število stikov v čakalni vrsti storitev za ta dan. |

## Spajanje preteklih podatkov

Na strani Zahteva za spajanje zgodovinskih podatkov lahko združite pretekle podatke, ki so jih posamezne čakalne vrste storitev v čakalni vrsti za navidezne storitve zbrale, preden so bili dodani v čakalno vrsto za navidezno storitev.

Čakalna vrsta navidezne storitve začne zbirati zgodovinske podatke iz čakalnih vrst storitev komponent, ko jo ustvarite, zato morate zahtevo za zgodovinske podatke poslati le v teh primerih:

- V čakalnih vrstah storitev komponent so bili posamično zbrani zgodovinski podatki, preden ste jih dodali v čakalno vrsto za navidezne storitve, njihove zbirne zgodovinske podatke pa želite povezati z njihovo čakalno vrsto za navidezne storitve.

- V čakalno vrsto navideznih storitev dodate čakalne vrste storitev s preteklimi podatki ali jih izbrišete iz čakalne vrste storitev s preteklimi podatki in želite znova izračunati pretekle podatke za čakalno vrsto navideznih storitev, na katero to vpliva.

Pretekli podatki za posamezne čakalne vrste storitev se po združitvi ohranijo, tako da če izbrišete čakalno vrsto storitve iz čakalne vrste navidezne storitve, je še vedno na voljo za uporabo.

## Opisi polj

| Polje | Opis |
|---|---|
| Datum začetka | Začetni datum zahteve za spajanje preteklih podatkov. |
| Datum konca | Končni datum zahteve za spajanje preteklih podatkov. |
| Čakalna vrsta za navidezno storitev | Seznam razpoložljivih in dodeljenih čakalnih vrst storitev komponent, iz katerih , da združite zgodovinske podatke. Dodeljene čakalne vrste storitev morajo imeti zgodovinske podatke za izbrano časovno obdobje. |
| Datum zagona | Datum, ko želite zagnati zahtevo. |
| Čas izvajanja | Čas, ko želite zagnati zahtevo. |

### Izračunajte natančnost preteklih napovedi

Natančnost napovedi je razmerje med napovedano količino stika in dejanskim obsegom stika. Zahteva za prevajanje natančnosti napovedi izračuna to razmerje za eno ali več čakalnih vrst storitev na podlagi preteklih podatkov. Ne more vam povedati, kako natančna bo napoved v prihodnosti. Lahko oceni le natančnost napovedi v preteklosti.

> **PRIMER** Če je odstotek napovedane ravni natančnosti za čakalno vrsto storitve 105 odstotkov, to pomeni, da je bil predvideni obseg stikov za 5 odstotkov večji od dejanskega obsega stikov.

Vrednost, izračunana s to zahtevo, je prikazana na strani Čakalne vrste storitev v razdelku Odstotek ravni natančnosti napovedi.

Na strani Zahteva za natančno prevajanje napovedi ustvarite zahtevo za prevajanje natančnosti napovedi.

## Opisi polj

| Polje | Opis |
|---|---|
| Datum začetka | Začetni datum zahteve za zbiranje točnosti napovedi. |
| Datum konca | Končni datum zahteve za zbiranje točnosti napovedi. |
| Čakalne vrste storitev | Čakalne vrste storitev, za katere želite ustvariti natančnost napovedi Zbiranje. Dodeljene čakalne vrste storitev morajo imeti ustvarjene napovedi za izbrano časovno obdobje. |
| Datum zagona | Datum, ko želite zagnati zahtevo. |
| Čas izvajanja | Čas, ko želite zagnati zahtevo. |

### Zajem preteklih podatkov

Na strani Capture Historical Data (Zajem zgodovinskih podatkov) zaženite zahtevo za zajem preteklih podatkov iz ACD in jih uvozite v WFM. To bo morda potrebno v določenih okoliščinah, na primer, če želite uvoziti zgodovinske podatke iz svojega ACD za obdobje, preden ste namestili WFM, ali pa želite zapolniti vrzeli v preteklih podatkih, ki so nastale zaradi prekinitev povezave z vašim ACD po namestitvi WFM.

**OPOMBA:** Ta funkcija ni na voljo za ACD Avaya ali ACD-je, ki so med namestitvijo WFM označeni kot »generični«.

**OPOMBA** Pri zajemanju preteklih podatkov se pretekli podatki o skladnosti in skladnosti (ACC) preračunajo samo, če so se urniki ali podatki v realnem času spremenili od zadnjega izračuna podatkov ACC.

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Zajem podatkov iz ACD lahko PUT veliko obremenitev sistema. Če zahtevate veliko količino podatkov, zaženite to zahtevo, ko je kontaktni center zaprt ali med tiho vožnjo obdobje.

## Predpogoji

- Licenca WFM
- Dovoljenje Upravljanje WFM
- Dovoljenje za upravljanje razporedov
- Dostop skrbnika sistema
- Konfiguriran ACD

# Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > zgodovinskih podatkov > zajem zgodovinskih podatkov

# Postopki

## Zagon zahteve za zajem preteklih podatkov

1. Izberite in konfigurirajte polja po želji.
2. Kliknite **Zaženi**.

# Sorodne teme

- Konfiguriranje ACD
- Uvoz preteklih podatkov

## Uvoz preteklih podatkov

Na strani Uvozi zgodovinske podatke lahko uvozite zgodovinske podatke v obliki datoteke CSV v izbrano datoteko ACD. Ta stran je alternativa uporabi izvedljive datoteke WFM Historical Import Template (WHIT) za uvoz preteklih podatkov (za več informacij glejte *referenčni priročnik* za uvoz podatkov Webex WFO).

> **Opomba** Če gostite lasten podatkovni strežnik, lahko uporabite WHIT za uvoz zgodovinskih podatkov v oblak. Če uporabljate podatkovni strežnik, ki gostuje z Webex WFO v oblaku, morate za uvoz uporabiti to stran
> Zgodovinski podatki.

## Uvoz preteklih podatkov

1. Kliknite **Izberi datoteko** in se pomaknite do mesta, kjer je shranjena datoteka CSV. Kliknite Odpri , da naložite datoteko na stran.
2. Na spustnem **seznamu polj Izberite cilj ACD** izberite ACD, v katerega želite uvoziti pretekle podatke.
3. Na spustnem **seznamu Časovni pas** izberite časovni pas, ki ga želite uporabiti za pretekle podatke. Privzeta vrednost je UTC. Možnost »Najemnik« je časovni pas najemnika, ki ga je za najemnika nastavil skrbnik sistema na strani »Najemniki«.
4. Preslikajte polja v datoteki CSV v polja za uvoz, navedena na strani. Nastavite podatkovni tip za polja z datumom in obdobjem.
5. Kliknite **Uvozi**.

## Opisi polj

Polja v datoteki CSV morajo vsebovati naslednje podatke. Polje lahko poimenujete karkoli, saj bo pred uvozom preslikano v polje za uvoz. Polja so lahko v datoteki CSV v poljubnem vrstnem redu.

**POMEMBNO** Datoteka mora vsebovati serviceName ali serviceNumber, ne sme pa vsebovati obojega.

| Uvozi ime polja | Opis |
|---|---|
| Opuščeni klici | (obvezno) Skupno število zapuščenih klicev v čakalni vrsti storitve V obdobju. |
| ASA | (Neobvezno) Povprečna hitrost odgovora v sekundah v čakalni vrsti storitve v obdobju. |
| avgACWTime | (obvezno) Povprečni delovni čas po klicu v sekundah za vse klice obravnavane v čakalni vrsti storitev v obdobju. Vključuje ves čas, porabljen za klice, ki se obravnavajo v tem obdobju, vključno s časom, porabljenim v drugih obdobjih. |
| avgTalkTime | (obvezno) Povprečni čas pogovorov v sekundah za vse klice, ki se obravnavajo v čakalna vrsta storitev v obdobju. Ta vrednost vključuje ves čas, porabljen za obravnavane klice v tem obdobju, vključno s časom, porabljenim v drugih obdobjih. Na primer, če ste v tem obdobju prejeli samo en klic in je trajal 45 minut, je povprečni čas pogovorov 45 ÷ 1 minuta = 45 minut = 2700 sekund. |
| stikiInQueue | (Neobvezno) Največje število stikov v čakalni vrsti v storitvi čakalna vrsta v obdobju. To velja samo za čakalne vrste neinteraktivnih storitev. |
| datelj | (obvezno) Datum podatkov. |
| Upravljani klici | (obvezno) Skupno število obdelanih klicev v čakalni vrsti storitve V obdobju. |
| Razmerje zasedenosti | (Neobvezno) Razmerje zasedenosti čakalne vrste storitev v obdobju. Ta vrednost je izražena kot celo število od 1 do 100. |
| obdobje | (obvezno) 30-minutni interval dneva za podatke v formatu HH:MM. |
| qtyOfAgents | (Neobvezno) Število agentov v službi v čakalni vrsti storitve med |

| Uvozi ime polja | Opis |
|---|---|
| | obdobje. |
| Prejeti klici | (obvezno) Skupno število prejetih klicev v čakalni vrsti storitve med obdobje. |
| serviceLevel | (Neobvezno) Odstotek ravni storitve za čakalno vrsto storitve med obdobje. Ta vrednost je izražena kot celo število od 1 do 100. |
| serviceName | Ime čakalne vrste storitve. To polje je obvezno, če je serviceNumber Ni vključeno v spis. |
| serviceNumber | ID čakalne vrste storitve v ACD. To polje je obvezno, če serviceName ni vključen v datoteko.<br>**OPOMBA** Če ta ID vsebuje začetne ničle (na primer 00005), uvoz morda ne bo uspel. Ti ID-ji ne smejo vsebovati Vodilne ničle, da se prepreči težava. |
| Preusmerjeni klici | (Neobvezno) Skupno število prenesenih klicev v čakalni vrsti storitve V obdobju. |

## Ustvarjanje opisov kod razlogov

Na strani Opisi kode razloga lahko ustvarite nabore opisov vzročne kode in jih nato povežete z eno ali več čakalnimi vrstami storitev. Kode razlogov (znane tudi kot "aux kode" ali "NR kode") izvirajo iz vašega ACD. Če imate več ACD-jev, morate nastaviti različne nabore opisov kode vzroka za čakalne vrste v vsakem od teh ACD-jev.

Ko konfigurirate opisno besedilo za kode razlogov, bodo ti opisi namesto številskih kod vzrokov prikazani v predalu za upoštevanje razporedov posrednikov in v pripomočku nadzorne plošče za upoštevanje v realnem času.

**Opomba** : Opisi kod vzroka, prikazani za posrednika, so tisti iz čakalne vrste storitev, ki je glavna čakalna vrsta storitve tega posrednika. Če posrednik nima čakalne vrste za glavno storitev, potem ni kode razloga
Prikazani so opisi.

**Opomba** Če je nabor opisov kode razloga spremenjen, se spremembe odražajo v trenutnih in preteklih podatkih. Starejše različice kompleta niso arhivirane.

Vaša vloga zahteva dovoljenje Upravljanje WFM za ustvarjanje in upravljanje naborov kod razlogov in dovoljenje Uredi razporede za ogled kod razlogov v predalu za pritrditev.

***Ustvarjanje nabora opisov vzročne kode***

1. Izberite možnost Ustvari nov nabor **opisov** vzrokne kode.
2. Vnesite enolično ime za nov nabor opisov vzročne kode.
3. Kliknite **Dodaj vrstico**. V novo vrstico v tabeli vnesite ID kode razloga in opis besedila. Opis je lahko dolg največ 20 znakov in vsebuje posebne znake, razen vejice (, ) ali znaka za funt (#).

   **OPOMBA** : Opis ni obvezen – dodate lahko vrstico samo z ID-jem kode razloga.

4. Nadaljujte z dodajanjem vrstic z ID-ji in opisi kode razloga, dokler komplet ni dokončan.
5. Kliknite **Shrani**.

***Urejanje obstoječega nabora opisov vzročne kode***

1. **Izberite možnost Uredi ali izbriši nabor** opisa kode razloga.
2. S spustnega seznama Ime nabora vzrokov za opis kode izberite nabor, ki ga želite urediti.
3. Naredite lahko naslednje popravke:
   - Uredite vrstico tabele, če želite spremeniti vzrok, kodo, številko ali opis.
   - Vrstico izbrišete tako, da izberete vrstico in kliknete **Izbriši vrstico**.
   - Preimenujte nabor opisov vzrokne kode.
4. Kliknite **Shrani**.

***Brisanje obstoječega nabora opisov vzročne kode***

1. **Izberite možnost Uredi ali izbriši nabor** opisa kode razloga.
2. S spustnega seznama Ime nabora vzrokov za opis kode izberite nabor, ki ga želite urediti.
3. Kliknite **Izbriši**.

   **OPOMBA** Ko izbrišete nabor opisov kode razloga, bodo zgodovinske, trenutne in prihodnje kode vzroka prikazale ID vzročne kode in ne opisa izvorne kode za katero koli storitev čakalne vrste, ki so bile dodeljene izbrisanemu naboru.

***Dodelitev opisa kode razloga, nastavljenega eni ali več čakalnim vrstam storitev***

1. **Izberite možnost Dodeli opis kode razloga, nastavljeno na eno ali več čakalnih** vrst storitev.
2. Na spustnem seznamu izberite opis kode razloga.
3. S spustnega seznama ACD izberite ACD.
4. Čakalne vrste storitev, prikazane v podoknu »Razpoložljivo«, so tiste v vašem glavnem pogledu in so povezane z izbrano ACD. Premaknite čakalne vrste storitev, ki jim želite dodeliti ta nabor, iz podokna Na voljo v podokno Dodeljeno. Čakalne vrste storitev, ki so že bile dodeljene naboru, so prikazane v podoknu Dodeljeno.

   **OPOMBA** Nabor opisov kode razloga je mogoče dodeliti več čakalnim vrstam storitev, čakalni vrsti za storitve pa je lahko dodeljen le en opis vzrokne kode.

5. Kliknite **Shrani**.

## Prilagajanje preslikav stanja upoštevanja

Na strani Preslikava stanja spoštovanja lahko določite, katera stanja posrednika in kode razlogov določajo, ali posrednik upošteva načrtovano dejavnost in katere dejavnosti razporeda se uporabljajo za izračun odstotkov upoštevanja posrednika.

Privzete nastavitve so najpogostejši način za izračun upoštevanja in jih ni treba spreminjati. Nastavitve pa lahko po želji prilagodite svojemu kontaktnemu centru.

Agenti so prikazani kot privrženci, če so v enem od stanj posrednika, preslikanih v določeno načrtovano dejavnost. Če so v stanju posrednika, ki ni preslikano v načrtovano dejavnost, so prikazani kot neupoštevani.

# Predpogoji

Prepričajte se, da je povezava ACD konfigurirana in dostavite podatke v realnem času s kodami razlogov WFM.

# Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > WFM > WFM Konfiguracija > preslikava stanja pripadnosti

# Postopek

Za upravljanje preslikav stanja upoštevanja izvedite naslednji postopek.

## Upravljanje preslikav stanja skladnosti

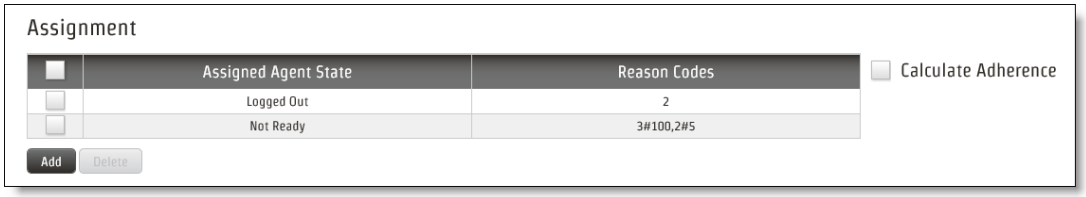
1. Za vsako dejavnost urnika konfigurirajte vsaj eno stanje posrednika, za katerega želite, da se upošteva. Stanje agenta se uporablja za izračun upoštevanja dejavnosti urnika. Če želite dodati polje »stanje posrednika«, kliknite **Dodaj**. Če želite izbrisati polje »stanje posrednika«, ga izberite in kliknite **»Izbriši«**.
2. Konfigurirajte kode razlogov, ki jih želite upoštevati, kot da so skladne z dejavnostmi urnika, ki uporabljajo kode razlogov. Veljavne vrednosti so kateri koli abecedni znaki, številke od 1 do 65535 in simboli razen vejice.
   - Prazno polje označuje vse razloge za upoštevanje kod.
   - Vezaj med številkami označuje obseg. »1–3« pomeni, da se upoštevajo oznake razlogov 1, 2 in 3.
   - Vejica med številkami ali alfa nizi označuje določena števila in nize. »1,3,5,e-pošta,@chat« pomeni, da se upoštevajo kode razlogov 1, 3, 5, e-pošta in @chat.
   - Uporabite lahko kombinacijo obsega številk in določenih številk ter nizov znakov (na primer »1–5,7,9,12,e-pošta, nadaljnje delo«).
   - (Neobvezno) Predpišete kodo razloga z ID-jem ACD in znakom funta, da ločite kode razlogov, ki izvirajo iz različnih ACD (za več informacij glejte spodaj).
3. Potrdite polje Izračunaj skladnost z dejavnostjo, če želite pri izračunu odstotkov upoštevanja posrednika vključiti podatke o upoštevanju časa za to dejavnost razporeda.
4. Kliknite Shrani , da shranite spremembe.

**OPOMBA** Če želite povrniti nastavitve preslikave stanja pritrditve na privzeto konfiguracijo, kliknite **Ponastavi**.

## Primer

**NAJBOLJŠA PRAKSA**

Na tej sliki je skrbnik preslikal dve stanji posrednika ACD, Odjavljen (s kodo razloga 2) in Ni pripravljen (s kodama razlogov 3#100 in 2#5), v dejavnost razporeda dodelitev. To pomeni, da mora biti posrednik, ko je načrtovan z dejavnostjo dodelitve, v stanju odjavljenega posrednika s kodo razloga 2 ali stanjem posrednika Not Ready s kodo razloga 100 (v ACD 3) ali 5 (v ACD 2), da se drži. Vsako drugo stanje agenta ali koda razloga v načrtovanem času bo povzročila, da agent ne bo prikazan.




Skrbnik ni izbral potrditvenega polja Izračunaj upoštevanje privrženca. To pomeni, da ne glede na to, ali uporabniki upoštevajo dejavnost razporeda dodelitev, to ne bo vplivalo na odstotek upoštevanja tega zastopnika.

## ACD ID-ji in kode razlogov

Če ima vaš sistem več ACD-jev, boste morda morali navesti, kateri ACD pripada kodi razloga. Na primer, če je koda razloga 6 prisotna v ACD 1 in ACD 2, vendar v vsakem pomeni nekaj drugačnega, morate razlikovati med njimi.

Če želite to narediti, ko vnašate kodo razloga za stanja posrednika Ni pripravljen ali odjavljen, uporabite to obliko zapisa:

<ACD ID>#<koda razloga>

Uporabljeni ID ACD je ID, konfiguriran na strani konfiguracije ACD (glejte Konfiguriranje ACD ).

**PRIMER** Tako ACD 2 kot ACD 3 uporabljata kodo razloga 23, vendar ne pomenita iste stvari. Če želite dodeliti 23 razlogov kodo, ki je konfigurirana v ACD 2, stanju odjavljenega posrednika, vnesite **2#23** v polje Kode razlogov.

Če koda razloga pomeni isto stvar v več ACD-jih ali je edinstvena samo za eno ACD, ID-ju ACD ni treba dodati kodi razloga. Če želite v določenem obsegu ACD navesti vrsto kod razlogov, dodajte ID ACD in znak za funt pred prvo kodo razloga v obsegu: **3#1–5**.

**OPOMBA** Kode razlogov so prikazane drugje v Cisco, na primer v predalu s podrobnostmi o spoštovanju na strani Razpored posrednikov, ID ACD, ki jim ga dodate tukaj, pa ne. ID ACD je obvezen
Samo pri konfiguriranju preslikave stanja spoštovanja v več okoljih ACD.

## Preslikava stanja privrženosti za neinteraktivne čakalne vrste storitev

Skladnost lahko izračunate za čakalne vrste neinteraktivnih storitev (na primer tiste, ki obravnavajo e-pošto strank). Ker so privzete nastavitve namenjene čakalnim vrstam storitev, ki podpirajo interaktivne stike strank, morate konfigurirati preslikave po meri vseh stanj ACD, v katerih lahko sodelujejo agenti pri ravnanju z neinteraktivnimi stiki.

**PRIMER**

Središče za stike bo morda želelo preslikati naslednja stanja posrednika v dejavnost V storitvi za čakalno vrsto storitve, ki podpira neinteraktivne stike strank:

- Pripravljen na voljo
- Govoriti
- Po stiku z delom
- Na čakanje
- Ni v uporabi (koda razloga 10)
- Ni pripravljeno (koda razloga 20)

## Konfigurirajte sistemske nastavitve WFM

Na strani Globalne nastavitve nastavite sistemske parametre za WFM. Ti parametri so opisani spodaj.

**OPOMBA:** Uporabniki morajo osvežiti ali znova zagnati brskalnik, da lahko začnejo veljati globalne spremembe nastavitev.

### Prvi dan v tednu

Prvi dan v tednu za urnik. Privzeta vrednost je nedelja.

**Opomba** Če spremenite to nastavitev, potem ko ste že nastavili in dodelili vrtenja delovne izmene, boste morali ustvariti nova vrtenja delovne izmene, da boste lahko vključili spremembo.

Če so posredniki dokončali dinamično razporejanje, boste morali prestaviti vse dinamično načrtovanje.

### Število tednov po razporedu, vidnih agentom

Število prihodnjih tednov, prikazanih, ko agenti dostopajo do svojih urnikov.

### Mesec začetka počitnic

(Samo sistemi brez integracije HRMS) Mesec, ki je začetek počitniškega leta. Prvi dan tega meseca se razpoložljive ure počitnic ponastavijo na ure, ki so konfigurirane v načrtih počitnic, dodeljenih agentom.

### Plačano FTE na dan

Privzeto število plačanih ur na dan, opravljenih v ekvivalentu polnega delovnega časa. Ta vrednost se uporablja samo za načrtovanje počitnic, strateško načrtovanje in strateško napovedovanje.

### Plačano FTE na teden

Privzeto število plačanih ur na teden, opravljenih v ekvivalentu polnega delovnega časa. Ta vrednost se uporablja samo za namene strateškega načrtovanja in strateškega napovedovanja.

## V službi FTE na dan

Privzeto število delovnih ur na dan, opravljenih v ekvivalentu polnega delovnega časa. Ta vrednost se uporablja za skupne vsote agentov v proizvodnji in imenovane napovedi.

## FTE dni v tednu

Privzeto število delovnih ur na teden, opravljenih v ekvivalentu polnega delovnega časa. Ta vrednost se uporablja za skupne vsote agentov v proizvodnji in imenovane napovedi.

## Opozorilo o konfliktu zaradi urnika posrednika

Ko je potrjeno polje »Omogoči opozorila za urejanje sporov na strani razporeda posrednikov«, predlagane spremembe urnika na strani razporeda posrednikov, ki lahko prepišejo celotno obstoječo dejavnost ali njen del, sprožijo opozorilno sporočilo. Oseba, ki ureja urnik posrednika, lahko kljub morebitnim sporom nadaljuje urejanje, premakne obstoječo dejavnost ali prekliče urejanje urnika.

Ko je potrditveno polje počiščeno (privzeto), se razpored posrednikov uredi brez opozorila o sporih v urniku.

## Prosti čas dodelitve

Polje »Prikazna enota« nastavi obliko, v kateri uporabniki vidijo dodelitve prostega časa v: EPDČ (ekvivalent polnega delovnega časa) ali urah.

Potrdite polje »Posrednikom dovoli ogled prostih časov«, če želite, da si posredniki ogledajo dodelitve prostega časa, ki so na voljo, ko zahtevajo prosti čas. Če je to potrditveno polje izbrano, se v pogovornem oknu Zahteva za prosti čas prikaže gumb »Dodelitev prostega časa«.

> **OPOMBA:** dodelitve prostega časa v zahtevi za prosti čas so vedno prikazane kot EPDČ, tudi če je prikazovalna enota nastavljena na ure.

## Čas vnovičnega vrednotenja čakalnega seznama poteka dela

S tem nastavite dnevni čas, ko je čakalni seznam poteka dela znova ovrednoten za morebitno ukrepanje.

## Predvideni stiki, prikazani kot decimalke

Izberite potrditveno polje »Omogoči predvidene stike kot decimalke«, če želite, da vrednost, uporabljena pri uvažanju, prikazovanju in urejanju predvidenih stikov, vsebuje največ dve decimalni mesti. Ko je potrditveno polje počiščeno (privzeto), so predvideni stiki prikazani kot cela števila.

> **Opomba** Če je ta funkcija onemogočena, potem ko ste v porazdelitev ali napoved vnesli podatke z dvema decimalkama, se te vrednosti zaokrožijo na najbližje celo število. Če je funkcija znova omogočena,
> Vnesene decimalke se ponovno prikažejo, razen če je bila vrednost ročno urejena; v tem primeru se decimalke izgubijo. Izračuni se opravijo z decimalkami, tudi če te decimalke niso prikazane.

## Hitrost osveževanja skladnosti v realnem času

S to nastavitvijo lahko izberete, kako pogosto se posodabljajo podatki o skladnosti v realnem času v pripomočkih nadzorne plošče in predalih za pokritost urnika posrednikov. Privzeta vrednost je 30 sekund. Izbrani interval ne vpliva na zajem preteklih podatkov v realnem času.

> **OPOMBA** To lahko niha nekaj sekund nad ali pod konfigurirano hitrostjo osveževanja zaradi okoljskih dejavnikov, kot sta obdelava omrežja in zahtevkov, saj lahko na spletnem mestu pošljete več zahtev Različni časi, kar ima za posledico različne hitrosti osveževanja v predalu Adherence.

## Nastavitve izračuna skladnosti in skladnosti

Izračun skladnosti in skladnosti (ACC) se privzeto opravi ponoči ob 4:00 AM (čas stranke) in privzeto preračuna zadnjih pet dni. To zagotavlja posodobljene ocene upoštevanja in skladnosti posrednikov na podlagi nedavnih sprememb urnikov, ki so bili urejeni po tem, ko so bili ustvarjeni. S to nastavitvijo lahko te privzete vrednosti spremenite v vrednosti, ki bolje ustrezajo vašemu središču za stike.

V polje Okno zgodovinskega izračuna vnesite število dni v preteklosti, za katere WFM izračuna pretekle odstotke skladnosti in skladnosti. Vsakodnevno preračunavanje teh odstotkov omogoča, da se v izračun upoštevajo popravki v razporedih agentov, da se zagotovi pravilnost odstotkov agentov.
Največja vrednost = 45 dni.

> **OPOMBA:** Če je obdobje hranjenja podatkov o upoštevanju podatkov posrednika krajše od števila dni, ki jih konfigurirate za pretekli izračun (glejte razdelek Določite WFM obdobje hranjenja), dnevi zunaj obdobja hranjenja ne bodo znova izračunani.

V polju Čas izračuna izberite čas v dnevu, ko se izračunajo odstotki upoštevanja in skladnosti. Privzeto = 4:00 AM.

## Druge podrobnosti razporeda agentov

Ko je potrjeno polje »Omeji pogled urnika samo na prestavljanje začetnega/končnega časa«, sta začetni in končni čas načrtovane dejavnosti posrednika skrita posrednikom, ko si ogledujejo urnike drugih posrednikov. Vidni bodo samo agentovi začetni in končni časi izmen.

## Omogočanje komentarjev posrednika agentu

Izberite potrditveno polje »Dovoli komentarje posrednika posredniku«, da posrednikom omogočite vnos komentarjev pri mentorstvu, načrtovanje trgovanja in razporejanje zahtev za ponudbe, ki jih lahko preberejo drugi posredniki. Komentarji so privzeto omogočeni.

Ko je potrditveno polje počiščeno, posredniki ne morejo več vnašati komentarjev v te vrste zahtev ali opisa v mentorsko zahtevo. Še vedno lahko vidijo komentarje uporabnikov višje ravni, kot so nadzorniki, in napišejo komentarje nadzornikom v prostem času in zahtevah za izjeme. Če je potrditveno polje počiščeno, potem ko so vneseni komentarji, bodo ti komentarji še vedno vidni, vendar jih ni mogoče urejati.

## Razdeli natančno čakalno vrsto zapuščenih klicev

(Velja samo, če uporabite Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Potrdite polje »Razdeli natančno čakalno vrsto zapuščenih klicev«, da razdelite skupno število zapuščenih klicev med čakalne vrste storitev, ki jih WFM ustvari, ko uporabljate natančne čakalne vrste Unified CCE. Število klicev je med čakalnimi vrstami storitev porazdeljeno čim bolj enakomerno in se bodo vedno sešteli k skupnemu številu opuščenih klicev za natančno čakalno vrsto. Če potrditveno polje ni izbrano in imate čakalne vrste Unified CCE ACD in natančnost, WFM dodeli skupno število zapuščenih klicev posamezni čakalni vrsti storitve, kar povzroči netočne napovedi in poročila.

## iCal Sync z SSO

Če vaše okolje uporablja preverjanje pristnosti SAML, potrdite polje »iCal Sync with SSO«, da posrednikom omogočite dostop do urnikov zunaj službe prek aplikacije za koledar drugih ponudnikov, kot so Microsoft Outlook, Google Calendar ali Apple Calendar. Webex WFO omogoča posrednikom možnost Mobilni koledar v orodni vrstici Moj urnik, ki jim zagotavlja edinstven URL, s katerim lahko ustvarijo naročnino na svoj delovni urnik v aplikaciji za koledar.

Ko počistite to potrditveno polje, Webex WFO odstrani možnost Koledar v mobilnih napravah s strani »Moj koledar« in deaktivira vse URL-je, ki jih posredniki trenutno uporabljajo. Posredniki ne morejo več ustvarjati novih naročnin in Webex WFO ne posodablja več koledarjev tretjih oseb.

Če želite več informacij o konfiguraciji Webex WFO tako, da lahko posredniki dostopajo do svojih urnikov zunaj dela, ko je omogočeno preverjanje pristnosti SAML, glejte Ogled urnika v drugi aplikaciji koledarja.

## Profil izdaje razporeda

(Neobvezno) Profil izdaje razporeda, ki privzeto velja za nove posrednike. Če ta nastavitev ostane prazna, so vsi urniki prikazani novim posrednikom v skladu z globalno nastavitvijo WFM Število tednov, ki je vidno v razporedih posrednikov. Glejte Prilagajanje ob izdaji urnikov.

## Največji možni poskusi optimizacije urnika

Vnesite največje število poskusov premikanja dejavnosti WFM (1–30) za optimizacijo urnikov. Optimizacijo urnika sproži dejanje Optimiziraj razporede na strani »Razpored posrednikov«.

## Določite obdobje hranjenja WFM

Na strani Hranjenje določite, kako dolgo bodo ohranjene določene vrste podatkov WFM. Upoštevajte, da dolgi časi hranjenja, zlasti za velike kontaktne centre, zahtevajo več prostora za shranjevanje v sistemu. Oglejte si *Webex WFO Design Guide* za smernice za velikost.

> **OPOMBA** Obdobje hranjenja 0 pomeni, da se podatki ne hranijo. Če nastavite obdobje hranjenja, vklopite hranjenje. Najdaljša obdobja hranjenja nastavi skrbnik sistema. Ti lahko Konfigurirajte obdobja hranjenja od 0 do, vendar ne več kot, teh najvišjih vrednosti.

Podatki, za katere lahko nastavite obdobja hranjenja, so opisani spodaj.

### Podrobnosti o spoštovanju agenta

Podatki o stanju agenta, potrebni za izračun upoštevanja. Ti podatki vključujejo vsako stanje telefona, ki ga vsak agent vnese za vsak dan. Privzeto obdobje hranjenja = 0.

### WFM Napoved, urnik, zahteva in zgodovinski podatki

Ti podatki vključujejo:

- Napovedi
- Urniki
- Zahteve uporabnikov (na primer zahteve posrednikov za sporočanje)
- Dodeljene izjeme
- Podatki o zgodovinskih storitvah
- Podatki o produktivnosti

posrednika Privzeto obdobje

hranjenja = 0.

### WFM Podatki o odpravljanju težav

Ti podatki vključujejo:

- Produktivnost agenta GIS in zgodovinske podatkovne datoteke storitev, uvožene v WFM z orodjem GIS Connector Tool
- Datoteke s poročili o dopustu, uvožene iz

sistema HRMS Privzeto obdobje hranjenja = 0.

### Zgodovina revizij urnika

Zgodovina sprememb vseh razporedov posrednikov, tako da se lahko urniki po potrebi povrnejo na prejšnje različice. Privzeto obdobje hranjenja = 7 dni.

## Upravljanje vrednosti metapodatkov o dejavnosti

Vrednosti metapodatkov o dejavnosti so dodatne informacije, s katerimi lahko razvrstite različne dejavnosti, ki sestavljajo razporede posrednikov. Te dejavnosti vključujejo kosila, odmore, izjeme, projekte, delovne izmene vrste nalog, nadure, delovni čas in čas zaprtega delovnega časa.

Metapodatki o dejavnosti so prikazani kot vnaprej konfigurirana polja, ki jih analitiki pozneje izberejo s spustnega seznama. Metapodatke o dejavnosti lahko prijavite v Raziskovalcu podatkov, vendar niso prikazani.

# Predpogoji

Imate administracijske urnike in upravljate WFM dovoljenja.

# Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > metapodatki WFM > dejavnosti > dejavnosti

# Postopki

### Ustvarjanje nove vrednosti metapodatkov o dejavnosti

1. Izberite **Ustvari novo vrednost** metapodatkov o dejavnosti.
2. V polje Vrednost **vnesite ime** metapodatkov.
3. Kliknite **Shrani**. Prikaže se potrditveno sporočilo.

### Urejanje obstoječe vrednosti metapodatkov o dejavnosti

1. Izberite **Uredi ali izbriši obstoječo vrednost** metapodatkov o dejavnosti.
2. Izberite vrednost, ki jo želite urediti, in jo po želji uredite.
3. Kliknite **Shrani**. Prikaže se potrditveno sporočilo.

> **OPOMBA**
> Urejanje vrednosti metapodatkov ne spremeni vrednosti metapodatkov za dejavnosti, ki so že bile dodane v urnik posrednika. Če želite spremeniti vrednost metapodatkov za dejavnost, ki je v razporedu posrednika, uredite vrednost metapodatkov in naredite nekaj od tega:

- Pošiljanje nove zahteve za razpored
- Insert nova dejavnost v agentovem urniku

### Brisanje obstoječe vrednosti metapodatkov o dejavnosti

**Opomba** Vrednosti metapodatkov, ki so dodeljene dejavnostim, ki so v razporedih posrednikov, ne morete izbrisati.

1. Izberite **Uredi ali izbriši obstoječo vrednost** metapodatkov o dejavnosti.
2. Izberite vrednost metapodatkov, ki jo želite izbrisati.
3. Kliknite **Izbriši**. Prikaže se pogovorno okno Metapodatki o dejavnosti.
4. Kliknite **Da**. Pogovorno okno Metapodatki dejavnosti se zapre in prikaže se potrditveno sporočilo.

### Dodeljevanje privzete vrednosti metapodatkov o dejavnosti kosilom in odmorom

1. Izberite **Dodeli privzeto vrednost metapodatkov o dejavnosti kosilom in odmorom**.
2. Izberite privzeto vrednost metapodatkov, ki jo želite dodeliti kosilom in/ali odmorom.
3. Kliknite **Shrani**. Prikaže se potrditveno sporočilo.

### Odstranjevanje privzete vrednosti metapodatkov iz dejavnosti

Privzeto vrednost metapodatkov odstranite iz dejavnosti na isti strani, kjer ste jo dodelili.

1. Pomaknite se na stran, kjer ste dodelili privzeto vrednost metapodatkov.
2. Počistite polje Metapodatki **o** dejavnosti.
3. Kliknite **Shrani**.

**OPOMBA**

Če odstranite privzeto vrednost metapodatkov o dejavnosti, ne odstranite vrednosti metapodatkov iz dejavnosti, ki so že bile vstavljene v urnik posrednika. Če želite odstraniti privzeto vrednost metapodatkov iz dejavnosti, ki je v razporedu posrednika, odstranite vrednost metapodatkov o dejavnosti na strani, kjer ste jo dodelili, nato pa naredite nekaj od tega:

- Pošiljanje nove zahteve za razpored
- Insert nova dejavnost v agentovem urniku

## Sorodne teme

Če želite podrobnejše informacije o metapodatkih o dejavnosti, glejte O metapodatkih

o dejavnosti. Privzeto vrednost metapodatkov lahko dodelite vsaki posamezni

dejavnosti, ki jo ustvarite:

- Upravljanje izjem – izjemi dodelite privzeto vrednost metapodatkov.
- Upravljanje skupin več spretnosti – dodelite privzeto vrednost metapodatkov dejavnostim v storitvi, naduram ali zaprtim storitvam za vsako skupino več znanj.
- Upravljanje projektov – projektu dodelite privzeto vrednost metapodatkov.
- Upravljanje čakalnih vrst storitev – dodelite privzeto vrednost metapodatkov dejavnostim V storitvi, Nadurno delo ali Zaprta storitev za vsako čakalno vrsto storitve.
- Ustvarjanje delovnih izmen – dodelite privzeto vrednost metapodatkov delovni izmeni.

## O metapodatkih o dejavnosti

Med mnogimi drugimi uporabami so vrednosti metapodatkov o dejavnosti uporabne za integracijo Webex WFO z vašim sistemom upravljanja s človeškimi viri (HRMS).

> **PRIMER:** Ustvarite vrednosti metapodatkov, ki so enake plačilnim kodam, ki jih uporabljate v sistemu HRMS, in dodelite te vrednosti metapodatkov dejavnostim v razporedih posrednikov. Nato z uporabo izmen
> Agent API, te podatke izvozite iz Webex WFO in jih uvozite v svoj HRMS, tako da pravilno plačate zastopnikom za delo, ki ga opravijo sami.

### Dodeljevanje privzetih vrednosti metapodatkov o dejavnosti

Ko ustvarite vrednosti metapodatkov, lahko odmorom in kosilom dodelite privzete vrednosti metapodatkov na strani Metapodatki o dejavnosti. Privzeto vrednost metapodatkov lahko dodelite tudi vsaki posamezni dejavnosti, ki jo ustvarite:

- Upravljanje izjem – vsaka dejavnost izjeme
- Upravljanje skupin z več veščinami – storitvene, nadure in zaprte storitve za vsako skupino več spretnosti
- Upravljanje projektov – vsaka dejavnost projekta
- Upravljanje čakalnih vrst storitev – v storitvenih, nadurnih in zaprtih storitvah za vsako čakalno vrsto storitev
- Ustvarjanje delovnih izmen – vsaka vrsta dodelitve v delovni izmeni

Za razliko od odmorov in kosil ima lahko vsaka posamezna dejavnost, ki jo ustvarite na zgoraj navedenih straneh, drugačno privzeto vrednost metapodatkov.

> **PRIMER** Dve vrednosti metapodatkov ste že ustvarili na strani Metapodatki o dejavnosti, Meet123 in Time456. Na strani Izjeme ustvarite dve različni izjemi, srečanja in prosti čas.
> Vsakemu lahko dodelite drugo vrednost metapodatkov: Meet123 za srečanja in Time456 za Time Off.

### Preglasitev privzetih vrednosti metapodatkov

Privzete vrednosti metapodatkov lahko preglasite tako, da jih spremenite ali odstranite, ko naredite to:

- Ko Insert katero koli dejavnost na strani razporeda posrednikov (glejte Insert dejavnost).
- Ko na stran Delovni pogoji dodate dejavnost vrste odmora ali kosila (glejte Upravljanje delovnih pogojev).

Vrednost metapodatkov, dodeljena dejavnosti, ko Insert dejavnost na strani razporeda posrednikov ali ko dodate dejavnost na strani Delovni pogoji, ne postane privzeta vrednost metapodatkov za to dejavnost. Privzeto vrednost metapodatkov za dejavnost lahko spremenite samo na ustrezni strani v upravljanju aplikacij.

Če dejavnosti ne dodelite privzete vrednosti metapodatkov, je polje z vrednostjo metapodatkov prazno, če to dejavnost Insert na strani Razpored posrednikov ali če to dejavnost dodate na stran Delovni pogoji. Vrednost metapodatkov lahko še vedno dodelite dejavnosti, ki nima privzete vrednosti metapodatkov, vendar ta vrednost metapodatkov velja samo za dejavnost, ki jo trenutno dodajate, ne pa tudi za druge, ki jih dodate v prihodnosti.

## Opisi polj

V spodnji tabeli so opisana polja na strani Metapodatki o dejavnosti, ko urejate, brišete ali ustvarjate vrednost metapodatkov o dejavnosti ali ko kosilom in odmorom dodelite privzeto vrednost metapodatkov o dejavnosti. Vsa polja so izbirna.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Odmor | Privzeta vrednost metapodatkov za prelome. |
| Kosilo | Privzeta vrednost metapodatkov za kosila. |
| Vrednost | Ime vrednosti metapodatkov. Največje število znakov = 50. |

## Konfiguriraj Teleopti

Na strani Konfiguracija Teleoptija dodajte **povezavo Teleopti WFM** v zgornji meni Webex WFO. Ko agenti ali nadzorniki kliknejo to povezavo, obiščejo svojo spletno stran Teleopti.

## Predpogoji

- Vaša organizacija ima implementacijo v oblaku.
- Vaša organizacija uporablja Teleopti za agente ali nadzornike.
- Dovoljenje za posodobitev najemnika imate v Webex WFO.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > globalna > sistemska administracija > konfiguracija teleoptija

## Postopki

### Dovolite agentom in nadzornikom, da se povežejo s Teleopti prek Webex WFO

1. Izberite najemnika Webex WFO s spustnega **seznama Izberite najemnika** .
2. Potrdite **polje Omogoči navigacijo** Teleopti.
3. V polje Teleopti URL **vnesite najemnikov URL** Teleopti.
4. Kliknite **Preskusi URL.** Spletna stran se odpre v novem Tab.
5. Kliknite **Shrani**.

### Odstranite povezavo Teleopti WFM

1. Izberite najemnika Webex WFO s spustnega **seznama Izberite najemnika** .
2. Prekličite potrditveno **polje Omogoči navigacijo po Teleoptiju** . Polje **Teleopti URL** izgine.
3. Kliknite **Shrani**.

# Konfiguracija storitve Analytics

Na strani Konfiguracija storitve Google Analytics lahko nastavite parametre storitve Analytics za celoten račun.

## Predpogoji

- Vaša organizacija ima eno od teh licenc:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise

    - Analitika za namizne aplikacije
        - Imate vsaj eno od teh dovoljenj:
    - Skrbništvo analitike govora
    - Upravljanje analize govora v besedilo
    - Skrbništvo analitike za namizne aplikacije
    - Upravljanje analize besedila
- Če jih želite dati v skupno rabo, morajo biti nadzorne plošče storitve Google Analytics na voljo.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > konfiguracija storitve Analytics > Analytics

## Postopki

### Skupna raba nadzornih plošč

Nadzorne plošče, ki so v skupni rabi, si lahko ogledajo vsi uporabniki.

1. V razdelku Skupna raba **nadzorne plošče** izberite **Omogoči skupno rabo** nadzorne plošče.
2. Kliknite **Shrani**.

### Konfiguriranje dolžine hranjenja podatkov

V **poljih s podatki** storitve Google Analytics lahko konfigurirate čas, v katerem želite obdržati podatke storitve Google Analytics v dnevih, mesecih ali letih.

Ko se izvede opravilo vzdrževanja indeksa, Webex WFO počisti podatke storitve Analytics, ki so starejši od nastavljenega obdobja hranjenja.

> **OPOMBA** Opravilo vzdrževanja kazala se privzeto izvaja ob 2:00 AM. Skrbnik sistema lahko na strani Upravljanje opravil prestavi izvajanje opravila vzdrževanja kazala ob drugem času.

Skrajšanje obdobja hrambe po prvotni nastavitvi lahko privede do izbrisa podatkov. Podaljšanje obdobja hranjenja bo povzročilo večjo uporabo prostora za shranjevanje. Spreminjanje te vrednosti je treba skrbno preučiti. Privzeto najdaljše obdobje hrambe podatkov je 24 mesecev. Vendar pa lahko skrbnik sistema to privzeto vrednost zviša ali zniža, kot je zahtevano za vaše podjetje.

### Nastavitev intervala zajemanja namizja

V polju **Minute** pod možnostjo Prenos podatkov iz namiznega zajema izberite interval v minutah, v katerem se naložijo podatki o zajemu namizja. Privzeti interval je 10 minut.

**pomba** : Podatki o zajemanju namizja se naložijo v določenem intervalu, tudi če uporabnik ni prijavljen.

## Sorodne teme

- Pregled nadzornih plošč storitve Google Analytics
- Prepoznavanje spletnih mest in aplikacij, ki jim bo Google Analytics sledil

# Upravljajte in vzdržujte Webex WFO

Upravljanje in vzdrževanje Webex WFO vključuje naslednje:

- Nadzirajte stanje konfiguriranih podatkovnih strežnikov.
- Konfigurirajte funkcijo igrifikacije.
- Določite cilje za ključne kazalnike učinkovitosti (KPI-je), ki jih želite omogočiti za spremljanje v poročilu ali nadzorni plošči raziskovalca podatkov.
- Iščite, preglejte in prepoznajte spremembe, ki so jih naredili uporabniki ali sistem v Webex WFO, in oblikujte »revizijsko sled«.
- Nadzirajte povezave odjemalca s strežnikom Webex WFO.
- Spremljajte stanje načrtovanih izvozov množičnih stikov.
- Obveščanje uporabnikov o sistemskih dogodkih prek obvestil.

## Stanje nadzornega podatkovnega strežnika

Na strani Stanje podatkovnega strežnika lahko spremljate stanje konfiguriranih podatkovnih strežnikov. Ogledate si lahko, ali je stanje povezave trenutno povezano ali prekinjeno, za vsak podatkovni strežnik pa si lahko ogledate datum in čas zadnjega prejetega dogodka.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > globalno spremljanje > > stanje podatkovnega strežnika

## Postopki

### Ogled stanja podatkovnega strežnika

Prikaže se seznam konfiguriranih podatkovnih strežnikov. Kliknite **Osveži** , da posodobite seznam. Med polji za vsak podatkovni strežnik so:

- **Povezava** – stanje povezave konfiguriranega podatkovnega strežnika, ki ga je mogoče povezati ali prekiniti.
- **Omogočene funkcije** – seznam konfiguriranih konfiguracijskih funkcij podatkovnega strežnika, ki ga najdete na strani 123 .
- **Podatkovni strežnik** – prikazuje ID strežnika v skupni rabi iz zbirke podatkov.
- **Dejanja** – kliknite **Uredi** , da odprete stran Konfiguracija podatkovnega strežnika.

## Sorodne teme

- Konfigurirajte podatkovni strežnik – naučite se konfigurirati podatkovne strežnike za najemnike.

### Prenos dnevnikov podatkovnega strežnika

Na strani Dnevniki podatkovnega strežnika lahko zahtevate dnevniške datoteke iz podatkovnih strežnikov v sistemu, spremljate napredek dnevnikov, ko so stisnjeni v datoteko ZIP, in prenesete dnevnike, ko so pripravljeni. Če sta omogočeni obvestili o uspehu pri pridobivanju dnevnikov podatkovnega strežnika in pridobivanju dnevnikov podatkovnih strežnikov, lahko dnevnike prenesete tudi iz obvestila, ki ga prejmete, ko Webex WFO konča obdelavo vaše zahteve.

Dnevnike lahko zahtevate le za en podatkovni strežnik hkrati.

## Predpogoji

Imate dovoljenje za nadzor agentov.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > globalno spremljanje > > dnevniki podatkovnih strežnikov

## Postopki

### Prenos dnevnikov podatkovnega strežnika

Stran Dnevniki podatkovnega strežnika je razdeljena na tri razdelke: Dnevniki podatkovnih strežnikov, Dnevniški filter in Dnevniške zahteve.

1. V tabeli dnevnikov podatkovnega strežnika izberite podatkovni strežnik z dnevniki, ki jih želite pridobiti.

   Dnevniki imajo **lahko stanje Povezano** z vrednostjo **True** ali **False**. *True* pomeni, da je podatkovni strežnik povezan. *False* pomeni, da je povezava s podatkovnim strežnikom prekinjena. Dnevnikov ne morete zahtevati za podatkovne strežnike v skupni rabi ali podatkovne strežnike s stanjem povezave false.

   > **Opomba** Če **je v polju Različica** podatkovnega strežnika starejša od 10.3.4, Webex WFO ne doda vaše zahteve v tabelo Dnevniške zahteve. Namesto tega prejmete obvestilo, ko so dnevniki pripravljeni za prenos. Če želite biti obveščeni, morate imeti omogočeno prejemanje Pridobivanje dnevnikov podatkovnih strežnikov Napaka in pridobivanje dnevnikov podatkovnih strežnikov Obvestila o uspehu (glejte Konfigurirajte obvestila).

2. Konfigurirajte **Log FilterDate Range** (izbirno, pustite polji **Začetni datum** in **Končni datum** prazna, da zahtevate celoten dnevnik) in **Vrsto** datoteke.

   **Možnosti Vrsta** datoteke so naslednje:

   - **ctiService.dbg** — Dnevniške datoteke za odpravljanje napak za storitev CTI.
   - **ctiService.log** — Dnevniške datoteke za storitev CTI.
   - **dataGathering.dbg** — Dnevniške datoteke za odpravljanje napak za storitev zbiranja podatkov.
   - **dataGathering.log** — Dnevniške datoteke za storitev zbiranja podatkov.
   - **siprec.dbg** — Dnevniške datoteke za odpravljanje napak za storitev SIPREC.
   - **siprec.log** – Dnevniške datoteke za storitev SIPREC.
   - **voiceRecordServer.dbg** — datoteke za odpravljanje napak za storitev strežnika za glasovne zapise.
   - **voiceRecordServer.log** — Dnevniške datoteke za storitev strežnika za snemanje glasu.

3. Kliknite Zahtevaj **dnevnike**. Webex WFO doda vašo zahtevo v tabelo Zahteve za dnevnik. Dnevniki imajo lahko ta stanja: **Uspeh**, **Časovna omejitev je** potekla in **V teku**. Prikaže se lahko tudi sporočilo o napaki. Preverite, ali je podatkovni strežnik povezan, če se prikaže sporočilo o napaki.

4. Ko ima vaša zahteva status uspeha, kliknite ikono **Prenesi** . Dnevniki se prenesejo kot datoteka ZIP z imenom data_server_logs_<številka zahteve>.zip.

   Dnevnike lahko prenesete do tri dni po zahtevi.

## Sorodne teme

- Konfigurirajte podatkovni strežnik – preberite več o konfiguraciji podatkovnega strežnika za najemnike.
- Stanje nadzornega podatkovnega strežnika

## Konfiguracija igrifikacije

Skrbniki uporabljajo razdelek »Upravljanje učinkovitosti delovanja« v razdelku »Upravljanje programov« za konfiguracijo funkcij učinkovitosti delovanja izdelka. Z upravljanjem zmogljivosti lahko konfigurirate funkcijo rešitve Gamification.

### Zbiranje podatkov o učinkovitosti delovanja za Gamification

V rešitvi Gamification lahko uporabite podatke o upoštevanju posrednikov iz WFM in podatke o uspešnosti posrednikov iz ocen QM.

## Predpogoji

Imate dovoljenje Skrbništvo rešitve Gamification in/ali skrbništvo razporedov.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > globalno upravljanje uspešnosti > > zbiranje podatkov o učinkovitosti delovanja

## Postopki

### Takojšnje zbiranje podatkov o pretekli uspešnosti

Če začenjate uporabljati rešiteljsko rešitev Gamification in imate že obstoječe meritve podatkov, sledite tem korakom.

1. Izberite možnost Zberi **podatke zdaj** .
2. Na spustnem **seznamu Izberite meritev** uspešnosti izberite meritev uspešnosti, ki jo želite zbrati.

   **OPOMBA:** Kakovost zbira podatke iz ocen agenta QM. Adherence zbira podatke o spoštovanju agentov iz WFM.

3. Vnesite začetni in končni datum obdobja zbiranja.
4. Izberite skupino, ekipo ali posrednike, za katere želite zajeti podatke. S kombinacijo tipk Ctrl + klik izberite več posrednikov ali Ctrl + Shift za izbiro nabora posrednikov.
5. Kliknite **Pridobi podatke** o učinkovitosti delovanja. Odpre **se pogovorno okno Zahteva v čakalni vrsti** .
6. Kliknite **Zapri**.

### Nastavitev zbiranja ponavljajočih se podatkov

Če želite nastaviti čas samodejnega zajemanja podatkov o učinkovitosti delovanja vsak dan, sledite tem korakom.

1. Izberite možnost Načrtuj **zbiranje** podatkov.
2. Na spustnem **seznamu Izberite meritev** uspešnosti izberite meritev uspešnosti, ki jo želite zbrati.
3. Izberite čas v dnevu za zbiranje podatkov o uspešnosti.
4. Kliknite **Shrani**. Prikaže se potrditveno sporočilo.

## Sorodne teme

- Konfiguracija točk igrifikacije – ustvarjanje in upravljanje točk za igrifikacijo
- Konfiguracija ravni igrifikacije – ustvarjanje in upravljanje ravni značk za gamification
- Upravljanje kategorij učinkovitosti delovanja rešitve Gamification – določite podatke, ki jih zajema ponavljajoče se zbiranje podatkov

### Konfiguracija ravni rešitve Gamification

Agentom se lahko dodelijo nove značke, ko dosežejo določeno vrednost točke za doseženo raven. Na strani Gamification Levels lahko ustvarite skupine ravni, povežete značko z vsako ravnjo in določite obseg obdobja za vsako raven. Razpon obdobja (v dnevih) za vsako raven vam omogoča, da nadzorujete, kako daleč nazaj zbirate podatke za točkovanje.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > globalno upravljanje uspešnosti > > ravni

Določite lahko vsaj tri ravni in največ deset ravni. Upoštevajte, da so ravni oštevilčene od nič do devet. Vrednost točke za raven 0 je vedno definirana kot "- -", kar označuje vse vrednosti točk, nižje od ravni 1, vključno z vrednostmi negativnih točk.

### Konfiguracija ravni rešitve Gamification

1. Izberite **Ustvari novo raven** značke.
2. Vnesite enolično ime za obsege ravni.
3. Vnesite časovno obdobje (v dnevih), iz katerega želite zbirati podatke o točkovanju.
4. Izberite raven, ki jo želite urediti.
5. V polje Točke **vnesite najmanjšo vrednost točke za to raven** .

6. Izberite značko, ki jo želite podeliti za to raven.
7. Kliknite **Shrani**.

### Opisi polj

| Polje | Opisi |
|---|---|
| Izberite raven | (»Samo urejanje ali brisanje obstoječe ravni značke«) Obstoječa značka raven, ki jo želite urediti. |
| vodno tehtnico, | Ime tega niza ravni značk. |
| **Opredelitev obsega ravni** | |
| Vnesite obseg obdobja za to raven | Število dni, od katerih želite zbirati podatke o točkovanju. |
| Dodaj raven | Tabeli dodajte raven značke. |
| vodno tehtnico, | (Samo za branje) Številka ravni značke. |
| Točk | Število točk, potrebnih za doseganje te ravni. |
| Značka | Grafika značke, povezana s to ravnjo. |

## Sorodne teme

- Konfiguracija točk igrifikacije – ustvarjanje in upravljanje točk za igrifikacijo
- Upravljanje kategorij učinkovitosti delovanja rešitve Gamification – določite podatke, ki jih zajema ponavljajoče se zbiranje podatkov
- Zbiranje podatkov o učinkovitosti delovanja za Gamification

### Upravljanje kategorij uspešnosti rešitve Gamification

Na strani »Kategorije uspešnosti« lahko določite skupino uspešnosti rešitve Gamification in tej skupini uspešnosti dodelite posrednike.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > globalno upravljanje uspešnosti > > kategorije uspešnosti

## Ustvarjanje skupine uspešnosti in dodeljevanje posrednikov

1. Izberite **Ustvari novo skupino uspešnosti**.
2. Vnesite enolično ime skupine uspešnosti.
3. Izberite meritev uspešnosti, s katero želite meriti agente v tej skupini.
4. Izberite skupino ravni, ki jo želite uporabiti za določanje ravni.
5. Izberite konfiguracijo obsega točk, ki jo želite uporabiti za določanje vrednosti točk.
6. Izberite posrednike, ki jih želite dodati v to skupino uspešnosti. Izberete lahko skupine in ekipe ter uporabite polja **Filter** za iskanje po imenu. S kombinacijo tipk Ctrl + klik izberite več posrednikov.
7. Kliknite **Shrani**.

### Opisi polj

| Polje | Opis |
|---|---|
| Izberite skupino uspešnosti | (»Samo urejanje ali brisanje obstoječe skupine uspešnosti«) Za Skupina uspešnosti, ki jo želite urediti. |
| Ime skupine uspešnosti | Ime te skupine uspešnosti. |
| **Nastavitve skupine** | |
| Izberite meritev uspešnosti | Meritev, ki jo želite uporabiti za agente za ocenjevanje.<br>▪ Zavezanost – podatki o upoštevanju agenta iz WFM<br>▪ Kakovost – podatki o učinkovitosti delovanja posrednika iz ocen QM |
| Izberite raven | Nastavite ravni značke Gamification za to skupino uspešnosti. |
| Izberite obseg točk | Razponi rezultatov in dodeljene vrednosti točk za to Skupina uspešnosti. |
| **Udeleženci skupine uspešnosti** | |
| Skupina/ekipa/agent | Skupine, ekipe in posredniki, dodeljeni tej skupini uspešnosti. |

## Sorodne teme

- Konfiguracija točk igrifikacije – ustvarjanje in upravljanje točk za igrifikacijo
- Konfiguracija ravni igrifikacije – ustvarjanje in upravljanje ravni značk za gamification
- Zbiranje podatkov o učinkovitosti delovanja za Gamification

### Konfiguracija gamification točk

Gamifikacija temelji na dosežkih posrednikov, merjenih s točkami. Uporabite stran Points (Točke) za upravljanje vrednosti točk. Zastopnikom se lahko dodeli različno število točk za njihovo upoštevanje in/ali ocenjevanje rezultatov, ki spadajo v določene razpone.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > globalno upravljanje uspešnosti > > točk

Določiti morate dva ali več obsegov s povezanimi vrednostmi točk. Določite lahko točke za največ 10 obsegov.

### Konfiguracija točkovnih vrednosti

1. Izberite **Ustvari nove vrednosti obsega točk za meritev**.
2. Vnesite enolično ime za vrednosti obsega točk.
3. Izberite obseg v tabeli, ki ga želite urediti.
4. V polje End **vnesite končno vrednost** . Začetne in končne vrednosti so lahko pozitivne ali negativne in vključujoče.

   > **Opomba** : Vrednost v začetnem polju je samo za branje. Za prvi vnos v tabeli začetna vrednost "--" označuje karkoli pod prvo končno vrednostjo. Za naslednje obsege je začetna vrednost
   > Določena s prejšnjo končno vrednostjo. Za zadnji vnos v tabeli končna vrednost "--" označuje vse nad zadnjo začetno vrednostjo.

5. Vnesite vrednost točke, ki jo želite dodeliti temu obsegu rezultatov. Točkovne vrednosti so lahko pozitivne ali negativne. Vrednost točke obsega mora biti med točkovnimi vrednostmi prejšnjega in naslednjega razpona.
6. Pritisnite **Enter**.
7. Kliknite **Dodaj obseg** , da v tabelo dodate dodatne vrstice.
8. Kliknite **Shrani**.

> **PRIMER**
> Spodnja tabela je primer konfiguracije obsegov točk.

| Začetek | Konec | Točk |
|---|---|---|
| -- | 10 | –5 |
| 11 | 20 | –3 |
| 21 | 40 | 0 |
| 41 | 60 | 1 |
| 61 | 90 | 3 |
| 91 | -- | 5 |

## Opisi polj

| Polje | Opis |
|---|---|
| Izberite obseg točk | (možnost »Samo urejanje ali brisanje obstoječih vrednosti obsega točk«) Za obstoječi nabor obsegov točk, ki jih želite urediti. |
| Ime točkovnega obsega | Ime za ta obseg rezultatov in dodeljene vrednosti točk. |
| **Razponi točk** | |
| Začetek | (Samo za branje) Številčna vrednost na začetku izbranega obsega rezultatov. Določena je s končno vrednostjo prejšnjega obsega. Ta številka je lahko pozitivna ali negativna in je vključujoča. |
| Končaj | Številčna vrednost na koncu izbranega obsega točk. Ta številka je lahko pozitivna ali negativna in je vključujoča. Biti mora večja od začetne vrednosti tega območja. |
| Točk | Vrednost točke, pridobljena za rezultate v izbranem obsegu.<br>To število je lahko nič, negativno ali pozitivno.<br>**OPOMBA:** Obstaja pomembna razlika med »0 točkami« in »brez točk«. Vrednost "0 točk" pomeni, da je agent dosegel a<br>nič, ki temelji na točkovnem sistemu, ki je bil določen. Vrednost "brez točk" pomeni, da ni bilo metričnih podatkov za agenta na |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Določenega dne in točkovanja ni bilo mogoče opraviti. |
| Dodaj obseg | V tabelo dodajte dodatno vrstico obsega točk. |

## Sorodne teme

- Konfiguracija ravni igrifikacije – ustvarjanje in upravljanje ravni značk za gamification
- Upravljanje kategorij učinkovitosti delovanja rešitve Gamification – določite podatke, ki jih zajema ponavljajoče se zbiranje podatkov
- Zbiranje podatkov o učinkovitosti delovanja za Gamification

# Konfiguracija KPI-jev

Stran **s ključnimi kazalniki učinkovitosti (KPI-ji)** se uporablja za določanje ciljev za KPI-je, ki jih želite dati na voljo za spremljanje v poročilu ali nadzorni plošči raziskovalca podatkov.

## Predpogoji

- Imate dovoljenje za upravljanje najemnika.

## Lokacija strani

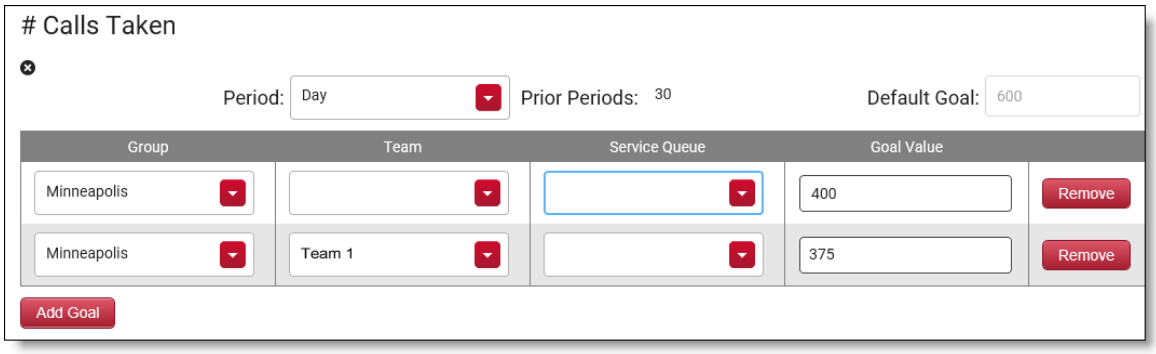
Upravljanje aplikacij > globalna > administracija > ključni kazalniki uspešnosti (KPI)

Vsi KPI-ji imajo privzeti cilj, vendar je lahko zelo širok, zato morda ne bo dodal vrednosti pri poročanju, ne da bi ga podrobneje določili z dodajanjem določenih ciljev, ki so primernejši za vaše središče za stike. Ko KPI-ju dodate cilj, lahko dodatno izboljšate cilje za določena področja središča za stik, na primer skupino ali ekipo. Na primer, cilj spoštovanja % za ekipo A se lahko razlikuje od cilja za ekipo B, saj obravnavajo zelo različne vrste stikov. KPI ima lahko več ciljev, ki temeljijo na vaših edinstvenih zahtevah.

KPI je hierarhične narave. To pomeni, da ko si postavite cilj in ne določite skupine ali ekipe, cilj velja za vse skupine in ekipe v celotnem kontaktnem centru. Če določite skupino, cilj velja samo za to skupino in vse ekipe, ki ji pripadajo. Če določite skupino in ekipo, potem ta cilj velja samo za to ekipo. Bolj specifičen cilj preglasi manj specifičen cilj.

**PRIMER**

Skupino Minneapolis sestavljajo ekipe 1, 2 in 3. Kot je prikazano na spodnji sliki, je bil za skupino in vse njene ekipe določen cilj 400 klicev na dan. Vendar pa ekipa 1 obravnava bolj zapletene težave, zato je cilj 375 klicev na dan nastavljen samo za ekipo 1. Ta cilj prevlada nad ciljem, zastavljenim na ravni skupine. Ker cilji niso bili določeni posebej za ekipi 2 in 3, podedujejo cilj skupine, ki je 400 klicev na dan.




KPI-ji, ki so na voljo za konfiguracijo, so vgrajeni v Raziskovalca kot vrsta mere. Glejte Ustvarjanje poročila in Konfigurirajte KPI-jepodjetja za več informacij.

## Konfiguracija cilja KPI

1. Na spustnem **seznamu Dodaj KPI izberite KPI** , ki ga želite konfigurirati, in kliknite **Dodaj KPI.** KPI je dodan na stran po abecednem vrstnem redu z eno prazno vrstico.
2. Izpolnite polja za konfiguracijo cilja KPI. Edino zahtevano polje je **vrednost** cilja. Vsi ostali so neobvezni. Vsa polja niso na voljo za vsak KPI.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Obdobje | (Neobvezno) Izberite časovno enoto ("obdobje") za KPI. |
| Prejšnja obdobja | (Neobvezno) Vnesite število prejšnjih obdobij za KPI. Za Če je izbrano obdobje »Dan« in vnesena prejšnja obdobja »30«, je primerjava trendov KPI-ja za predhodnih 30 dni. |
| Privzeti cilj | (Samo za branje) Privzeti cilj KPI-ja. Ta vrednost je nastavljena z |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | KPI v Raziskovalcu podatkov. Privzeti cilj je lahko zelo širok, zato morda ne bo dodal vrednosti pri poročanju, ne da bi ga izboljšal z dodajanjem določenih ciljev. |
| Skupina | (Neobvezno) Izberite skupino za cilj. Skupine, ki so na voljo, so tiste, ki so konfigurirane na strani Skupine (glejte Upravljanje skupin . |
| Skupina | (Neobvezno) Izberite ekipo za cilj. Ekipe, ki so na voljo, so tiste, ki so konfigurirane na strani Teams (glejte Upravljanje ekip). |
| Čakalna vrsta storitev | (Neobvezno) Izberite čakalno vrsto za cilj. Razpoložljivi čakalne vrste storitev so tiste, ki so konfigurirane na strani »Čakalne vrste storitev« (glejte Upravljanje čakalnih vrst storitev). |
| Obrazec | (Neobvezno) Izberite obrazec za ocenjevanje cilja. Razpoložljivi obrazci so tisti, ki so konfigurirani na strani Upravitelj obrazcev za ocenjevanje (glejte ). |
| Vrednost cilja | (obvezno) Vnesite cilj za KPI. |

3. Če želite za KPI dodati še en cilj, kliknite **Dodaj cilj**. Če želite iz KPI-ja odstraniti ciljno vrstico, zraven vrstice kliknite **Odstrani** .
4. Ko končate z dodajanjem ciljev, kliknite **Shrani**.

### Odstranjevanje KPI-ja s strani

- Kliknite ikono **X** pod imenom KPI-ja, da odstranite KPI s strani. Ko odstranite KPI, ta ponovno uporabi svoj privzeti cilj v poročanju.

> **OPOMBA** Če iz KPI-ja odstranite vsako ciljno vrstico, se KPI samodejno odstrani s strani. Če želite, da KPI ostane na strani, mora imeti vsaj eno ciljno vrstico.

## Revizija uporabniških in sistemskih sprememb

Na strani »Nadzor« lahko poiščete, pregledate in prepoznate spremembe, ki so jih naredili uporabniki ali sistem v Webex WFO, tako da ustvarite »nadzorno sled«. Ko uporabnik spremeni Webex WFO, Webex WFO, doda vnos v tabelo nadzorne sledi. Ta vnos beleži, kdo je naredil spremembo (uporabnik) in kaj je uporabnik spremenil (predmet).

Webex WFO ohrani informacije v tabeli nadzorne sledi glede na nastavitve hranjenja, ki ste jih konfigurirali (glejte Upravljanje pravilnikov o hrambi podatkov za QM in Analytics).

**OPOMBA** "Uporabniki" vključujejo sistemska opravila (na primer sinhronizacijo z ACD) in prijavljene uporabnike Webex WFO. »Predmeti« vključujejo vse, kar lahko ustvarite ali uredite v Webex WFO (za
Primer, vloge).

**OPOMBA** : Vsi predmeti v Webex WFO niso revidirani, nadzorna sled pa izključuje spremembe, ki so jih naredila sistemska opravila. Izberete **lahko Vključi sistemske dogodke** , da vključite spremembe, ki so jih naredila sistemska opravila.

## Predpogoji

Če si želite ogledati nadzorne sledi, morate imeti dovoljenja nadzornika ali najemnika.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > globalno spremljanje > revizije >

## Postopki

S filtrom nadzora lahko vključite le spremembe, ki ustrezajo določenim pogojem na podlagi sprememb, ki so jih naredili določeni uporabniki, ali sprememb določenih predmetov. S filtrom nadzora lahko omejite, kateri vnosi Webex WFO so prikazani v tabeli nadzorne sledi. Tabela vsebuje vnos za vsako revidirano spremembo v Webex WFO.

### Dodajte filter:

1. Kliknite **Filter**. Prikaže se podokno s filtri.
2. Konfigurirajte polja filtra.
   Vnose v nadzorni sledeh lahko filtrirate in tako poiščete nekaj od tega ali vse od tega:
   - Uporabniki, ki so naredili spremembe. Filtrirate lahko po imenu, priimku, imenu skupine in e-poštnem naslovu.
   - API-ji, ki so bili pozvani k spremembam. Revizijska sled vključuje vse spremembe, ki so jih naredili klici API na to končno točko.
   - Datumi, ko so bile narejene spremembe.
   - Predmeti, ki so bili spremenjeni. Revizijska sled vključuje spremenjene vrste predmetov in način spreminjanja predmeta.
3. Kliknite **Filtriraj rezultate**.

> **Opomba** Za vključitev v rezultate filtriranja se morajo vnosi ujemati z vrednostmi v vsakem polju, ki ga konfigurirate.

### Odstranite filter:

1. Kliknite **Filter**. Prikaže se podokno s filtri.
2. Kliknite **Počisti filtre.**

### Oglejte si dodatne podrobnosti o spremembi:

1. Kliknite vnos v tabeli nadzorne sledi, če si želite ogledati dodatne podrobnosti o tem, kaj je bilo spremenjeno.
2. Če se želite vrniti v tabelo nadzorne sledi, znova kliknite vnos.

## Najboljše prakse

- Nadomestni znaki ne delujejo znotraj polj. Poznati morate vrednost polja, ki jo želite pregledati, in vnesti celotno ime vrednosti ter pravilno črkovati ime vrednosti. Skrajšane oblike imena vrednosti ne delujejo.
- S polji Oznaka entitete, Oznaka polja in Vrednost polja poiščete določene predmete, ki so bili spremenjeni, tako da je mogoče prepoznati uporabnika, ki jih je spremenil. Ta polja morate uporabiti skupaj. Ne morete jih uporabljati ločeno.
  - Oznaka entitete – vrsta spremenjenega predmeta.
  - Oznaka polja – način identifikacije, s katerim želite poiskati spremenjeni predmet.
  - Vrednost polja – enolični identifikator spremenjenega

  predmeta. PRIMER

  Ugotoviti želite, kdo je dodal dovoljenje za vlogo z imenom »Posrednik«, in želite poiskati to vlogo po imenu. Izvedete naslednja dejanja:

  - V spustnem meniju Oznaka entitete izberete **Vloga**.
  - V spustnem meniju Oznaka polja izberete **Ime**.
  - V polje Vrednost polja vnesete **Posrednik**.

  Naslednji primeri prikazujejo, kako konfigurirate ta polja za iskanje določene osnovne konfiguracije, predmetov WFM in QM.

- Primer osnovne konfiguracije prikazuje, kako poiščete uporabnika, ki je spremenil skupen predmet konfiguracije jedra.
  - Oznaka entitete: izberite **osebo**.
  - Oznaka polja: izberite **Prijava**.
  - Vrednost polja: vnesite uporabniško ime uporabnika, ki je bil spremenjen.
- Če želite ugotoviti, kateri uporabnik je spremenil običajen predmet WFM, kot so delovne izmene.
  - Oznaka entitete: izberite **Fiksna delovna izmena** ali **Spremenljiva delovna izmena**, odvisno od vrste delovne izmene, ki jo želite najti.
  - Oznaka polja: Izberite **Ime**.
  - Vrednost polja: vnesite ime spremenjene delovne izmene.
- Če želite ugotoviti, kateri uporabnik je spremenil običajne predmete QM, kot sta retencija ali konfiguracija ACD. Zadrževanje:
  - Oznaka entitete: izberite **pravilnik** o hranjenju.
  - Oznaka polja: Izberite **Ime**.
  - Vrednost polja: vnesite ime spremenjenega pravilnika o hranjenju.

  ACD Konfiguracija:
  - Oznaka entitete: izberite **Strežnik**.
  - Oznaka polja: Izberite **ID.**
  - Vrednost polja: vnesite ID ACD.

    > **OPOMBA** Če želite poiskati ID ACD, se pomaknite do **možnosti Konfiguracija upravljanja** aplikacij> **ACD**. ID ACD je vključen za njegovim imenom v tabelo **Izberite ACD** .

- Pri ogledu dodatnih podrobnosti o predmetu v revizijski sledi se podrobnosti nanašajo na predmete v Webex WFO z notranjim ID-jem in ne z imenom. V spodnji tabeli so opisane pogoste besedne zveze, ki se nanašajo na notranje ID-je, in kje jih najdete v Webex WFO.

| Pogosti stavek | Opis |
|---|---|
| "Oseba, identificirana z ID-jem <ID>" | Na strani Uporabniki izvozite uporabnike. V izvoženi datoteki CSV se ta ID prikaže v stolpcu ID uporabnika. |

| Pogosti stavek | Opis |
|---|---|
| | **OPOMBA:** Ta ID je interni ID Webex WFO in ne ID uporabnika ACD ali ID zaposlenega. |
| »Skupina/skupina, označena z ID-jem <ID> je bila posodobljena« | Na strani Skupine izvozite skupine. V izvoženi datoteki CSV je ta ID prikazan v stolpcu ID skupine. |
| »Skupina/skupina, označena z ID-jem <ID> je bila posodobljena« | Na strani Teams izvozite ekipe. V izvoženi datoteki CSV je ta ID prikazan v stolpcu ID ekipe. |

## Sorodne teme

- Upravljanje pravilnikov o hranjenju podatkov za QM in Analytics – pravilniki o hranjenju določajo, kako dolgo so podatki prikazani na strani nadzora

# Nadzor povezav s strežnikom Webex WFO

Na strani za nadzor namizja lahko nadzirate povezave odjemalca s strežnikom Webex WFO. Na strani za nadzor namizja lahko odkrijete stanje povezave več najemnikov, prenesete dnevnike primerka pametnega namizja in si ogledate druge podrobnosti povezave za odpravljanje težav s strankami.

**OPOMBA:** Stran za spremljanje namizja ne ponuja funkcije nadzora zaslona.

## Predpogoji

- Imate dovoljenje Ogled nadzora namizja.
- Konfiguriran je eden ali več najemnikov.
- Obvestila o uspehu dnevnikov asinhronizacije namiznega odjemalca in dnevniki asinhronizacije namiznega odjemalca so konfigurirana za pridobivanje dnevnikov.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > globalno spremljanje > > spremljanje namizja

# Postopki

## Filtriranje povezav

Informacije, prikazane v tabeli, lahko filtrirate po najemniku ter stanje povezave in aktiviranja najemnikovih nameščenih primerkov storitve Smart Desktop. Prikazane informacije lahko razvrstite tudi tako, da kliknete glavo stolpca v tabeli.

1. Kliknite **Pokaži filtre**.
2. Potrdite ali počistite potrditveno polje poleg želenih možnosti filtra. Privzeto so izbrane vse možnosti in časovno obdobje je nastavljeno za zadnjih sedem dni.

## Pridobivanje dnevnikov pametnega namizja

Z gumbom **Prenesi dnevnike** lahko pridobite datoteko ZIP dnevnikov za vsak primerek pametnega namizja, ki je povezan s strežnikom Webex WFO vašega najemnika.

1. Poiščite primerek storitve Smart Desktop, iz katerega želite dnevnike, in kliknite **Pridobi dnevnike**. Prejeli boste obvestilo, ko bo ZIP datoteka dnevnikov pripravljena za prenos.

   > **Opomba** Če želite biti obveščeni, morate imeti omogočeno prejemanje obvestil o napakah dnevnikov asinhronizacije namiznega odjemalca in dnevnikov asinhronizacije namiznega odjemalca (glejte Konfiguracija obvestil). Če so ta obvestila onemogočena, se prikaže to sporočilo o napaki:
   > Če želite prejemati te dnevnike, se boste morali naročiti na obvestili »Uspeh dnevnikov sinhronizacije namiznega odjemalca« in »Napaka dnevnikov sinhronizacije namiznega odjemalca«.

2. Odprite obvestilo in sledite navodilom za prenos datoteke ZIP.

## Opisi polj

Polja na strani za spremljanje namizja so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Izberite najemnika | (Samo skrbniki sistema) Izberite najemnika, s katerim ste povezani Želite si ogledati. Izberete lahko tudi Vse, če si želite ogledati povezave za vse najemnike. |
| Izberite različico odjemalca | Izberite različico pametnega namizja, ki si jo želite ogledati. Lahko tudi Izberite Vse, če si želite ogledati povezave za vse različice Pametnega namizja. |
| Ponastavi | Obnovi privzete izbire filtrov. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Izvozi | Prikazane podatke o spremljanju namizja izvozite kot datoteko CSV, imenovano MachineDetails.CSV. Na voljo imate možnost, da odprete datoteko ali jo shranite v mapo Prenosi. |
| Stanje | Stanje določene namestitve pametnega namizja.<br>▪ Zelena – povezana in nameščena različica je aktivna različica.<br>▪ Rumena – povezana in nameščena različica ni aktivna različica.<br>▪ Rdeča – povezana in obstaja opozorilo.<br>▪ Siva – povezava je prekinjena. |
| Ime najemnika | Ime najemnika. |
| Ime stroja | Ime omrežja za odjemalca. |
| ID naprave | Univerzalni enolični identifikator (UUID) uporabnikove naprave. |
| Naslov IP | IP naslov uporabnikove naprave. |
| Različica aktiviranega odjemalca | Različica Smart Desktop, ki se trenutno izvaja v računalniku |
| odjemalca. Nameščena različica odjemalca | Najnovejša različica Smart Desktop, prenesena v |
| računalnik agenta. Če je | Različica aktivnega odjemalca in nameščena različica odjemalca se ujemata, posrednik uporablja najnovejšo različico storitve Smart Desktop. |
| Povezan | Označuje, da je Smart Desktop trenutno povezan s strežnikom Webex WFO. |
| Dnevniki | Gumb Pridobi dnevnik ustvari zahtevo za dnevnike primerka pametnega namizja. |
| Konfiguracija | Gumb **Uredi konfiguracijo** omogoča ogled in urejanje ravni pisanja dnevnika, števila datotek za odpravljanje napak in velikosti teh datotek za odpravljanje napak za ta primerek pametnega namizja. |

## Sorodne teme

- Konfiguracija obvestil

# Spremljanje načrtovanega izvoza množičnih stikov

Na strani Nadzor množičnega izvoza stikov lahko nadzirate stanje načrtovanega množičnega izvoza stikov.

## Predpogoji

- Konfigurirali ste zunanje mesto za shranjevanje izvoženih stikov, kamor želite iti.
- Ustvarili ste ponavljajoči se ali začasni izvoz stikov v velikem obsegu. (Ustvarite jih na strani »Interakcije«.)
- (Če si želite ogledati izvoze, ki so jih ustvarili drugi v organizaciji) Imate dovoljenje Ogled množičnega izvoza stikov.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > globalno spremljanje > > revizija izvoza množičnih stikov

## Postopek

### Dostop do izvoženih datotek

Izvožene datoteke so shranjene v mapi »Izvozi« na konfiguriranem zunanjem mestu za shranjevanje. Datoteke so datoteke ZIP v formatu CSV. Imena datotek uporabljajo ta dogovor poimenovanja: < "takoj" ali "načrtovano">-<shranjeno iskalno ime>-<datumitamp>-<časovni žig>

**POMEMBEN** Izdali smo posodobljeno različico strani za spremljanje revizije izvoza v velikem obsegu. Tabela za spremljanje, ki jo vidite na strani, se razlikuje glede na to, ali je bila posodobljena različica
Uvedeno v vašo organizacijo.

### Posodobljena tabela za spremljanje nadzora množičnega izvoza stikov

| Stolpčni | Opis |
|---|---|
| Datum | Datum in čas izvoza. |
| Ime | Ime, ki ga je izvozu dala oseba, ki ga je ustvarila. |
| Stanje | Trenutno stanje izvoznega posla. |
| Ovrednoteni stiki | Skupno število stikov, ki jih je obdelal Webex WFO. Webex WFO oceni rezultate iskanja, da ugotovi, kateri stiki so veljavni, kar pomeni, da imajo stiki zvok za izvoz. Število ovrednotenih stikov se lahko razlikuje od števila izvoženih stikov, če |

| Stolpčni | Opis |
|---|---|
| | Rezultati imajo veljavne in neveljavne stike. |
| Neveljavni stiki | Število stikov, ki so bili po oceni ocenjeni kot neveljavni in so se ne predložijo v obdelavo. Primer neveljavnega stika je stik, ki nima nosilca podatkov za izvoz. |
| Oddani stiki | Skupno število stikov, predloženih za izvoz množičnih stikov. |
| Izvoženi stiki | Število datotek Webex WFO je uspešno izvozilo v zunanje vedro S3 vaše organizacije. |
| Lastnik delovnega mesta | Ime osebe, ki je ustvarila opravilo izvoza množičnih stikov. |

## Klasična tabela za nadzor množičnega nadzora izvoza stikov

Izvoz množičnih stikov ima dve stopnji: opravilo *(izbirno) in nalaganje*. Med fazo *opravil* Webex WFO pretvori datoteke iz oblike, v kateri so bile posnete, v obliko, v kateri bodo shranjene na zunanjem mestu za shranjevanje.

Če izvoza ne nastavite za pretvorbo datotek, Webex WFO preskoči ta korak. V fazi nalaganja Webex WFO premakne datoteke na zunanje mesto za shranjevanje.

| Stolpčni | Opis |
|---|---|
| Datum | Ko je bil izvoz ustvarjen. |
| Ime | Ime, ki ga je izvozu dala oseba, ki ga je ustvarila. |
| Status izvoza | Status izvoza.<br>**Opomba** Če stanje ni uspelo, so najpogostejši razlog težave pri komunikaciji z zunanjim mestom za shranjevanje. Preveriti da je mogoče prenesti datoteke na podlagi poverilnic, ki jih zagotavlja orodje drugega proizvajalca (na primer Filezilla). |
| Število opravil | Koliko stikov vključuje opravilo izvoza. |
| Opravila v čakalni vrsti | Koliko datotek čaka na pretvorbo v izvozno datoteko oblika zapisa. |

| Stolpčni | Opis |
|---|---|
| Opravila v teku | Koliko datotek se trenutno pretvarja v izvozno datoteko oblika zapisa. |
| Opravila dokončana | Koliko avdio ali video datotek Webex WFO je poskušal pretvoriti, Vključno z neuspešnimi konverzijami. |
| Prenosi v čakalni vrsti | Koliko datotek čaka na premik v zunanji pomnilnik lokacija. |
| Prenosi so uspeli | Koliko datotek je bilo uspešno premaknjenih na zunanje mesto za shranjevanje, Plus eno. |
| Prenosi niso uspeli | Koliko datotek Webex WFO se ni moglo premakniti na zunanje mesto shranjevanja. |

## Sorodne teme

- Dodajanje zunanjih mest za shranjevanje – ustvarjanje mest za izvožene datoteke, kamor želite oditi.
- Izvoz stikov v velikem obsegu – ustvarjanje množičnih izvozov stikov.
- Konfigurirajte nastavitve arhiva QM
- Konfiguracija profilov shrambe
- Upravljanje vlog in dovoljenj – preberite več o dovoljenjih za izvoz množičnih stikov in ogled množičnega izvoza stikov.

## Konfiguracija obvestil

Webex WFO lahko obvešča uporabnike o sistemskih dogodkih prek sporočil, imenovanih obvestila.

Obvestila so lahko v realnem času ali dostavljena v obliki povzetka po urniku, ki ste ga nastavili.

Prejemniki obvestil so organizirani v skupine obvestil. Skupina določa vrsto dogodka, ki sproži obvestilo, člane skupine (samo vi ali več članov), kako pogosto prejemate obvestila in način, kako jih pošljete.

Vaš dostop do tega, kar lahko konfigurirate in način dostave, je odvisen od vaše prijave in dovoljenj, konfiguriranih za vašo vlogo. Ta dovoljenja določajo, o katerih sistemskih dogodkih ste lahko obveščeni.

| Vrsta prijave | Kaj lahko konfigurirate |
|---|---|
| Uporabniki, ki niso skrbniki | Obvestila zase prek opozorila ali e-pošte<br><br>Obvestila zase prek opozorila, e-pošte ali mobilnega obvestila. (Obvestila v mobilnih napravah so samo za uvajanje v oblaku.) |
| Skrbniki | ▪ Obvestila zase prek opozorila ali e-pošte<br>▪ Obvestila za skupino po e-pošti |

## Opisi polj

Polja na strani »Obvestila« so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Obseg priglasitve | Izberite obseg skupine obvestil: obvestila samo za sami ali obvestila za več uporabnikov. |
| Ime skupine za obvestila | Enolično ime za skupino obvestil. |
| Vrste obvestil | Izberite vrsto obvestil, ki jih želite prejemati. Vrste ki so vam na voljo, jih določajo dovoljenja, nastavljena za vašo vlogo na strani Vloge. |
| Obvestila v realnem času | Izpolnite ta razdelek, če želite prejemati obvestila v realnem času. |
| Povzetek | Izpolnite ta razdelek, če želite prejemati obvestila kot povzetke. |
| Način dostave | Izberite način, ki ga želite uporabiti za prejemanje obvestil. Če odločite se za dostavo e-pošte in obvestila so samo za vas, ne za več uporabnikov, uporabljeni e-poštni naslov je tisti, ki je konfiguriran za vas na strani Uporabniki v polju Uporabniško ime. Če želite prejemati obvestila iz mobilnih naprav, potrebujete »dostop do mobilne aplikacije Calabrio ONE« |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | dovoljenje. |
| Seznam prejemnikov e-pošte | (»Ta obvestila so poslana samo več uporabnikom«) V polje pod podoknom s seznami vnesite e-poštni naslov in kliknite **Dodaj**. Ko ste v podoknu s seznami, lahko kliknete ikono svinčnika, da uredite naslov, ali ikono X, da izbrišete naslov. |
| Število prijav | Določa, koliko obvestil Webex WFO pošlje za dogodek. Sistem poroča o nekaterih dogodkih, ko se pojavijo, medtem ko se o drugih poroča vsakič, ko sistem anketira. Z določitvijo te številke se lahko prepričate, da vam ne bo poslalo veliko obvestil za isti dogodek. |
| Konfiguracija povzetka | Izberite pogoje, pod katerimi želite prejeti povzetek poročilo. |
| Urnik | V tem razdelku lahko konfigurirate dostavo povzetkov obvestil. |
| Pošlji povzetke Vse <časovno obdobje> | Vnesite, kako pogosto vam Webex WFO pošlje povzetek. Privzeto časovno obdobje je vsakih 24 ur. |
| Začetni datum in čas | Datum in čas začetka obdobja povzetka. |

## Vrste obvestil

Obstajajo tri vrste obvestil:

- Informativno – zgodil se je pričakovan dogodek
- Opozorilo – obstaja pogoj, zaradi katerega Webex WFO preneha delovati, če ni popravljen
- Napaka – trenutno obstaja pogoj, ki bi lahko povzročil, da Webex WFO preneha

delovati Obvestila lahko pošljete na naslednje načine:

- Opozorila, prikazana v aplikaciji
- E-poštna sporočila, poslana na določen seznam prejemnikov
- Obvestila iz mobilnih naprav, poslana na vašo mobilno napravo (samo uvedbe v oblaku)

## Obvestila skrbnika najemnika in uporabnika

V tej tabeli so navedene vrste obvestil, ki so na voljo, ko se prijavite v Webex WFO kot skrbnik najemnika ali drug uporabnik.

| Obvestilo | Opis in rešitev |
|---|---|
| Prijava agenta (podpora) | **Informativno:** Posrednik se je prijavil v Webex WFO.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Odjava posrednika (podpora) | **Informativno:** Agent se je odjavil iz Webex WFO.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Napaka podatkovnega strežnika storitve Analytics (podpora) | **Napaka:** Podatkovni strežnik storitve Analytics ni komuniciranje z mrežnim strežnikom storitve Analytics.<br><br>**Rešitev:** preverite dnevnike podatkovnega strežnika storitve Analytics in preverite njegovo povezljivost. Preverite, ali je zbirka podatkov dostopna. |
| Približuje se pomanjkanju prostora na disku (podpora) | **Rešitev:** Sprostite uporabljeni prostor na disku ali dodajte dodaten prostor za shranjevanje. |
| Približevanje zmogljivosti snemanja (podpora) | **Rešitev:** Dodajte še en strežnik za zapise. |
| Napaka pri izvozu množičnih stikov (poslovno) | **Napaka:** Webex WFO ni uspel prenesti večine Obrnite se na datoteko za izvoz.<br><br>**Rešitev:** preverite nastavitve množičnega izvoza ciljne lokacije. |
| Uspeh izvoza množičnih stikov (podjetje) | **Informativno:** Vaš množični stik Webex WFO Zahteva za izvoz je bila uspešna.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |

| Obvestilo | Opis in rešitev |
|---|---|
| Napaka podatkovnega strežnika za zajem vtičnika (podpora) | **Napaka:** Podatkovni strežnik za zajem ne komunicira z aplikacijskim strežnikom Webex WFO.<br><br>**Rešitev:** preverite dnevnike zajema podatkovnega strežnika in preverite njegovo povezljivost. Preverite, ali je zbirka podatkov dostopna. |
| Zahteva za zajem (poslovno) | **Informativno:** Vaša zahteva za zajetje Webex WFO WFM zgodovinski podatki so bili uspešni.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Cisco JTAPI Napaka pri namestitvi (podpora) | **Napaka:** Namestitev Cisco JTAPI ni uspela.<br><br>**Rešitev:** Preglejte postopke namestitve Cisco JTAPI in poskusite znova namestiti. |
| Cisco JTAPI Uspeh namestitve (podpora) | **Informativno:** Uspešno ste namestili Cisco JTAPI.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Napaka pri namestitvi odjemalca (podpora) | **Napaka:** Webex WFO ni bil pravilno nameščen na namizju.<br><br>**Rešitev:** preverite namestitev storitve Smart Desktop. Za več informacij glejte *Navodila za namestitev uvajanja* v oblaku. |
| Cilj stika Vsi uporabniki dokončani (poslovno) | **Informativno:** opozori ustvarjalca cilja in vse uporabnike, dodeljene cilju stika, ko so dokončana vsa opravila v cilju stika.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Cilj stika zaključen (poslovno) | **Informativno:** Posrednik je uspešno zaključil |

| Obvestilo | Opis in rešitev |
|---|---|
| | njegove ali njene Webex WFO QM kontaktne cilje.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Ustvarjen cilj stika (podjetje) | **Informativno:** Uspešno ste ustvarili Webex WFO kontaktni cilj.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| CTI Napaka podatkovnega strežnika vtičnika (podpora) | **Napaka:** Podatkovni strežnik CTI ne komunicira s strežnikom aplikacije Webex WFO.<br><br>**Rešitev:** Preverite dnevnike podatkovnega strežnika CTI in preverite njegovo povezljivost. Preverite, ali je zbirka podatkov dostopna. |
| Povezan podatkovni strežnik (podpora) | **Informativno:** Podatkovni strežnik je povezan z Webex WFO.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Podatkovni strežnik prekinjen (podpora) | **Napaka:** Podatkovni strežnik ne komunicira z Webex WFO Aplikacijski strežnik.<br><br>**Rešitev:** preverite dnevnike podatkovnega strežnika in preverite njegovo povezljivost. Preverite, ali je zbirka podatkov dostopna. |
| Podatkovni strežnik je zgrešil srčni utrip (podpora) | **Napaka:** strežnik CTI, signalni strežnik SIPREC ali Snemalni strežnik je bil izključen iz strežnika wfoadapter vsaj deset minut.<br><br>Najemniško opravilo preveri povezavo s strežnikom vsakih pet minut. Če povezava ne uspe dve od teh preverjanj, Webex WFO pošlje to opozorilo in nadaljuje s pošiljanjem opozorila vsakih pet minut, dokler strežnik ni ponovno povezan.<br><br>**Rešitev:** Preverite, ali se strežniški računalnik izvaja. |

| Obvestilo | Opis in rešitev |
|---|---|
| | Preverite, ali se strežniška storitev izvaja. Preverite, ali je strežniški računalnik povezan z omrežjem in lahko dostopa do strežnika wfoadapter prek omrežja. |
| Zakasnjeno pridobivanje shrambe dokončano (poslovno) | **Informativno:Vaši podatki, ki so shranjeni,** so bili uspešno pridobljeni.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Dnevniki asinhronizacije namiznega odjemalca dokončani (podpora) | |
| Napaka dnevnikov asinhronizacije namiznega odjemalca (podpora) | |
| Zahteva za distribucijo (poslovna) | **Informativno:** Uporabnik Webex WFO WFM je ustvaril zahtevo za distribucijo.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Pritožba na oceno (poslovna) | **Informativno:** Zgodilo se je nekaj od naslednjega:<br>▪ Uporabnik se je pritožil na oceno, ki ste jo opravili.<br>▪ Uporabnik se je pritožil na oceno, ki jo je dokončal nekdo drug, vendar imate tako obseg nad ocenjenim stikom kot tudi z dovoljenjem Uredi morebitno vrednotenje.<br><br>**Rešitev:** Preglejte oceno in morebitne komentarje, ki jih je vnesel uporabnik. |
| Revizija vrednotenja (poslovanje) | **Informativno:Ocena,** s katero ste povezani je bila posodobljena. To obvestilo je poslano zastopniku, povezanemu s stikom, in osebi, ki je posodobila oceno. |

| Obvestilo | Opis in rešitev |
|---|---|
| | **Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Vrednotenje potrebuje odobritev (podjetje) | **Informativno:** Uporabnik Webex WFO QM ima zaključil ocenjevanje.<br><br>**Rešitev:** Shranite oceno. |
| Presežen nizek prostor na disku (podpora) | **Rešitev:** Sprostite uporabljeni prostor na disku ali dodajte dodaten prostor za shranjevanje. |
| Presežena zmogljivost snemanja (Podpora) | **Rešitev:** Dodajte še en strežnik za zapise. |
| externalStorageLocationError (podpora) | **Napaka:** med izvajanjem rutine za obravnavo stikov v arhivu Opravilo Webex WFO je naletelo na napako pri povezovanju z zunanjim mestom za shranjevanje.<br><br>**Rešitev:** preverite konfiguracijo zunanjega mesta shranjevanja in preizkusite povezavo z njo. |
| Zajem namizja ni uspel (podpora) | **Napaka:** Uporabnik Webex WFO QM ne more snemati namizja.<br><br>**Rešitev:** preverite konfiguracijo Webex WFO Smart Desktop. |
| Zaslon za snemanje ni uspel (podpora) | **Napaka:** Opozorilo se glasi:<br><br>**PRIMER** namiznega dogodka: <številka različice> - snemanje zaslona se ni uspelo.<br><br>Do tega obvestila pride, ko uporabnik ni uspel posneti zaslona za en klic. Uporabnik je pravilno konfiguriran za snemanje zaslona, pametno namizje pa je poskušalo posneti zaslon, vendar poskus ni bil uspešen. |

| Obvestilo | Opis in rešitev |
|---|---|
| | **Rešitev:** Če se težava pojavlja dosledno pri eni napravi, ki uporablja snemanje na namizju, preverite, ali je storitev nameščena v tem računalniku. Odstranite pametno namizje, znova zaženite računalnik in znova namestite pametno namizje v prizadeti računalnik. Če težave ne odpravite, se obrnite na podporo. |
| Snemanje glasu ni uspelo (podpora) | To obvestilo je povzročila napaka izvira iz storitve Smart Desktop ali iz CTI Signaling.<br><br>**Pametno namizje**<br><br>**Napaka:** če je vzrok napake Smart Desktop, se opozorilo glasi:<br><br>**PRIMER** namiznega dogodka: <številka različice> - snemanje glasu se ni uspelo.<br><br>Do tega obvestila pride, ko uporabnik ne uspe posneti glasu za en klic. Uporabnik je pravilno konfiguriran za snemanje glasu, pametno namizje pa je poskušalo posneti glas, vendar poskus ni bil uspešen.<br><br>**Rešitev:** Če se težava pojavlja dosledno pri eni napravi, ki uporablja snemanje na namizju, preverite, ali je storitev nameščena v tem računalniku. Odstranite pametno namizje, znova zaženite računalnik in znova namestite pametno namizje v prizadeti računalnik. Če težave ne odpravite, se obrnite na podporo.<br><br>Če se ta težava pojavi v več telefonih v strežniku |

| Obvestilo | Opis in rešitev |
|---|---|
| | V snemalnem okolju preverite, ali storitev ne deluje blizu zmogljivosti in ali je konfiguracija pravilna. Če težave ne odpravite, se obrnite na podporo.<br><br>**CTI Signalizacija**<br><br>**Napaka:** Če je vzrok napake CTI Signaling, se opozorilo glasi:<br><br>**PRIMER** dogodka signalnega strežnika: Snemanja glasu ni bilo mogoče zagnati.<br><br>Do tega obvestila pride, ko signalni strežnik CTI ni mogel začeti klica s povezanim snemalnim strežnikom. V vrstici »Podrobnosti« v sporočilu o dogodku je za to napako navedena ena od dveh kategorij:<br><br>»Podrobnosti: Ne SIP POVABLJENO« – do te napake pride, ko signalni strežnik CTI ni prejel sporočila SIP INVITE iz vira CTI, ki signalizira JTAPI.<br><br>▪ **Rešitev** : Če te težave ne odpravite, preverite dnevnike podatkovnega strežnika CTI in se prepričajte, da podatkovni strežnik CTI sprejema signalna sporočila SIP iz signalnega vira CTI.<br><br>»Podrobnosti: Ni povezanega odjemalca« – do te napake pride, če signalni strežnik ni povezan z nobenim snemalnim strežnikom, povezanim z napravo.<br><br>▪ **Rešitev**: Preverite dnevnike podatkovnega strežnika CTI, da ugotovite, kateri snemalni strežniki so povezani s to napravo. Prepričajte se, da se izvajajo, signalni strežnik in snemalni strežniki pa so povezani. |

| Obvestilo | Opis in rešitev |
|---|---|
| Zahteva za natančnost napovedi (poslovna) | **Informativno:** Uporabnik Webex WFO WFM je ustvaril zahtevo za natančnost napovedi.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Zahteva za napoved (poslovna) | **Informativno:** Uporabnik Webex WFO WFM je naredil Zahtevo za napoved.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| FTP Napaka podatkovnega strežnika vtičnika (podpora) | **Napaka:** Webex WFO ni mogel prenesti podatkov iz podatkovni strežnik.<br><br>**Rešitev:** preverite dnevnike napak podatkovnega strežnika. Preverite komunikacijo s podatkovnim strežnikom. |
| Napaka pri uvozu preteklih podatkov (podpora) | **Napaka:**Webex WFO zaznal napako, ki je poskušala Naložite pretekle podatke.<br><br>**Rešitev:** preverite dnevnike napak podatkovnega strežnika, se posvetujte s skrbnikom sistema in znova zaženite storitev. |
| Zahteva za zgodovinsko spajanje (poslovna) | **Informativno:** Uporabnik Webex WFO WFM je naredil zahtevo za spajanje preteklih podatkov.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Večja preobremenitev strežnika zapisov (podpora) | **Rešitev:** dodajte drug strežnik za zapise ali stik Webex WFO podporo. |
| Večje snemanje, nalaganje varnostne kopije (podpora) | **Rešitev:** Dodajte drug strežnik za snemanje ali se obrnite na podporo Webex WFO. |
| Zahteva za pošiljanje sporočil (poslovna) | **Informativno:** Zahteva za pošiljanje sporočil, ki jo predložena je bila odobrena ali zavrnjena. To vključuje primere, ko izberete dogodek dinamičnega načrtovanja znotraj dneva |

| Obvestilo | Opis in rešitev |
|---|---|
| | je bila odobrena.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| metrična statistika (podpora) | **Informativno:** Uporabnik Webex WFO WFM je ustvaril Zahtevo za metrično statistiko.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Manjša preobremenitev strežnika zapisov (podpora) | **Rešitev:** Če to obvestilo prejemate pogosto, dodajte drug strežnik za snemanje ali se obrnite na podporo Webex WFO. |
| Manjše snemanje, nalaganje varnostnih kopij (podpora) | **Rešitev:** Če to obvestilo prejemate pogosto, dodajte drug zapisni strežnik ali se obrnite na podporo Webex WFO. |
| Moja ocena (posel) | **Informativno:ocena stika,** ki ga imate Obdelano je bilo dokončano ali urejeno.<br><br>**OPOMBA** : Če je za ocenjevanje potrebna odobritev, boste prejeli to obvestilo, ko bo ocenjevanje<br>Je bila odobrena.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Zaznan ni noben telefon (podpora) | **Napaka:** Pametno namizje je poslušalo marjetico priklenjen telefon, vendar ga po šestih minutah ni našel. Posledica tega je, da storitev ne snema. Najverjetnejši vzrok je, da telefon ni pravilno priklenjen na računalnik ali naprava ni konfigurirana za pošiljanje prometa RTP v računalnik. To je uporabno sporočilo za uvajanja ali če so telefoni stalno povezani z računalniki, ki jih snemajo. Če redno odklapljate računalnike s telefonov, lahko |

| Obvestilo | Opis in rešitev |
|---|---|
| | Želite razmisliti o onemogočanju te težave.<br><br>**Rešitev: Onemogočite to težavo,** če so računalniki odklopljeni iz telefonov. V nasprotnem primeru preverite konfiguracijo naprave v Unified CM in preverite, ali je možnost »SPAN na PC-vrata« nastavljena na »Omogočeno«. Preverite fizično povezavo med računalnikom in telefonom in preverite, ali sta pravilno verižna v marjeticah. Oglejte si navodila za namestitev Webex WFO*za uvajanje* v oblaku za informacije o konfiguraciji strojne opreme |
| | za snemanje namizja. |
| QM Glasovna obdelava (poslovanje) | **Informativno:** Posrednik se je prijavil v Webex WFO.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Zaključena uskladitev (poslovanje) | **Informativno:** To obvestilo vas vsakič opozori Usklajevalno delo se uspešno zaključi. Vključuje številko opravila ter začetni in končni čas opravila.<br><br>**OPOMBA** Če želite dodeliti to obvestilo, morate imeti možnost Upravljanje QM in Prevzem posla Dovoljenja za obvestila. To obvestilo dodelite le, če ima središče za stike arhitekturo snemanja, ki zahteva uskladitev.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Izvoz snemanja (poslovanje) | **Informativno:** Vaša zahteva za izvoz stika Uspešno dokončan in stik je pripravljen za prenos.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |

| Obvestilo | Opis in rešitev |
|---|---|
| Napaka največje dolžine snemanja (podpora) | **Napaka:** Posnetek je dosegel največjo dolžino klicev v organizaciji, kot je konfigurirano na strani z globalnimi nastavitvami QM.<br><br>**Rešitev: Preglejte snemanje,** da ugotovite, ali je bil stik dejansko daljši od največje dolžine klica in ali je dolžina snemanja napaka in bi se snemanje moralo prej ustaviti. Če je dolžina snemanja napaka, to običajno pomeni, da Webex WFO ni prejel končnega dogodka klica od vašega ponudnika signalizacije. Če to obvestilo prejmete večkrat, je morda prišlo do težave z vašim ponudnikom signalizacije. |
| Napaka pri pridobivanju dnevnikov podatkovnega strežnika (podpora) | **Napaka:** Vaše zahteve za dnevnike podatkovnega strežnika Webex WFO ni bilo mogoče dokončati.<br><br>**Rešitev:** preverite povezljivost podatkovnega strežnika. Preverite, ali je zbirka podatkov dostopna. če težave ne odpravite, se obrnite na podporo. |
| Pridobivanje dnevnikov podatkovnih strežnikov Uspeh (podpora) | **Informativno:** Vaša zahteva za dnevnike podatkovnega strežnika Webex WFO je bila uspešno zaključena.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Sprememba urnika (poslovno) | **Informativno:** nekdo (na primer razporejevalnik ali analitik) je spremenil vaš urnik, na primer premaknil čas odmora.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Opomnik za urnik (poslovni) | **Informativno:** To je opomnik o prihajajočem načrtovana dejavnost. Opomniki so poslani samo na Webex |

| Obvestilo | Opis in rešitev |
|---|---|
| | Uporabniki WFO, ki so trenutno prijavljeni. Pošljejo se 15 minut pred začetkom dejavnosti.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Zahteva za urnik (poslovno) | **Informativno:** To je obvestilo za Webex Uporabnik WFO, ki je zahteval razpored, da je bila zahteva odobrena ali zavrnjena.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Zahteva za analizo proračuna za premik (podjetja) | **Informativno:** Uporabnik Webex WFO WFM je vložil zahtevo za analizo izmeničnega proračuna.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Aktivni signalni strežnik (podpora) | **Informativno:** Signalni strežnik je postal aktiven.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Signalni strežnik v prisilnem stanju pripravljenosti (podpora) | **Napaka:** Signalni strežnik je prešel v prisilno stanje pripravljenosti in ni aktiven.<br><br>**Rešitev:** Dodatne informacije poiščite v dnevnikih signalnega strežnika. |
| Signalni strežnik Nenadzorovan preklop ob izpadu (podpora) | **Napaka:** Aktivni signalni strežnik ni uspel in signalni strežnik v pripravljenosti je zdaj aktiven.<br><br>**Rešitev:** Dodatne informacije poiščite v dnevnikih signalnega strežnika. |
| Preklop ob izpadu vzdrževanja signalnega strežnika (podpora) | **Napaka:** Aktivni signalni strežnik je prešel v vzdrževalni način in signalni strežnik v stanju pripravljenosti je zdaj aktiven.<br><br>**Rešitev:** Preverite dnevnike signalnega strežnika za nadaljnje |

| Obvestilo | Opis in rešitev |
|---|---|
| | informacija. |
| Ponudnik telefonije signalnega strežnika ni uspel (podpora) | **Napaka:** Signalni strežnik je izgubil povezavo s ponudnikom telefonije in ni aktiven.<br><br>**Rešitev:** Dodatne informacije poiščite v dnevnikih signalnega strežnika. |
| stagedUploadServerConnectionFailure (podpora) | |
| Zahteva za strateško napoved (poslovanje) | **Informativno:** Uporabnik Webex WFO WFM je ustvaril zahtevo za strateško napoved.<br><br>**Rešitev:** Ukrepanje ni potrebno. |
| Napaka podatkovnega strežnika za sinhronizacijo vtičnika (podpora) | **Napaka:** Storitev sinhronizacije ni uspela.<br><br>**Rešitev:** Izvedite naslednje korake:<br>1. Preverite, ali se storitev sinhronizacije izvaja.<br>2. Preverite, ali lahko komunicirate s strežnikom, v katerem je nameščena sinhronizacijska storitev.<br>3. Preverite dnevnike storitev sinhronizacije. |
| Dvostopenjska napaka podatkovnega strežnika vtičnika (podpora) | **Napaka:** V dvostopenjskem postopku nalaganja podatkov je prišlo do napake.<br><br>**Rešitev:** preverite dnevnike podatkovnega strežnika. Če težave ne odpravite, se obrnite na podporo. |
| Nepričakovana napaka na namizju (podpora) | **Napaka:** Pri izvajanju opravila je prišlo do nepričakovane napake.<br><br>**Rešitev:** Preverite datoteko za odpravljanje napak na namizju zaradi razloga, povezanega s to napako. Znova zaženite namizje agenta. Če težave ne odpravite, se obrnite na podporo. |

| Obvestilo | Opis in rešitev |
|---|---|
| Glasovni paketi niso prejeti (podpora) | **Napaka:** Webex WFO ni prejel paketov na vrata SAN.<br><br>Ko spremljate stik agentove stranke, ne slišite ničesar. Po 15 sekundah se prikaže sporočilo o napaki, da paketi niso bili prejeti. Vaš poskus snemanja posrednikovega stika s strankami privede do praznega posnetka.<br><br>**Rešitev:** Preverite naslednje:<br>▪ Vrata PC<br>▪ PC glas VLAN dostop<br>▪ Premosti na PC-vrata<br>▪ Varnostni način naprave<br><br>Preverite tudi konfiguracijo kodekov telefona agenta. |

## Brisanje ali posodabljanje več stikov hkrati

Na strani Postopki množičnega stika lahko izbrišete več stikov, spremenite pravilnike o hranjenju več stikov ali posodobite metapodatke po meri za več stikov hkrati, namesto da delate s posameznimi stiki na strani »Interakcije«.

## Predpogoji

- Vaša organizacija uporablja Webex WFO Cloud. Množične operacije stika niso na voljo za uvajanja na mestu uporabe.
- Imate vsaj eno od teh dovoljenj:
  - Množično brisanje
  - Množično hranjenje posodobitev
  - Množično posodabljanje metapodatkov

- Imate datoteko CSV, ki vsebuje seznam ID-jev stikov, s katerimi želite delati. Ta datoteka mora vsebovati vsaj glavo stolpca ID stika. Vključuje lahko tudi druge glave stolpcev, vendar ti niso obvezni. Eden od načinov za ustvarjanje te datoteke je izvoz seznama stikov, s katerimi želite delati, s strani Interakcije. Za navodila glejte Izvoz metapodatkov stika. Izvoz mora vključevati stolpec ID stika.
- (Za posodobitev pravilnikov o hranjenju stikov) Vaša organizacija je na strani Hranjenje ustvarila vsaj en pravilnik o hranjenju. Za več informacij glejte Upravljanje pravilnikov o hranjenju podatkov za QM in Analytics .
- (Če želite posodobiti ali počistiti metapodatke po meri za stike) Vaša organizacija je ustvarila metapodatke po meri na strani upravitelja metapodatkov. Če želite več informacij, glejte Upravljanje polj metapodatkov po meri.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > QM > QM Tokovi stikov > množične operacije stikov

## Postopki

### Brisanje več stikov

**POMEMBNO** Brisanje stikov je trajno. Tega dejanja ni mogoče razveljaviti.

1. Izberite **Množično brisanje stikov**.
2. Kliknite **Izberi datoteko** in prenesite preglednico stikov, ki jih želite izbrisati. Seznam stikov se prikaže na desni strani strani.
3. V **polje Razlog** vnesite, zakaj brišete stike. Ta razlog bo viden vsem, ki zaženejo poročilo o množičnih opravilih.
4. Kliknite **Pošlji**. Izbriši **stike?** odpre se okno.
5. Kliknite **Potrdi**. Okno se zapre in prikaže se potrditveno sporočilo.

### Posodobitev pravilnika o hranjenju za več stikov

1. Izberite **Množično posodabljanje pravilnika** o hranjenju stikov.
2. Kliknite **Izberi datoteko** in prenesite preglednico stikov, ki jih želite posodobiti. Seznam stikov se prikaže na desni strani strani.
3. S **spustnega seznama Pravilnik** o hranjenju izberite pravilnik o hranjenju, ki ga želite uporabiti za stike.

4. V **polje Razlog** vnesite, zakaj stikom dodeljujete pravilnik o hranjenju. Ta razlog bo viden vsem, ki zaženejo poročilo o množičnih opravilih.
5. Kliknite **Pošlji**. Posodabljate **pravilnike o hranjenju stikov?** odpre se okno.
6. Kliknite **Potrdi**. Okno se zapre in prikaže se potrditveno sporočilo.

## Posodobitev metapodatkov po meri za več stikov

**POMEMBNO** : Metapodatke po meri je treba posodabljati trajno. Tega dejanja ni mogoče razveljaviti.

1. Izberite **Množično posodabljanje metapodatkov** stikov.
2. Kliknite **Izberi datoteko** in prenesite preglednico stikov, ki jih želite posodobiti. Seznam stikov se prikaže na desni strani strani.
3. V **razdelku Posodobitev metapodatkov** na spustnem seznamu Polje **metapodatkov izberite polje metapodatkov, ki** ga želite posodobiti. Možnosti na tem seznamu so s strani Upravitelj metapodatkov.
4. V polje Vrednost **metapodatkov vnesite vrednost, ki jo želite dodeliti** .

   **PRIMER** : Vaša organizacija uporablja polje metapodatkov po meri, imenovano »Stopnja zvestobe strank«, ki pomaga dodeliti stranke z najvišjo ravnjo zvestobe podpori concierge. Srebrno raven zvestobe morate dodeliti nizu stikov. V **razdelku Posodobitev metapodatkov**
   na **spustnem seznamu Metapodatkovno polje** izberite Raven zvestobe strank in v polje z metapodatki vnesite Srebro
   **Polje vrednosti** metapodatkov.

5. (Neobvezno) Če želite posodobiti dodatne metapodatke za te stike, ponovite 3. in 4. korak.
6. V **polje Razlog** vnesite, zakaj posodabljate metapodatke za te stike. Ta razlog bo viden vsem, ki zaženejo poročilo o množičnih opravilih.
7. Kliknite **Pošlji**. Posodobite **metapodatke o stiku?** odpre se okno.
8. Kliknite **Potrdi**. Okno se zapre in prikaže se potrditveno sporočilo.

## Počisti metapodatke za več stikov

Odstranite vse vrednosti za določeno polje metapodatkov iz stikov.

**POMEMBNO** Brisanje metapodatkovnega polja je trajno. Tega dejanja ni mogoče razveljaviti.

1. Izberite **Množično posodabljanje metapodatkov** stikov.
2. Kliknite **Izberi datoteko** in prenesite preglednico stikov, ki jih želite posodobiti. Seznam stikov se prikaže na desni strani strani.

3. V **razdelku Počisti metapodatke** izberite polje metapodatkov, katerega vrednost želite počistiti iz **Spustni** seznam polj metapodatkov. Možnosti na tem seznamu so s strani Upravitelj metapodatkov.

> **PRIMER** : Vaša organizacija uporablja polje metapodatkov po meri, imenovano »Stopnja zvestobe strank«, ki pomaga dodeliti stranke z najvišjo ravnjo zvestobe podpori concierge. Raven zvestobe morate odstraniti iz niza stikov. V **razdelku Počisti metapodatke** izberite Stopnja zvestobe strank s spustnega seznama Metapodatkovno polje . Ko se to opravilo konča, je polje »Stopnja zvestobe strank« za te stike prazno.

4. V **polje Razlog** vnesite, zakaj brišete polje metapodatkov za te stike. Ta razlog bo viden vsem, ki zaženejo poročilo o množičnih opravilih.
5. Kliknite **Pošlji**. Posodobite **metapodatke o stiku?** odpre se okno.
6. Kliknite **Potrdi**. Okno se zapre in prikaže se potrditveno sporočilo.

### Ogled zapisa množičnih opravil

Zaženite poročilo, v katerem so navedene množične posodobitve stikov, kdo jih je zagnal in zakaj.

1. Izberite **Poročilo o množičnih opravilih**.
2. V poljih **Datumski obseg** izberite začetni in končni datum za časovno obdobje, o katerem želite poročati.
3. Kliknite **Zaženi**. Seznam množičnih opravil se prikaže na desni strani strani.
4. (Neobvezno) Če želite prenesti seznam ID-jev stikov, vključenih v opravilo, kliknite številko posla v **stolpcu ID** opravila.

## Sorodne teme

- Prilagodite stolpce na strani »Interakcije« – zagotovite, da je stolpec ID stika del izvožene datoteke.
- Izvozi metapodatke o stiku – ustvarite seznam stikov, ki jih želite obdelati v velikem obsegu.
- Upravljanje pravilnikov o hrambi podatkov za QM in Analytics – ustvarite pravila, ki urejajo shranjevanje podatkov o stikih.
- Upravljanje polj metapodatkov po meri – ustvarite informacije, ki jih boste priložili stikom.

# Upravljanje uporabnikov

## Kako delujejo licence

Licence vam omogočajo zakonit dostop do uporabe Webex WFO. Z licencami povežete funkcionalnost Webex WFO z njenimi vlogami in dovoljenji.

### Model licenciranja

Cisco ima model licenciranja z obračunavanjem naročnine in nedodeljenimi licencami za uvajanja Webex WFO.

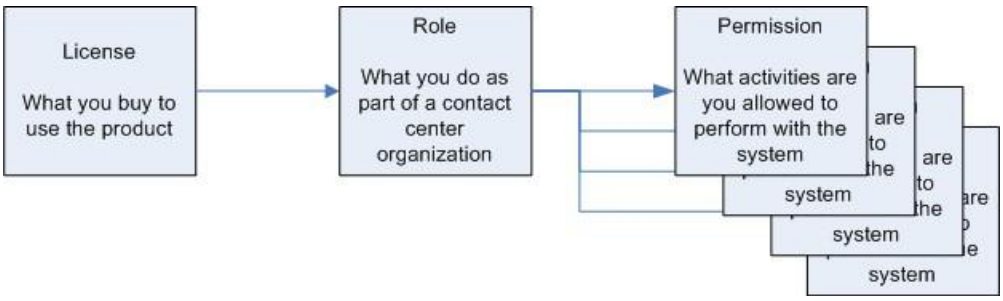
Ko kupite naročnino na Webex WFO, se strinjate s tem, kar Cisco imenuje "minimalna mesečna obveznost": minimalno število sedežev, kupljenih po določeni ceni. Če porabite več sedežev, kot se strinjate v mesečni obvezi, vam Cisco zaračuna za vsakega od njih. To se imenuje »nezavezana licenca«.

Cisco vam zaračunava občasno, mesečno, četrtletno ali letno.

> **PRIMER** Imate minimalno mesečno rezervacijo 100 QM sedežev, kar ustreza vašim zahtevam od februarja do oktobra. Vaš kontaktni center je v prazničnem času bolj zaposlen (od novembra do januarja). V tem času uporabljate 150 QM sedežev, za te tri mesece pa vam zaračunajo 100 sedežev po predvideni licenčni stopnji in za 50 sedežev po nedodeljeni licenčni stopnji.

### Licenciranje, vloge in dovoljenja

Licence so povezane z vlogami, ki jih imajo uporabniki v sistemu. Dostop uporabnikov do funkcionalnosti Webex WFO temelji na njihovi vlogi in dovoljenjih, povezanih z njihovo vlogo. Če želite več informacij o dodeljevanju vlog in dovoljenj, glejte Upravljanje vlog in dovoljenj .




Vsak aktivni uporabnik Webex WFO je povezan z eno ali več licencami in ima lahko eno ali več vlog. Vsaka posamezna licenca se imenuje sedež. Sedeži licenc se štejejo glede na število aktivnih uporabnikov s to licenčno vlogo. Vse stranke morajo imeti določeno število sedežev in licenc za vsakega aktivnega uporabnika.

Aktivni uporabniki imajo lahko licenco in dostop do Webex WFO. Neaktivni uporabniki ne morejo imeti licence ali dostopa do Webex WFO. Ko aktivnega uporabnika preklopite na neaktivnega, postane njegova licenca na voljo, vi pa jo lahko znova dodelite drugim uporabnikom.

Na voljo so naslednje vrste licenc:

- Licence za prenos podatkov
- Webex WFO Accessove licence
- Skrbniške licence
- Licence za uporabo
- Licence za Bot Analytics
- Licence za vpoglede

## Licence za prenos podatkov

Webex WFO uporabniki, ki imajo funkcije zajemanja (predvsem agenti kontaktnega centra), so povezani z licenco za podatke. Privzeta vloga posrednika je samodejno povezana s to vrsto licence. Podatkovne licence vključujejo naslednje:

- Snemanje skladnosti s predpisi (CR) – uporabniki lahko zvočno posnamejo in pregledajo svoje stike.
- Upravljanje kakovosti (QM) – uporabnike je mogoče beležiti in ocenjevati ter pregledovati svoje stike in ocene (QM Podatkovne licence vključujejo CR).
- Upravljanje delovne sile (WFM) – uporabniki so lahko razporejeni in lahko dostopajo do funkcij spreminjanja urnika.

- Analytics Essentials – uporabniki so lahko analizirani in pregledajo analitične podatke, ki jih ustvarijo njihovi stiki. Zvočni stiki uporabnikov so prepisani in samodejno povzeti s povzetkom interakcije. Uporabniki lahko vidijo mnenja agentov in strank ter sklepanje umetne inteligence.
- Analytics Enterprise – vključuje vse zbirke Analytics Essentials, uporabniki pa imajo tudi dostop do priljubljenih tem. Poleg tega imajo uporabniki analizo trendov, ki vam omogoča sledenje spremembam mnenja med interakcijo.
    - Obdelava za priljubljene teme je povezana z nalogami prepisovanja. Če se odločite za izvajanje opravila prepisovanja preteklih podatkov, bodo priljubljene teme obdelale to opravilo, ne glede na datum. Uporaba ni odvisna od datuma podatkov. Če ste na primer kupili 200 interakcij, jih lahko uporabite za katero koli časovno obdobje. Če znova zaženete opravila prepisovanja, postopek ponovnega zagona upošteva le manjkajoče prepise. To pomeni, da če znova zaženete opravilo prepisovanja, priljubljene teme upoštevajo le manjkajoče prepise.
- Analitika za namizne aplikacije – uporabniki lahko spremljajo dejavnost posrednikov v namiznih računalnikih in uporabo aplikacije. Ta licenca je na voljo kot dodatek za Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM) ali Workforce Management (WFM).
- Spremljanje – uporabniki si lahko v živo ogledajo zaslone agentov. Ta licenca je na voljo kot dodatek za Cisco Compliance Recording (CR) ali Workforce Management (WFM).
- Upravljanje podatkov – ta licenca se ne prodaja več.

**OPOMBA** : Uporabniki z licencami za prenos podatkov imajo omejen dostop do funkcionalnosti Webex WFO. Omejeni so na pregled lastnih podatkov.

## Webex WFO Accessove licence

Licenca za dostop Webex WFO zagotavlja večino dovoljenj, ki tem vlogam omogočajo dostop do celotnega programa.

**BEST PRACTICE** Webex WFO Licence za dostop zagotavljajo popoln dostop do poslovnih komponent aplikacije. Licence za dostop so namenjene uporabnikom, ki imajo izboljšano poslovanje Funkcije, kot so vodje skupin in skrbniki. Licence za dostop omogočajo uporabnikom, da prepoznajo ključne pridobitve iz interakcij, urnikov in analitičnih podatkov, ki jih zajame Webex WFO.

## Licenca za storitev Bot Analytics

Z licenco za Bot Analytics lahko uporabniki spremljajo in izboljšujejo učinkovitost in kakovost svojih pogovornih izdelkov AI.

## Licence za vpoglede

Insights je Cisco-jev vrhunski izdelek poslovne inteligence. Licence za vpoglede uporabnikom omogočajo dostop do vpogledov. Vsi, ki želijo ustvariti ali si ogledati vsebino vpogledov, morajo imeti licenco za vpoglede. Posamezna vloga potrebuje le eno od dveh licenc za vpoglede, ki sta navedeni spodaj, vendar mora biti vsaka licenca dodeljena vsaj eni vlogi.

- Bralnik vpogledov – uporabniki si lahko ogledajo nadzorne plošče vpogledov, ki jih ustvari in z njimi da v skupno rabo nekdo, ki ima licenco za avtorja vpogledov.
- Avtor vpogledov – uporabniki lahko ustvarjajo analize vpogledov in nadzorne plošče ter jih dajejo v skupno rabo.

| Vrsta licence | Odobrena | Dodatne licence |
|---|---|---|
| Bralnik vpogledov | 100% brezplačne bralne licence* | Obrnite se na svoj Cisco račun Menedžer |
| Avtor vpogledov | Ena brezplačna avtorska licenca za vsakih 300 uporabnikov** | Obrnite se na upravitelja računa Cisco |

*Za vsako uporabniško licenco, kupljeno za beleženje skladnosti (CR), upravljanje kakovosti (QM), upravljanje delovne sile (WFM), analitiko ali paket Webex WFO, boste prejeli enako število 100 % brezplačnih licenc za branje. Skupno število brezplačnih licenc za branje se bo ujemalo z največjim številom uporabniških licenc, za katere ste se zavezali za te storitve.

**Prejeli boste eno brezplačno avtorsko licenco za vsakih 300 uporabniških licenc, kupljenih za beleženje skladnosti (CR), upravljanje kakovosti (QM), upravljanje delovne sile (WFM), analitiko ali paket Webex WFO. Ena avtorska licenca je vedno vključena, nato pa se doda še ena za vsakih 300 dodatnih dodeljenih licenc. Skupno število avtorskih licenc, ki jih prejmete, ustreza številu kupljenih veljavnih uporabniških licenc.

> **PRIMER** Če imate 1.000 WFM predanih licenc in 500 QM predanih licenc, boste prejeli 1.000 brezplačnih licenc za branje in štiri brezplačne avtorske licence. To je zato, ker brezplačni Reader Licence se ujemajo s skupnim številom predanih uporabniških licenc in za vsakih 300 potrjenih licenc dobite eno brezplačno avtorsko licenco.

## Presežki

Če stranka preseže največje število dodeljenih uporabniških licenc za beleženje skladnosti (CR), upravljanje kakovosti (QM), upravljanje delovne sile (WFM), analitiko ali paket Webex WFO in ni kupila dodatnih licenc za vpoglede, ji bomo te dodatne licence za vpoglede zaračunali v zaostanku.

**POMEMBNO** Uporaba licence za vpoglede se začne, ko uporabniškemu računu dodelite vlogo z dovoljenji storitve Vpogledi. Da bi se izognili nepričakovanim bremenitvam, redno spremljajte uporabo licenc in se prepričajte, da ste
Pravilno število licenc za vpoglede. Če potrebujete dodatne licence, se obrnite na upravitelja računa.

## Primeri uporabnikov z več vlogami

V nadaljevanju so navedeni primeri licenciranja za uporabnike, ki imajo več vlog.

### Primer 1: agent QM, ki je tudi ocenjevalec

Uporabnik ima vlogo ocenjevalca, povezano z licenco za dostop Webex WFO, in vlogo posrednika, povezano z licenco za upravljanje kakovosti, da zajame svoje stike. Vloga ocenjevalca ima določeno funkcionalnost agenta in nekatere funkcije nadzornika. Ta uporabnik uporablja dve licenci: eno za upravljanje kakovosti in eno za dostop Webex WFO. V tem primeru se število sedežev, ki so na voljo za licenco za upravljanje kakovosti, in število sedežev za licenco za dostop Webex WFO zmanjšata za eno. Če ta uporabnik zahteva samo snemanje glasu, lahko namesto licence za upravljanje kakovosti uporabite licenco za snemanje klicev.

### Primer 2: agent QM, ki je prav tako načrtovan z WFM

Uporabnik ima vlogo posrednika, povezano z licenco za upravljanje kakovosti in licenco za upravljanje delovne sile. To omogoča zajemanje agentovih stikov in načrtovanje delovnega časa agenta. Prav tako omogoča zastopniku, da pregleda svoje stike in ocene ali spremeni urnike. Ta uporabnik porabi dve licenci.

## Funkcije, ki so na voljo z licencami QM in Analytics

V spodnji tabeli so navedene funkcije, ki so na voljo z različnimi licencami.

| Funkcija | Webex WFO Prevajanje... Als** | Webex WFO Enterprise** | Snemanje skladnosti (CR) | Upravljanje kakovosti (QM) | Analytics Essentials | Analytics Enterprise | Analytics Enterprise Plus | Analni bot Ytics | Desktop Analytics | Monitorstan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Snemanje zvok ali uvoz Avdio iz ACD | X | X | X | X | | | | | | |

| Funkcija | Webex WFO Prevajanje... Als** | Webex WFO Enterprise** | Snemanje skladnosti (CR) | Upravljanje kakovosti (QM) | Analytics Essentials | Analytics Enterprise | Analytics Enterprise Plus | Analni bot Ytics | Desktop Analytics | Monitorprstan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Uvozi interakti Ons od Digitalni Kanalov | X | X | X | X | X | X | X | | | |
| Zaslon zapis g | X | X | | X | | | | | | |
| Evaluati Ons | X | X | | X | | | | | | |
| Reporti ng in Vpogled | X | X | X | X | X | X | X | | X | |
| Živeti zaslon Prevajanje... Ng | X | X | | X | | | | | | X |
| Namizje Prevajanje... Ng | X | X | X | X | | | | | X | X |
| Stik Čakalna vrsta | X | X | | X | | | | | | |
| Avtoma Ted pavza | X | X | | X | | | | | | |

| Funkcija | Webex WFO Prevajanje... Als** | Webex WFO Enterprise** | Snemanje skladnosti (CR) | Upravljanje kakovosti (QM) | Analytics Essentials | Analytics Enterprise | Analytics Enterprise Plus | Analnibot Ytics | Desktop Analytics | Monitorstan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| in<br>življenjepis<br>od<br>zapis<br>g | | | | | | | | | | |
| Ustvari<br>in uredi<br>običaj<br>Metadata<br>Združenje<br>Ed z<br>Stike | X | X | | X | | | | | | |
| Ustvari<br>in uredi<br>Evaluati<br>na<br>Oblike | X | X | | X | | | | | | |
| Pogled<br>standard<br>Evaluati<br>Ons | X | X | | X | | | | | | |
| Ustvari<br>in<br>Pogled<br>po klicu<br>Raziskave | X | X | | X | | | | | | |

| Funkcija | Webex WFO Prevajanje... Als** | Webex WFO Enterprise** | Snemanje skladnosti (CR) | Upravljanje kakovosti (QM) | Analytics Essentials | Analytics Enterprise | Analytics Enterprise Plus | Analni bot Ytics | Desktop Analytics | Monitorstan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Izvozi Stike | X | X | X | X | | | | | | |
| QM Poglede | X | X | X | X | | | | | | |
| QM Workflows | X | X | X | X | | | | | | |
| Stik Označevanje | X | X | X | X | | | | | | |
| Telefonist Raziskovalec | X | X | | | X | X | X | | X | |
| Prevajanje... ption | X | X | | | X | X | X | | | |
| Interaktina Povzetek y | X | X | | | X | X | X | | | |
| Namizje dejavnost Sledenje in Analitične s | X | X | | | X | X | X | | X | |
| Aplikation | X | X | | | X | X | X | | X | |

| Funkcija | Webex WFO Prevajanje... Als** | Webex WFO Enterprise** | Snemanje skladnosti (CR) | Upravljanje kakovosti (QM) | Analytics Essentials | Analytics Enterprise | Analytics Enterprise Plus | Analni bot Ytics | Desktop Analytics | Monitorstan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| navada | | | | | | | | | | |
| Upravitelj namizja | X | X | | | X | X | X | | X | |
| Bot Analytics | | | | | | | X | X | | |
| Trending Topics | | X | | | | X | X | | | |
| Oznake AI | | | | | | | X | | | |

- ** Webex WFO Essentials in Webex WFO Enterprise sta paketa. Webex WFO Essentials združuje QM, WFM, WFM s podatkovno analitiko v realnem času in Analytics Essentials. Webex WFO Enterprise združuje QM, WFM, WFM z analitiko podatkov v realnem času, Vacation Planner Pro in Analytics Enterprise.

## Sorodne teme

- Upravljanje vlog in dovoljenj – ustvarjanje vlog in nastavljanje dovoljenj za dostop do Webex WFO

## Ustvarjanje uporabnika API

Če nameravate uporabiti API-je Webex WFO za integracije tretjih oseb, Cisco priporoča, da ustvarite uporabniški račun API. Uporabnika API konfigurirate enako kot skrbnika sistema, vendar je namen tega uporabnika omogočiti aplikacijam tretjih oseb preverjanje pristnosti z Webex WFO.

> **Opomba** Če želite ustvariti tega uporabnika, morate imeti privzeto vlogo skrbnika sistema ali vlogo z enakovrednimi dovoljenji. Za to vlogo potrebujete eno licenco skrbnika sistema.

Za več informacij o pooblastitvi in preverjanju pristnosti uporabnika z oznako Webex WFO glejte Pooblastite API v Referenčnem priročniku API.

Če naletite na težave, se za pomoč obrnite na podporo.

### Ustvarite uporabniški račun API

1. Zaženite Webex WFO in se prijavite kot skrbnik sistema.

   **OPOMBA** Če se v izdelek prijavljate prvič, ustvarite dodaten skrbniški račun.

2. Pomaknite se do razdelka Upravljanje aplikacij > Globalna > uporabniška konfiguracija > uporabnike.
3. **Izberite možnost Ustvari novega uporabnika** in izpolnite naslednja polja v razdelku Podatki o uporabniku.
   - **Ime** in **priimek** – vnesite ime in priimek, ki določata namen uporabnika. Vnesite **na primer API** kot ime in **uporabnik** kot priimek.
   - **Uporabniško ime** – vnesite veljaven e-poštni naslov. To je uporabniško ime uporabnika Webex WFO, ki bo uporabljeno za prijavo.
4. V polje Geslo **vnesite geslo, ki ustreza zahtevnim zahtevam** najemnika glede gesla.
5. V polju **Vloge** dodelite uporabniku privzeto vlogo skrbnika sistema.
6. Nastavite polje »Ekipa **« na privzeto** ekipo. To vrednost lahko nastavite na nadomestno ekipo, če želite.
7. Izberite povezane skupine in ekipe, nad katerimi bi moral imeti ta račun določen obseg. Kot skupino lahko izberete posamezne ekipe, ime skupine ali ime najemnika. Če izberete ime najemnika, označite vse ekipe v tej skupini.

11. V polju WFM Pogledi dodelite **EnterpriseView** kot glavni pogled. To uporabniku omogoča, da vidi vse uporabnike.
12. Kliknite Shrani v zgornjem desnem kotu uporabniškega vmesnika.

## Sorodne teme

Oglejte si# *Webex WFO API Referenčni priročnik.*

## Uvoz in izvoz uporabnikov

Na strani Uporabniki izberite **Uvozi in izvozi** , da uvozite nove ali urejene uporabnike ali izvozite obstoječe uporabnike. Podatki o uvozu in izvozu so v formatu CSV.

**OPOMBA**

Program za preglednice, kot je Microsoft Excel, lahko obliko datuma v datotekah CSV spremeni v obliko, ki je v aplikaciji nastavljena kot privzeta. Zavedajte se te možnosti in se prepričajte, da so datumski stolpci konfigurirani tako, da je oblika datuma pravilna. Podprte oblike zapisa datuma so:

- DD/MM/LLLL
- MM/DD/LLLL
- LLLL-MM-DD
- LLLL/MM/DD

Ko konfigurirate način preslikave polj datoteke za uvoz v polja Webex WFO, lahko to preslikavo shranite za vnovično uporabo.

## Predpogoji

- Imate dovoljenje Adadministration Org. Struktura.
- Če želite uvoziti uporabnike, morate imeti dovoljenje za dodeljevanje uporabniških vlog.
- Če uvozna datoteka vsebuje vrednosti v stolpcu Pogledi, morate imeti dovoljenje Uredi WFM poglede.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > uporabniška konfiguracija globalne > > uporabnike

## Postopki

### Izvoz uporabniških podatkov

- Kliknite **Izvozi**. Webex WFO prenese datoteko v računalnik. Datoteka se privzeto imenuje **people.CSV**.

### Uvoz uporabniških podatkov

1. Kliknite **Izberi datoteko**, poiščite datoteko CSV, ki vsebuje podatke o uvozu, in kliknite **Odpri** , da prikažete glave stolpcev datoteke. Za podrobnosti o zahtevah za datoteke CSV glejte obliko zapisa datoteke CSV.
2. Preslikajte zahtevana polja za uvoz Webex WFO v ustrezno polje v datoteki CSV in konfigurirajte podatkovni tip tega polja.

3. Kliknite **Uvozi**.

> **Opomba** : Podatki obstoječih uporabnikov so posodobljeni z vrednostmi v vsakem stolpcu. Če stolpec ostane prazen ali je stolpec izbrisan iz datoteke za uvoz, se izbrišejo vsi obstoječi podatki v tem stolpcu
> V Webex WFO.

### Shranjevanje sheme preslikave za vnovično uporabo

1. Kliknite **Izberi datoteko**, poiščite datoteko CSV in kliknite **Odpri** , da prikažete glave stolpcev datoteke.
2. Preslikajte zahtevana polja za uvoz Webex WFO v ustrezno polje v datoteki CSV in konfigurirajte podatkovni tip tega polja.
3. V polje Ime **preslikave vnesite ime za preslikavo** .
4. Kliknite **Shrani**. Ta shema preslikave bo nato na voljo za ponovno uporabo pri prihodnjem uvozu.

## CSV oblika datoteke

Datoteka CSV lahko vsebuje stolpce za naslednje podatke v poljubnem vrstnem redu. Zahtevani so stolpci E-poštni naslov, Ime in Priimek; Vsi ostali so neobvezni. Stolpci so v tej tabeli navedeni po abecednem vrstnem redu.

Stolpci v datoteki CSV lahko uporabljajo imena, navedena v tej tabeli, ali imena, ki jih izberete. Primer: **E-pošta** je **lahko e-poštni naslov**. Tukaj navedena imena stolpcev so tista, ki se uporabljajo v zbirki podatkov Webex WFO. Če uporabljate različna imena stolpcev, morate vsako ime po meri preslikati v ustrezno ime Webex WFO.

> **POMEMBNO:** Uporabnikovi e-poštni naslovi morajo biti veljavni in konfigurirani na stranki SMTP, preden dodate novega uporabnika v Webex WFO ali posodobite e-poštni naslov obstoječega uporabnika v Webex WFO.
> V nasprotnem primeru Webex WFO ne more pošiljati e-poštnih sporočil na uporabnikov e-poštni naslov. To sporočilo velja samo za organizacije, ki so uporabnike konfigurirale tako, da prejemajo aktivacijska in pozdravna e-poštna sporočila za nastavitev gesel.

| Glava stolpca | Opis |
|---|---|
| ACD ID | ID uporabnika znotraj ACD. |
| ACD ID strežnika | ID ACD, ki je vir podatkov za uporabnika. Aktivira |
| | Datum, ko je bil uporabnik aktiviran. |

| Glava stolpca | Opis |
|---|---|
| Datum prenehanja poslovanja | Datum, ko je uporabnik zapustil podjetje. |
| Datum začetka delovanja podjetja | Datum, ko je uporabnik začel s |
| podjetjem. Deaktivira | Datum, ko je bil uporabnik deaktiviran.<br><br>Če želite aktivirati deaktiviranega uporabnika pri uvozu uporabnikov, nastavite ta datum na<br><br>**12/31/2999**. |
| Datum začetka oddelka | Datum, ko je uporabnik začel z oddelkom. |
| Prikaz časovnega pasu | Uporabnikov časovni pas prikaza. Če si želite ogledati seznam veljavnih imen, ki jih lahko uporabite pri uvažanju uporabnikov, glejte Imena časovnih pasov. |
| E-pošta | (obvezno) E-poštni naslov uporabnika. |
| ID zaposlenega | ID zaposlenega uporabnika. |
| Omogoči razporejanje | Označuje, ali je uporabnika mogoče načrtovati. |
| True/False. Ime | (obvezno) Ime uporabnika. |
| Celotno področje uporabe ekipami in | Če je vrednost nastavljena na TRUE, ima uporabnik obseg nad vsemi skupinami,<br><br>Uporabniki. Če je nastavitev nastavljena na FALSE, je obseg uporabnika takšen, kot je konfiguriran v poljih Obseg ekip in |
| | Skupine obsega. |
| Priimek | (obvezno) Priimek uporabnika. |
| Področne nastavitve | Jezik, ki ga uporablja uporabnik. |
| Prijavo | ID prijave uporabnika. |
| Glavni pogled | Glavni pogled uporabnika v WFM. |
| Največja kadrovska skupina | Največja kadrovska skupina, v katero je dodeljen |
| uporabnik. Skupina članov | Skupina, ki ji uporabnik pripada. |

| Glava stolpca | Opis |
|---|---|
| QM ogledov | Pogledi, dodeljeni uporabniku v QM. |
| Rank | Uvrstitev uporabnika v kontaktnem centru. |
| Vloge | Vloge, dodeljene uporabniku. Več vlog je ločenih s podpičjem. |
| Profil izdaje razporeda | Profil izdaje razporeda, dodeljen temu uporabniku. |
| Časovni pas za razporejanje | Časovni pas, ki se uporablja za načrtovanje agenta. |
| Skupine obsega | Skupine v obsegu uporabnika. Več skupin je ločenih s podpičji. |
| Obseg ekip | Ekipe v okviru uporabnika. Več ekip ločuje Podpičji. |
| Preslikave spretnosti | Preslikave spretnosti, dodeljene temu uporabniku. |
| Skupina | Dodeljena ekipa uporabnika. |
| ID uporabnika | ID uporabnika v Webex WFO. ID številko lahko prepoznate tako, da izvozite uporabniške podatke in si jo ogledate v nastali datoteki CSV.<br><br>Če je uporabnik nov uporabnik, mora biti ID uporabnika nastavljen na 0 (nič), sicer uvoz ne uspe. |
| Pogledi | Pogledi, ki so dodeljeni uporabniku v WFM. |
| Profil delovnega stanja | Profil delovnega stanja, dodeljen temu uporabniku. |

## Imena časovnih pasov

V nadaljevanju je seznam dovoljenih imen časovnih pasov, ki jih lahko vnesete v datoteko Uporabniki uvažajo/izvažajo CSV.

| | | |
|---|---|---|
| DEJANJE | AET | Afrika/Abidžan |
| Afrika/Akra | Afrika/Addis_Ababa | Afrika/Alžir |

| | | |
|---|---|---|
| Afrika/Asmara | Afrika/Asmera | Afrika/Bamako |
| Afrika/Bangui | Afrika/Banjul | Afrika/Bissau |
| Afrika/Blantyre | Afrika/Brazzaville | Afrika/Bujumbura |
| Afrika/Kairo | Afrika/Casablanca | Afrika/Ceuta |
| Afrika/Conakry | Afrika/Dakar | Afrika/Dar_es_Salaam |
| Afrika/Džibuti | Afrika/Douala | Afrika/El_Aaiun |
| Afrika/Freetown | Afrika/Gaboron | Afrika/Harare |
| Afrika/Johannesburg | Afrika/Juba | Afrika/Kampala |
| Afrika/Kartum | Afrika/Kigali | Afrika/Kinšasa |
| Afrika/Lagos | Afrika/Libreville | Afrika/Lome |
| Afrika/Luanda | Afrika/Lubumbashi | Afrika/Lusaka |
| Afrika/Malabo | Afrika/Maputo | Afrika/Maseru |
| Afrika/Mbabane | Afrika/Mogadiš | Afrika/Monrovija |
| Afrika/Nairobi | Afrika/Ndjamena | Afrika/Niamey |
| Afrika/Nouakchott | Afrika/Ouagadougou | Afrika/Porto-Novo |
| Afrika/Sao_Tome | Afrika/Timbuktu | Afrika/Tripoli |
| Afrika/Tunis | Afrika/Windhoek | AGT |
| Amerika/Adak | Amerika/Sidrišče | Amerika/Angvila |
| Amerika/Antigva | Amerika/Araguaina | Amerika/Argentina/Buenos_ Aires |
| Amerika/Argentina/Katamarca | Amerika/Argentina/ComodRivadav i a | Amerika/Argentina/Cordoba |
| Amerika/Argentina/Jujuy | Amerika/Argentina/La_Rioja | Amerika/Argentina/Mendoza |
| Amerika/Argentina/Rio_ Gallegos | Amerika/Argentina/Salta | Amerika/Argentina/San_Juan |

| | | |
|---|---|---|
| Amerika/Argentina/San_Luis | Amerika/Argentina/Tucuman | Amerika/Argentina/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/Cancun | Amerika/Caracas |
| Amerika/Katamarca | Amerika/Cayenne | Amerika/Kajman |
| Amerika/Chicago | Amerika/Chihuahua | Amerika/Coral_Harbour |
| Amerika/Cordoba | 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/Gvatemala | Amerika/Guayaquil | Amerika/Gvajana |
| Amerika/Halifax | Amerika/Havana | Amerika/Hermosillo |
| Amerika/Indiana/Indianapolis | Amerika/Indiana/Knox | Amerika/Indiana/Marengo |
| Amerika/Indiana/Peterburg | Amerika/Indiana/Tell_City | Amerika/Indiana/Vevay |
| Amerika/Indiana/Vincennes | Amerika/Indiana/Winamac | Amerika/Indianapolis |
| Amerika/Inuvik | Amerika/Ikaluit | 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/Menominiranec | 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/Center |
| Amerika/North_Dakota/New_ Salem | Amerika/Ojinaga | Amerika/Panama |
| 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/Odločni | 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/Devica | Amerika/beli konj |
| Amerika/Winnipeg | Amerika/Jakutat | Amerika/Yellowknife |
| Antarktika/Casey | Antarktika/Davis | Antarktika/DumontDUrville |
| Antarktika/Macquarie | Antarktika/Mawson | Antarktika/McMurdo |
| Antarktika/Palmer | Antarktika/Rothera | Antarktika/South_Pole |
| Antarktika/Syowa | Antarktika/Vostok | Arktika/Longyearbyen |
| UMETNOST | Azija/Aden | Azija/Almaty |
| Azija/Aman | Azija/Anadir | Azija/Aqtau |
| Azija/Aqtobe | Azija/Ašgabat | Azija/Aškabad |
| Azija/Bagdad | Azija/Bahrajn | Azija/Baku |
| Azija/Bangkok | Azija/Bejrut | Azija/Biškek |
| Azija/Brunej | Azija/Kalkuta | Azija/Choibalsan |
| Azija/Chongqing | Azija/Chungking | Azija/Chungking |
| Azija/Kolombo | Azija/Dacca | Azija/Damask |
| Azija/Daka | Azija/Dili | Azija/Dubaj |
| Azija/Dušanbe | Azija/Gaza | Azija/pristanišče |
| Azija/Hebron | Azija/Ho_Chi_Minh | Azija/Hong_Kong |
| Azija/Hovd | Azija/Irkutsk | Azija/Istanbul |
| Azija/Džakarta | Azija/Jayapura | Azija/Jeruzalem |
| Azija/Kabul | Azija/Kamčatka | Azija/Karachi |
| Azija/Kašgar | Azija/Katmandu | Azija/Katmandu |
| Azija/Kalkuta | Azija/Krasnojarsk | Azija/Kuala_Lumpur |
| Azija/Kuching | Azija/Kuvajt | Azija/Macao |

| | | |
|---|---|---|
| Azija/Macao | Azija/Magadan | Azija/Makassar |
| Azija/Manila | Azija/muškat | Azija/Nikozija |
| Azija/Novokuznetsk | Azija/Novosibirsk | Azija/Omsk |
| Azija/ustno | Azija/Phnom_Penh | Azija/Pontianak |
| Azija/Pjongjang | Azija/Katar | Azija/Qyzylorda |
| Azija/Qyzylorda | Azija/Rangun | Azija/Riad |
| Azija/Riad87 | Azija/Riad88 | Azija/Riad89 |
| Azija/Saigon | Azija/Sahalin | Azija/Samarkand |
| Azija/Seul | Azija/Šanghaj | Azija/Singapur |
| Azija/Tajpej | Azija/Taškent | Azija/Tbilisi |
| Azija/Teheran | Azija/Tel_Aviv | Azija/Thimbu |
| Asia/Thimphu | Azija/Tokio | Azija/Ujung_Pandang |
| Azija/Ulan Bator | Azija/Ulan_Bator | Azija/Urumqi |
| Azija/Vientiane | Azija/Vladivostok | Azija/Jakutsk |
| Azija/Jekaterinburg | Azija/Erevan | AST |
| Atlantik/Azori | Atlantik/Bermudi | Atlantik/Kanarski otok |
| Atlantik/Cape_Verde | Atlantik/Ferski otok | Atlantik/Ferski otoki |
| Atlantik/Jan_Mayen | Atlantik/Madeira | Atlantik/Reykjavik |
| Atlantik/South_Georgia | Atlantik/St_Helena | Atlantik/Stanley |
| Avstralija/ACT | Avstralija/Adelaide | Avstralija/Brisbane |
| Avstralija/Broken_Hill | Avstralija/Canberra | Avstralija/Currie |
| Avstralija/Darwin | Avstralija/Lindeman | Avstralija/Hobart |
| Avstralija/LHI | Avstralija/sever | Avstralija/Lord_How e |
| Avstralija/Melbourne | Avstralija/Queensland | Avstralija/NSW |

| | | |
|---|---|---|
| Avstralija/Perth | Avstralija/Tasmanija | Avstralija/jug |
| Avstralija/Sydney | Avstralija/Yancowinna | Avstralija/Viktorija |
| Avstralija/Zahod | Brazilija/DeNoronha | STAVA |
| Brazilija/Hektar | BST | Brazilija/vzhod |
| Brazilija/Zahod | Kanada/Vzhod-Saskatchewan | Kanada/Atlantik |
| Kanada/Centralna | Kanada/Nova Fundlandija | Kanada/vzhodna |
| Kanada/Gora | Kanada/Yukon | Kanada/Pacifik |
| Kanada/Saskatchewan | Čile/Kontinentalni | MAČKA |
| CET | CST | Čile/Velikonočni otok |
| CNT | Kuba | CST6CDT |
| CTT | EET | JESTI |
| Itd | EST | Egipt |
| Prevajanje... | Etc/GMT+0 | EST5EDT |
| Itd / GMT | Etc/GMT+11 | Etc/GMT+1 |
| Etc/GMT+10 | Etc/GMT+3 | Etc/GMT+12 |
| Etc/GMT+2 | Etc/GMT+6 | Etc/GMT+4 |
| Etc/GMT+5 | Etc/GMT+9 | Etc/GMT+7 |
| Etc/GMT+8 | Etc / GMT-10 | Etc / GMT-0 |
| Itd / GMT-1 | Etc/GMT-13 | Etc/GMT-11 |
| Etc/GMT-12 | Itd / GMT-3 | Itd / GMT-14 |
| Etc/GMT-2 | Etc/GMT-6 | Etc/GMT-4 |
| Etc / GMT-5 | Etc / GMT-9 | Etc/GMT-7 |
| Etc / GMT-8 | Itd. / UCT | Etc / GMT0 |
| Etc / Greenwich | itd. / Zulu | itd. / univerzalno |

| | | |
|---|---|---|
| Etc / UTC | Evropa/Atene | Evropa/Amsterdam |
| Evropa/Andora | Evropa/Berlin | Evropa/Belfast |
| Evropa/Beograd | Evropa/Bukarešta | Evropa/Bratislava |
| Evropa/Bruselj | Evropa/København | Evropa/Budimpešta |
| Evropa/Kišinjev | Evropa/Guernsey | Evropa/Dublin |
| Evropa/Gibraltar | Evropa/Istanbul | Evropa/Helsinki |
| Evropa/Isle_of_Man | Evropa/Kijev | Evropa/Jersey |
| Evropa/Kaliningrad | Evropa/London | Evropa/Lizbona |
| Evropa/Ljubljana | Evropa/Malta | Evropa/Luksemburg |
| Evropa/Madrid | Evropa/Monako | Evropa/Mariehamn |
| Evropa/Minsk | Evropa/Oslo | Evropa/Moskva |
| Evropa/Nikozija | Evropa/Praga | Evropa/Pariz |
| Evropa/Podgorica | Evropa/Samara | Evropa/Riga |
| Evropa/Rim | Evropa/Simferopol | Evropa/San_Marino |
| Evropa/Sarajevo | Evropa/Stockholm | Evropa/Skopje |
| Evropa/Sofija | Evropa/Tiraspol | Evropa/Talin |
| Evropa/Tirane | Evropa/Vatikan | Evropa/Uzhgorod |
| Evropa/Vaduz | Evropa/Volgograd | Evropa/Dunaj |
| Evropa/Vilna | Evropa/Zaporožhye | Evropa/Varšava |
| Evropa/Zagreb | GB-Eire | Evropa/Zürich |
| GB | Greenwich | GMT |
| GMT0 | Islandija | Hongkong |
| HST | Indijski/Chagos | IET |
| Indijski/Antananarivo | Indija/Komori | Indijski/božični |

| | | |
|---|---|---|
| Indijski / Kokosovi jeziki | Indija/Maldivi | Indijščina/Kerguelen |
| Indijski/Mahe | Indija/Reunion | Indija/Mavricij |
| Indija/Mayotte | IST | Iran |
| Izrael | JST | Jamajka |
| Japonska | IZPOLNJENI | Kwajalein |
| Libija | Mehika/Splošno | Mehika/BajaNorte |
| Mehika/BajaSur | Bližnji vzhod/Riad89 | Bližnji vzhod/Riad87 |
| Bližnji vzhod/Riad88 | MST7MDT | MIT |
| MST | NST | Navajo |
| MREŽA | Pacifik/Apia | NZ |
| NZ-KLEPET | Pacifik/Čuuk | Pacifik/Auckland |
| Pacifik/Chatham | Pacifik/Enderbury | Pacifik/velika noč |
| Pacifik/Efate | Pacifik/Funafuti | Pacifik/Fakaofo |
| Pacifik/Fidži | Pacifik/Guadalcanal | Pacifik/Galapaški otok |
| Pacifik/Gambier | Pacifik/Johnston | Pacifik/Guam |
| Pacifik/Honolulu | Pacifik/Kwajalein | Pacifik/Kiritimati |
| Pacifik/Kosrae | Pacifik/Midway | Pacifik/Majuro |
| Pacifik/Marquesas | Pacifik/Norfolk | Pacifik/Nauru |
| Pacifik/Niue | Pacifik/Palau | Pacifik/Noumea |
| Pacifik/Pago_Pago | Pacifik/Ponape | Pacifik/Pitcairn |
| Pacifik/Pohnpei | Pacifik/Saipan | Pacifik/Port_Moresby |
| Pacifik/Rarotonga | Pacifik/Tarawa | Pacifik/Samoa |
| Pacifik/Tahiti | Pacifik/Bujenje | Pacifik/Tongatapu |
| Pacifik/Truk | PLT | Pacifik/Wallis |

| | | |
|---|---|---|
| Pacifik/Ya | Portugal | PNT |
| p Poljska | ski PST | LR |
| PRT | Singapur | K |
| ROK | SystemV/AST4ADT | PST8PDT |
| | | SST |
| SystemV/AST4 | SystemV/EST5 | SystemV/CST6 |
| SystemV/CST6CDT | SystemV/MST7 | SystemV/EST5EDT |
| SystemV/HST10 | SystemV/PST8PDT | SystemV/MST7MDT |
| SystemV/PST8 | Turčija | SystemV/YST9 |
| SystemV/YST9YDT | ZDA/Aljaska | UCT |
| Univerzalen | ZDA/Central | ZDA/Aleutščina |
| ZDA/Arizona | ZDA/Havaji | ZDA/Vzhod-Indiana |
| ZDA/Vzhod | ZDA/Gora | ZDA/Indiana-Starke |
| ZDA/Michigan | ZDA/Samoa | ZDA/Pacifik |
| ZDA/Pacifik – novo | W-SU | UTC |
| VST | | MOKER |
| Zulujščina | | |

## Upravljanje več uporabnikov

Z možnostjo »Upravljanje več uporabnikov« spremenite stanje aktivacije in dodelite vloge več uporabnikom hkrati.

### Upravljanje stanja aktivacije več uporabnikov

1. V polju »Dejanje« izberite **Upravljanje stanja** aktiviranja.
2. Premaknite uporabnike med podoknoma »Neaktivno« in »Aktivno«, če želite spremeniti stanje aktiviranja.
3. Kliknite **Shrani**.

### Dodeljevanje vlog več uporabnikom

**Opomba** Če želite dodeliti vloge več uporabnikom, morate imeti dovoljenje za dodeljevanje uporabniških vlog.

1. V polju Dejanje izberite **Dodeli vloge**.
2. V polju Dodeli vloge izberite vlogo, ki jo želite dodeliti uporabnikom.
3. Premaknite uporabnike iz podokna Na voljo v podokno Dodeljeno po želji, da tem uporabnikom dodelite vlogo, ki ste jo izbrali.
4. Kliknite **Shrani**.

## Upravljanje uporabniških profilov

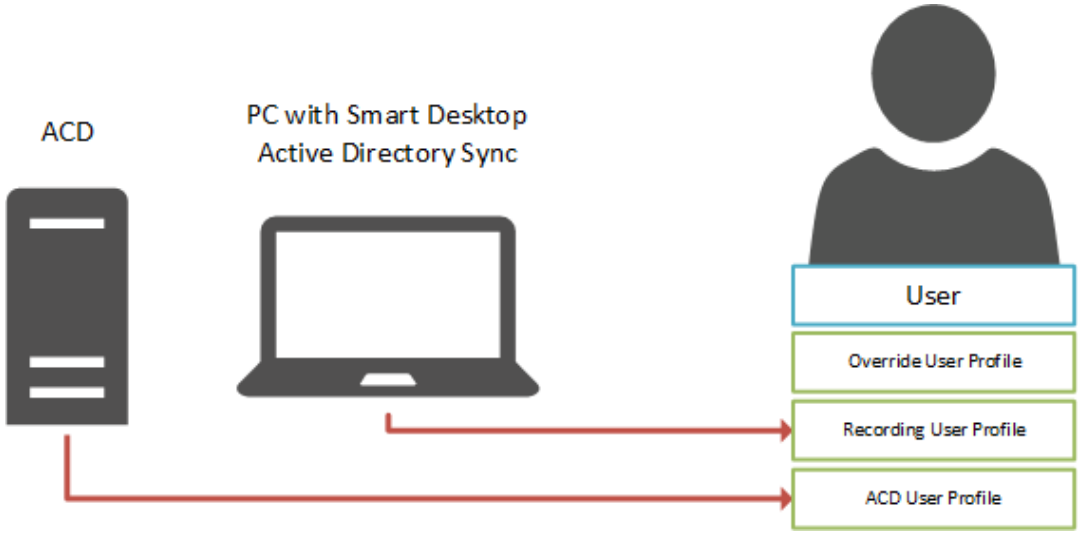
Uporabniški profili vsebujejo več polj (vključno z imenom, priimkom in zunanjim ID-jem), ki povzemajo identiteto uporabnika v zunanjih virih, kot so ACD, računalnik s pametnim namizjem ali Active Directory. Ko je uporabnik Webex WFO dodan iz zunanjega vira, Webex WFO izbere vrednosti iz teh polj in to identiteto prenese na novega uporabnika Webex WFO.

Obstajajo tri kategorije uporabniških profilov:

- ACD uporabniški profili
- Snemanje uporabniških profilov
- Preglasitev uporabniških profilov

En uporabnik Webex WFO ima lahko vse tri uporabniške profile hkrati. Vendar pa uporabnik ne more imeti več kot en uporabniški profil ACD, tudi če je združen z drugim uporabnikom, ki ima uporabniški profil ACD (glejte Združevanje uporabnikov ).

Uporabniški profili imajo »prednost«. Njihova pomembnost je v tabeli uporabniškega profila razvrščena od najvišje (zgoraj) do najnižje (spodaj). Če ima uporabnik več kot en uporabniški profil in ti uporabniški profili vsebujejo nasprotujoče si vrednosti v istem polju, ta prednost določa, katere vrednosti Webex WFO izberejo za identifikacijo tega uporabnika v Webex WFO (glejte primer uporabniških profilov).




## ACD uporabniški profili

Uporabniki, ki so dodani s sinhronizacijo z ACD, imajo uporabniške profile ACD. Uporabniški profil ACD povzame identiteto uporabnika v ACD in to identiteto prenese na povezanega uporabnika Webex WFO.

Ko se uporabnik spremeni v ACD, se vrednosti v uporabniškem profilu ACD povezanega uporabnika Webex WFO posodobijo ob naslednji sinhronizaciji. Te spremembe se prenesejo tudi na uporabnika Webex WFO, razen če ima uporabnik Webex WFO drug uporabniški profil (Snemanje ali Prekoračitev), ki ima višjo prednost in vsebuje nasprotujoče si vrednosti v enem ali več poljih.

Webex WFO ustvari ločen uporabniški profil ACD za vsak ACD, iz katerega uvozi uporabnike. Razlikuje več ACD uporabniških profilov tako, da viru uporabniškega profila doda ime ACD (kot je vneseno na strani konfiguracije ACD).

**PRIMER**

Webex WFO uvaža uporabnike iz Amazon Connect ACD z imenom "Amazon" in Cisco Webex Contact Center ACD z imenom "Cisco". Rezultat tega sta dva uporabniška profila, ki imata naslednje vire:

- ACD - Cisco
- ACD - Amazon

Uporabniški profil ACD ima lahko višjo ali nižjo prednost kot drug uporabniški profil ACD ali uporabniški profil snemanja. To prednost lahko spremenite v tabeli prioritete uporabniškega profila na strani z globalnimi nastavitvami (glejte Konfiguracija globalnih nastavitev). ACD uporabniški profili ne morejo imeti večje prednosti kot uporabniški profili Preglasi.

## Snemanje uporabniških profilov

Uporabniški profil snemanja povzame identiteto uporabnika v Active Directory in to identiteto prenese na povezanega uporabnika Webex WFO.

Snemanje uporabniških profilov se doda v naslednjih primerih:

- Nov uporabnik je dodan tako, da se prijavite v računalnik s pametnim namizjem
- Obstoječi uporabnik je sinhroniziran z Active Directory
- Nov ali obstoječi uporabnik dobi prijavo v sistem Windows

Uporabniški profil snemanja ima lahko višjo ali nižjo prednost kot uporabniški profil ACD. To prednost lahko spremenite v tabeli prioritete uporabniškega profila na strani z globalnimi nastavitvami (glejte Konfiguracija globalnih nastavitev). Snemanje uporabniških profilov ne more imeti večje prednosti kot preglasi uporabniške profile.

## Preglasitev uporabniških profilov

Uporabniški profil Preglasi ohrani vse spremembe, ki jih naredite uporabnikom, katerih identitete so ustvarjene iz uporabniških profilov ACD ali Snemanje, s čimer zagotovi, da vrednosti, ki jih vnesete v Webex WFO, nadomestijo (ali »preglasijo«) vrednosti, uvožene iz ACD, računalnika s pametnim namizjem ali Active Directory.

Uporabnik ima uporabniški profil Preglasi, ko se zgodi kar koli od naslednjega:

- Uporabnik že ima uporabniški profil za snemanje ali ACD, vi pa uredite eno od vrednosti, ki je prišla iz enega od teh uporabniških profilov.

  > **OPOMBA:** Ne morete urejati imena ali priimka uporabnika, ki je sinhroniziran z ACD. Če ACD sinhronizira odnos med uporabniki in ekipami, tudi ekipe ne morete urejati.

- Uporabnika, ki ste ga ročno ustvarili v Webex WFO, združite z uporabnikom, ki ima uporabniški profil Snemanje ali ACD.

  > **OPOMBA#** Webex WFO odstrani vse obstoječe preglasitve uporabniških profilov tako primarnega uporabnika kot sekundarnega uporabnika, preden se združijo. Če želite več informacij o združevanju uporabnikov,
  >
  > glejte Združevanje uporabnikov .

- Obstoječega uporabnika posodobite z uvozom uporabnika.

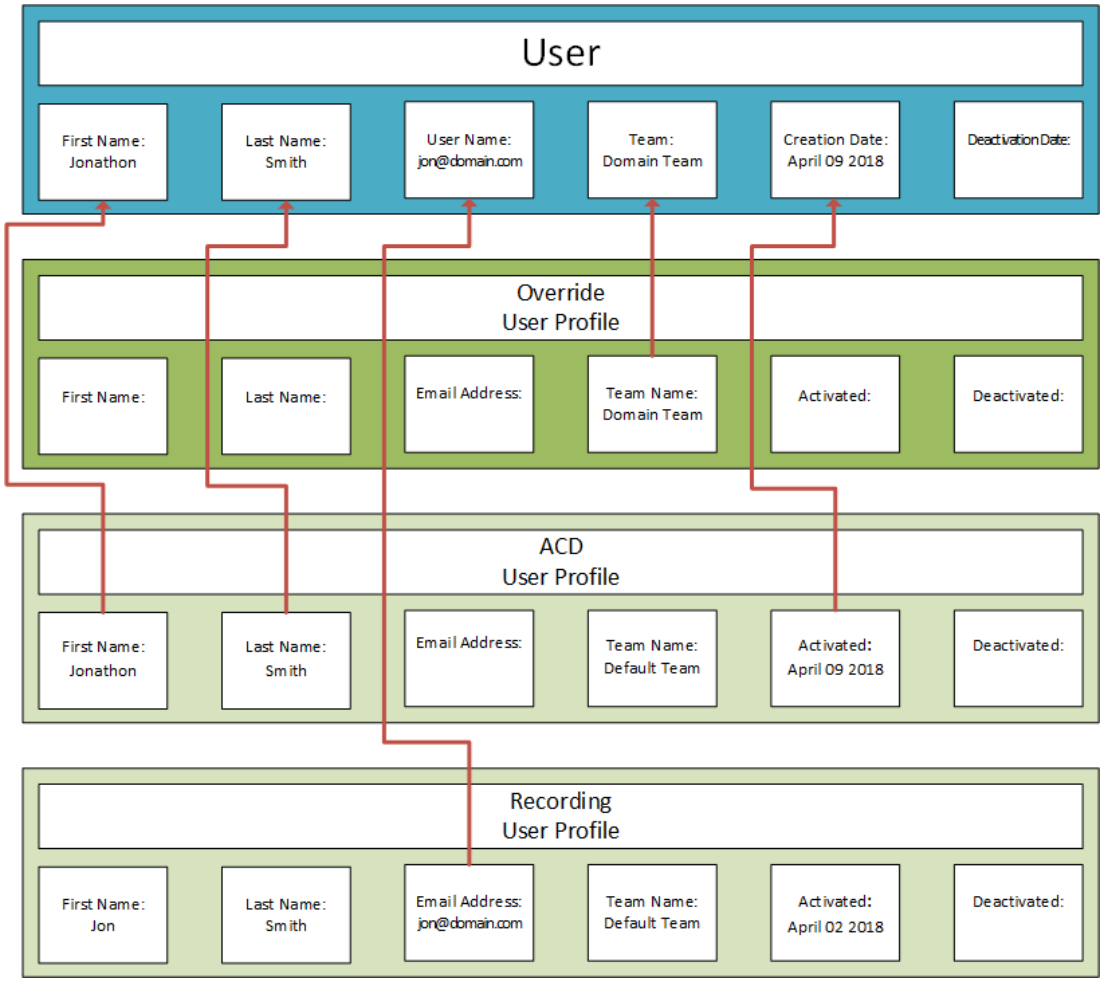
Uporabnik ne more imeti samo uporabniškega profila Preglasi.

Preglasitveni uporabniški profili imajo privzeto najvišjo prednost. Te prednosti ne morete znižati. Če želite identificirati uporabnika z vrednostmi, shranjenimi v uporabniškem profilu ACD ali snemanjem, namesto vrednosti, shranjenih v profilu uporabe Preglasi, morate ročno izbrisati uporabniški profil tega uporabnika Preglasi.

## Primer uporabniških profilov

Naslednja slika prikazuje, kako je identiteta uporabnika Webex WFO ustvarjena iz vrednosti v treh uporabniških profilih. Uporabniški profili so razvrščeni glede na njihovo prednost, kot so v tabeli uporabniških profilov: od najvišje (Prekoračitev) do najnižje (Snemanje). Za ustvarjanje identitete uporabnika Webex WFO Webex WFO izbere prvo neprazno vrednost za vsako polje iz profila z najvišjo prednostjo.

> **Opomba** Prednost uporabniških profilov ne vpliva na to, katera vrednost je izbrana iz polja »Zunanji ID uporabnika«, tudi če ima uporabnik uporabniški profil snemanja in uporabniški profil ACD. Webex WFO
>
> Preslika ID zunanjega uporabnika iz uporabniškega profila snemanja v uporabnikovo prijavo v Windows in preslika ID zunanjega uporabnika iz uporabniškega profila ACD v ID uporabnika ACD.




Če želite spremeniti prednost uporabniških profilov ACD in snemanje, ju lahko preuredite v tabeli prioritete uporabniškega profila na strani Globalne nastavitve (glejte Konfiguracija globalnih nastavitev).

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Razvrščanje prednosti uporabniških profilov vpliva na vsakega uporabnika, ki ima te uporabniške profile. Prednost uporabniških profilov nastavite enkrat, ko prvič konfigurirate Webex WFO.

## Opisi polj

V tabeli uporabniških profilov so prikazana naslednja polja. Vsa polja so samo za branje.

**OPOMBA:** Vrednosti v uporabniškem profilu ACD so odvisne od ACD. Vsi uporabniški profili ACD ne vsebujejo vrednosti za vsa polja.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime | ACD in Snemanje – prvo ime uporabnika v zunanjem viru.<br><br>Preglasitev – prvo ime uporabnika, ki je bil ustvarjen v znaku Webex WFO in ni bil dodan iz zunanjega vira. |
| Priimek | ACD in Snemanje – priimek uporabnika v zunanjem viru.<br><br>Preglasitev – priimek uporabnika, ki je bil ustvarjen v Webex WFO in ni bil dodan iz zunanjega vira. |
| E-poštni naslov | ACD in snemanje – e-poštni naslov uporabnika v zunanjem izvir.<br><br>Preglasitev – e-poštni naslov, ki je bil vnesen in shranjen za uporabnika na strani »Uporabniki«. |
| Ime skupine | ACD – V ACD-jih, ki sinhronizirajo odnos med uporabniki in ekipami, Ekipa uporabnika v ACD. V ACD-jih, ki ne sinhronizirajo odnosa med uporabniki in ekipami, privzeta ekipa.<br><br>Snemanje – privzeta ekipa.<br><br>Preglasitev – ime skupine, ki je bila izbrana in shranjena za uporabnika na strani »Uporabniki«. |
| Aktivira | ACD in Snemanje – datum, ko je bil uporabnik dodan v Webex WFO iz zunanjega vira.<br><br>Preglasitev – datum, ko je bil aktiviran uporabnik, ki je bil ustvarjen v Webex WFO in ni bil dodan iz zunanjega vira. |
| Deaktivira | ACD in snemanje – datum, ko je bil uporabnik deaktiviran ali izbrisan v Zunanji vir.<br><br>Preglasitev – datum, ko je bil uporabnik deaktiviran v Webex |
| WFO. ID zunanjega uporabnika | ACD—Edinstveni identifikator uporabnika v ACD.<br><br>Snemanje – uporabnikove poverilnice za prijavo v sistem Windows.<br><br>Preglasitev – ID ACD uporabnika, ki je bil ustvarjen v znaku Webex WFO, in ne |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Dodano iz zunanjega vira. |
| Vir | Izvor uporabniškega profila: ACD, Snemanje ali Prekoračitev. |

## Združevanje uporabnikov

Uporabnike lahko združite, če želite narediti to:

- Povežite uporabnike s prijavami v računalnik z uporabniki, ki jih je ustvaril ACD ali ročno ustvarjen v Webex WFO
- Povežite uporabnike, ročno ustvarjene v Webex WFO, z uporabniki, ustvarjenimi z ACD
- Povežite uporabnike, sinhronizirane z ACD, ki so bili izbrisani ali deaktivirani, z nedavno dodanimi uporabniki, sinhroniziranimi z ACD

V vsakem primeru bo po združitvi eden od uporabnikov ostal aktiven, drugi pa bo neaktiven.

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Če je v računalniku nameščen Webex WFO Smart Desktop, se v Webex WFO ustvari ustrezen uporabnik z vlogo posrednika, ko se kdor koli prijavi v ta računalnik, če tega še ni storil
Obstajajo v Webex WFO. To se naredi tako, da lahko uporabnike snemate brez dodatne konfiguracije. Če pa bodo ti uporabniki sinhronizirani, jih je najbolje sinhronizirati in konfigurirati s svojim računom ACD, zato združitev pozneje ni potrebna.

## Predpogoji

- Imate dovoljenja za upravljanje najemnika in upravljanje organizacije. Strukturna dovoljenja

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > uporabniška konfiguracija globalne > > združevanje uporabnikov

## Postopki

Webex WFO podpira naslednje vrste združitev:

- Združite enega aktivnega uporabnika, sinhroniziranega z ACD, z drugim aktivnim uporabnikom, ki ni sinhroniziran z ACD, v enega uporabnika
- Združite enega aktivnega uporabnika, sinhroniziranega z ACD, z drugim deaktiviranim uporabnikom, sinhroniziranim z ACD, v enega uporabnika
- Hkrati združite številne aktivne, posamezne uporabnike, sinhronizirane z ACD, vsak s povezanim aktivnim uporabnikom, ki ni sinhroniziran z ACD

## Združevanje dveh uporabnikov

Če sta aktivna oba uporabnika, ne sme  biti sinhroniziran z ACD. Dva uporabnika, sinhronizirana z ACD, lahko združite, če je eden aktiven, drugi pa deaktiviran.

1. Izberite Združi **podvojene uporabnike v enega uporabnika**.
2. V polju **Primarni uporabnik** kliknite ikono osebe in izberite uporabnika, ki bo ostal aktiven.
3. V polju **Podvojeni uporabnik** kliknite ikono osebe in izberite podvojenega uporabnika, ki ga želite združiti v primarnega uporabnika.
4. Kliknite **Shrani**. Odpre se potrditveno pogovorno okno.
5. Kliknite **Da**.

## Združevanje več podvojenih uporabnikov

Oba nabora uporabnikov morata biti aktivna. En nabor uporabnikov ne *sme* biti sinhroniziran iz ACD.

1. Izberite **Spoji več podvojenih uporabnikov hkrati**. Webex WFO išče možne tekme na podlagi imena in priimka. Rezultati so prikazani v tabeli. Puščica kaže na primarnega uporabnika, ki bo po spajanju ostal aktiven. Ime tega uporabnika je prikazano tudi krepko.
2. (Neobvezno) Če želite iz spajanja odstraniti nabor dvojnikov, počistite potrditveno polje zraven imena.
3. (Neobvezno) Če želite spremeniti, kateri uporabnik je primarni uporabnik, kliknite puščico. Puščica spreminja smer, ime drugega uporabnika pa je zdaj prikazano krepko.
4. Kliknite **Shrani**. Odpre se potrditveno pogovorno okno.
5. Kliknite **Da**.

## Združevanje dveh uporabnikov, sinhroniziranih z ACD

Dva uporabnika, sinhronizirana z ACD, lahko združite le, če najprej naredite nekaj od tega:

- Deaktiviranje podvojenega uporabnika na strani Uporabniki (upravljanje aplikacij > globalna > uporabniška konfiguracija > uporabniki)
- Izbrišite podvojenega uporabnika v ACD

**NAJBOLJŠA PRAKSA** : Podvojene uporabnike izbrišite v ACD, namesto da jih deaktivirate na strani Uporabniki. Deaktiviranje uporabnikov jih ne izbriše v ACD. Če združite podvojenega uporabnika, ki ste
So deaktivirali v Webex WFO vendar niso izbrisani v ACD, se bo ta uporabnik znova pojavil v Webex WFO, ko se bo ACD sinhroniziral z Webex WFO.

Če so aktivni primarni in podvojeni uporabniki ter sinhronizirani iz ACD, Webex WFO, se prikaže sporočilo o napaki in prepreči spajanje.

1. Izberite Združi **podvojene uporabnike v enega uporabnika**.
2. V polju **Primarni uporabnik** kliknite ikono osebe in izberite uporabnika, ki bo ostal aktiven.
3. Izberite **Pokaži neaktivne uporabnike**.
4. V polju **Podvojeni uporabnik** kliknite ikono osebe in izberite podvojenega uporabnika, ki ga želite združiti v primarnega uporabnika.
5. Kliknite **Shrani**. Odpre se potrditveno pogovorno okno.
6. Kliknite **Da**.

## Kako deluje združevanje uporabnikov

V spodnjih razdelkih je opisano, kaj se zgodi z uporabniškimi podatki in uporabniškimi podatki, ko združite uporabnike.

### Informacije o uporabniku

Če imajo izbrani uporabniki podatke o uporabniku, ki so v sporu, podvojeni podatki o uporabniku prepišejo in izbrišejo podatke primarnega uporabnika, razen ID-ja ACD. Vsi podatki, razen ID-ja ACD, se odstranijo iz podvojenega uporabnika, kar je prav tako deaktivirano.

**OPOMBA:** Če sta tako primarni uporabnik kot podvojeni uporabnik sinhronizirana z ACD, oba uporabnika obdržita izvirna ID-ja ACD. ID ACD primarnega uporabnika ni prepisan in izbrisan, dvojnik pa
ID uporabnika ACD se ne odstrani.

V spodnji tabeli je opisano, kaj se zgodi s primarnimi in podvojenimi podatki uporabnikov, ko so združeni.

| Uporabniški podatki | Primarni uporabnik Pred spajanjem | Podvojeni uporabnik Pred spajanjem | Primarni uporabnik po Spajanje (aktivno) | Podvoji uporabnika po spajanju (Neaktivno) |
|---|---|---|---|---|
| Ime | Bob | Robert | Robert | — |
| Priimek | S | Smith | Smith | — |
| Skupina | Ekipa A | Ekipa B | Ekipa B | — |
| (Samo uporabniki, sinhronizirani z ACD) ACD ID | 5000 | 5001 | 5000 | 5001 |

## Uporabniški podatki

Ko združite uporabnike, podvojeni podatki uporabnika prepišejo in izbrišejo podatke primarnega uporabnika ali pa se združijo s podatki primarnega uporabnika.

Sprememba, ki se zgodi, je odvisna od tega, ali so podatki iz QM ali WFM:

- QM – Vse, razen povezav naprav primarnega uporabnika, je združeno s podvojenimi podatki uporabnika. Povezave naprav podvojenega uporabnika prepišejo in izbrišejo povezave naprav primarnega uporabnika.
- WFM - Podvojeni podatki uporabnika prepišejo in izbrišejo vse, razen zahtev primarnega uporabnika, opozoril, ogledov, ponudb razporeda in razporeda poslov. Zahteve primarnega uporabnika, opozorila, ogledi, ponudbe razporeda in načrtovanje poslov so združeni s podvojenimi podatki uporabnika.

Naslednji primer prikazuje, kaj se zgodi, ko se podvojeni podatki uporabnika QM združijo v podatke QM primarnega uporabnika.

| QM Uporabniški podatki | Primarni uporabnik<br>Pred spajanjem | Podvojeni uporabnik<br>Pred spajanjem | Primarni uporabnik po<br>Spajanje (aktivno) | Podvoji uporabnika po spajanju<br>(Neaktivno) |
|---|---|---|---|---|
| Posnetki klicev | Primarni uporabnik<br>posnetki klicev | Podvojeni uporabniki<br>posnetki klicev | Primarni uporabnik<br>in dvojnik<br>Klic uporabnika<br>Posnetkov | — |
| Obrazci za ocenjevanje | Primarni uporabnik<br>Obrazci za ocenjevanje | Podvojeni uporabniki<br>Obrazci za ocenjevanje | Primarni uporabnik<br>in dvojnik<br>Ocena uporabnika<br>Oblike | — |
| Naprava<br>Združenja | Primarni uporabnik<br>naprava<br>Združenja | Podvojeni uporabniki<br>naprava<br>Združenja | Podvojeni uporabniki<br>naprava<br>Združenja | — |

Naslednji primer prikazuje, kaj se zgodi, ko se podvojeni podatki uporabnika WFM združijo v podatke WFM primarnega uporabnika.

| WFM Uporabniški podatki | Primarni uporabnik<br>Pred spajanjem | Podvojeni uporabnik<br>Pred spajanjem | Primarni uporabnik po<br>Spajanje (aktivno) | Podvoji uporabnika po spajanju<br>(Neaktivno) |
|---|---|---|---|---|
| Delovne izmene | Delovne izmene primarnega uporabnika | Podvajanje delovnih izmen uporabnikov | Podvajanje delovnih izmen uporabnikov | — |
| Preslikave spretnosti | Preslikave spretnosti primarnega uporabnika | Podvojene preslikave spretnosti uporabnikov | Podvojene preslikave spretnosti uporabnikov | — |
| Opozorila | Opozorila primarnega uporabnika | Podvojena opozorila uporabnikov | Opozorila primarnega uporabnika in podvojena opozorila uporabnikov | — |

**OPOMBA:** Če je podvojeni uporabnik konfiguriran v pripomočku za upoštevanje zahtev v realnem času, se spremembe stanja posrednika po spajanju v pripomočku prenehajo posodabljati. Podvojenega uporabnika morate zamenjati s primarnim

uporabnik, da si ogleda posodobljena stanja posrednika v pripomočku za tega uporabnika. (Glej Na voljo pripomočki WFM Za več informacij o gradniku.)

**POMEMBNO** Raziskovalec podatkov ne podpira spajanja uporabnikov. Priporočamo, da ne združujete uporabnikov, ki so odgovorni za ustvarjanje poročil in nadzornih plošč v Raziskovalcu podatkov. Če združite uporabnika, ki

Je lastnik poročil ali nadzornih plošč v Raziskovalcu podatkov z uporabnikom, ki tega ne stori, Webex WFO ne prenese lastništva poročil ali nadzornih plošč z deaktiviranega uporabnika na aktivnega uporabnika.

### Preglasitev uporabniških profilov

Webex WFO odstrani vse obstoječe preglasitve uporabniških profilov tako primarnega uporabnika kot sekundarnega uporabnika, preden se združita.

## Sorodne teme

▪

- Uvoz in izvoz uporabnikov
- Konfiguriranje ACD

## Upravljanje uporabnikov hoteliranja

Hotelski uporabnik je splošen profil, ki je dodeljen napravi (glejte Povezovanje telefonov z agenti, skupine za snemanje in vrste snemanja), če se uporabnik ne prijavi. Če naprave ne želite dodeliti določenemu posredniku, jo lahko dodelite hotelskemu uporabniku.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Izberite uporabnika | (»Samo urejanje ali brisanje obstoječega uporabnika«) Hotelski uporabnik, ki ga želite za urejanje. |
| Ime | Ime hotelskega uporabnika. |
| Priimek | Priimek hotelskega uporabnika. |
| Uporabniško ime | E-poštni naslov uporabnika. To postane uporabnikova Webex WFO uporabniško ime in se uporablja za prijavo. |
| Prijava v Windows | Uporabnikove poverilnice za prijavo v sistem Windows. V Active Directory okolje, to je uporabniško ime uporabnika Active Directory. |
| Stanje računa | Stanje uporabniškega računa (zaklenjeno ali odklenjeno). Uporabite to polje za Spremenite stanje uporabniškega računa, če je račun zaklenjen zaradi neuspešnih poskusov prijave. |
| Skupina | Ekipa za hotelskega uporabnika. |

# Upravljanje vlog in dovoljenj

Vloga je zbirka dovoljenj.

Dovoljenje nadzira strani in dejanja, ki so na voljo uporabniku, ki mu je bila dodeljena vloga. Če je uporabniku na primer dodeljena vloga nadzornika in vloga nadzornika vključuje dovoljenje za ustvarjanje stika, lahko ta uporabnik ustvari stike. Uporabnikom se lahko dodeli ena ali več vlog, zato lahko dostopajo do vseh funkcij, povezanih s temi vlogami in dovoljenji.

Webex WFO vključuje tri privzete vloge: skrbnik, agent in nadzornik. Privzetih vlog ne morete izbrisati, lahko pa jih preimenujete in spremenite izbirna dovoljenja, povezana z njimi.

**Opomba:** Za privzete vloge so potrebna nekatera dovoljenja. Teh ni mogoče spremeniti.

# Predpogoj

- Imate dovoljenje Skrbniške vloge

# Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > uporabniška konfiguracija globalne > > vloge

## Webex WFO licenciranje

Licenca določa, katere vloge so upravičene do uporabe določene funkcionalnosti Webex WFO. Če je na primer licenca za dostop dodeljena vlogi nadzornika, lahko nadzorniki spremljajo in ocenjujejo posrednike.

> **Opomba :** Vse vloge morajo biti povezane z eno ali več vrstami licenc.

Za vsak izdelek, vlogo in vrsto licence je na voljo določeno število licenc ali uporabniških licenc. Vsak aktivni uporabnik Webex WFO je povezan z eno ali več licencami, vsak aktivni uporabnik pa ima lahko eno ali več vlog. Sedeži licenc se štejejo glede na število aktivnih uporabnikov, določeno s to licenčno vlogo.

> **OPOMBA** Začenši z Webex WFO različico 10.0, morajo imeti vse stranke določeno število sedežev in licenc za vsakega aktivnega uporabnika.

Glede na vlogo uporabnika so na voljo naslednje vrste licenc:

- Licenca za prenos podatkov
- Licenca za dostop
- Skrbniška licenca
- Licenca za uporabo
- Licenca za storitev Bot Analytics
- Licence za vpoglede

Če želite več informacij o licenciranju, glejte Kako delujejo licence.

# Postopki

## Ustvarjanje nove vloge

1. Kliknite **Ustvari novo vlogo**.
2. Vnesite ime vloge.

3. Kliknite **Shrani**.

Nove vloge, ki jih ustvarite, so dodane na seznam vlog.

### Spreminjanje imena vloge

1. Izberite vlogo v tabeli **Vloge** in kliknite **Uredi** (ikona svinčnika).
2. Vnesite novo ime vloge.
3. Kliknite **Shrani**.

### Brisanje vloge

- Izberite vlogo v tabeli Vloge in kliknite **Izbriši** (ikona X).

> **OPOMBA:** Privzetih vlog ni mogoče izbrisati.

### Povezovanje vloge z vrsto licence

- V tabeli Licence potrdite ali počistite potrditveno polje za vsako vrsto licence pod stolpcem za določeno vlogo, ki jo želite povezati s to vrsto licence.

> **OPOMBA:** V **poljih Rabljeno** in **Na voljo** sta navedena število sedežev, ki ste jih uporabljali, in skupno število sedežev, do katerih ste upravičeni.

> **Opomba:** Če ima vaša organizacija licenco Povzetek interakcije, **je v tej tabeli prikazan povzetek** interakcije. Te licence vam ni treba dodeliti nobeni vlogi, če želite uporabljati povzetek interakcije.

> **NAJBOLJŠA PRAKSA** Ko dodate licenco ali jo odstranite iz vloge, preverite, ali so vsa dovoljenja, dodeljena tej vlogi, pravilna.

### Urejanje dovoljenj vloge

- V tabeli Dovoljenja potrdite (dodelite) ali počistite (preklic dodelitve) potrditveno polje za vsako dovoljenje pod stolpcem za določeno vlogo.

Če izberete dovoljenje, ki zahteva druga dovoljenja, so zahtevana dovoljenja samodejno izbrana.

## Dovoljenja

V tabeli z dovoljenji lahko dodelite določena dovoljenja privzetim vlogam in vlogam po meri.

Tabela Dovoljenja ločuje dovoljenja po kategorijah. Spodnji naslovi ustrezajo kategorijam tabele z dovoljenji.

## Upravljanje aplikacij

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Upravljanje QM | Opis | Omogoča upravljanje aplikacij QM. V kombinaciji z Uredi dovoljenje QM Views, vam omogoča, da uporabnikom na strani Uporabniki dodelite poglede QM in uvozite uporabnike, ki so jim dodeljeni pogledi QM. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > uporabniška konfiguracija > pogledi Upravljanje aplikacij > QM Konfiguracija > globalne nastavitve<br>Upravljanje aplikacij > QM Poteki stikov > hranjenje |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Za dostop do strani Uporabniki potrebujete tudi dovoljenje Struktura skrbniške organizacije ali Upravljanje WFM agentov.<br><br>Če želite delati s stranjo »Pogledi«, potrebujete tudi dovoljenje Uredi poglede QM ali Uredi WFM poglede. |
| Spremljanje agentov | Opis | Omogoča spremljanje zaslona in/ali zvoka aktivnega agenta ter zbiranje dnevnikov agentov. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > spremljanje > spremljanje agentov |
| | Licence | Webex WFO Dostop, spremljanje |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Za spremljanje agentov v realnem času potrebujete tudi dovoljenje za nadzor zvoka v živo (za nadzor zvoka) in/ali dovoljenje za spremljanje zaslona v živo (za spremljanje zaslona). |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| Upravljanje WFM | Opis | Omogoča upravljanje aplikacij WFM. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > Uporabniška konfiguracija > pogledi Upravljanje aplikacij > čakalne vrste storitev Upravljanje aplikacij > napovedi Upravljanje aplikacij > načrtovanje konfiguracije Upravljanje aplikacij > upravljanje urnika Upravljanje aplikacij > dinamično razporejanje Upravljanje aplikacij > dejavnosti Upravljanje aplikacij > zgodovinski podatki Upravljanje aplikacij > WFM Konfiguracija Upravljanje aplikacij > Načrtovanje počitnic Upravljanje aplikacij > Strateško načrtovanje Urniki in načrtovanje > načrtovanje Upravljanje urejanja |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Upravljanje WFM Poteki dela | Opis | Omogoča dostop do strani potekov dela in dodeljuje pogled podjetja le za to stran, tako da lahko skrbniki, ki običajno nimajo pogleda »Podjetje«, upravljajo poteke dela WFM. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > uporabniška konfiguracija > dejavnosti > poteki dela |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | To dovoljenje je neodvisno od dovoljenja Upravljaj WFM, vendar morate to dovoljenje dodeliti skupaj z upravljanjem WFM ali upravljanjem urnikov |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| | | dovoljenje. |
| Skrbništvo vlog | Opis | Omogoča ustvarjanje vlog in spreminjanje dovoljenj, povezanih s temi vlogami. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > uporabniška konfiguracija > vloge |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | — |
| Upravljanje Najemnik | Opis | Omogoča izvajanje administrativnih opravil za najemnika. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > uporabniška konfiguracija > združevanje uporabnikov<br>Upravljanje aplikacij > administracija > globalne nastavitve<br>Upravljanje aplikacij > skrbništvo > prenosi Upravljanje aplikacij > skrbništvo > Ključni kazalniki učinkovitosti (KPI-ji)<br>Upravljanje aplikacij > konfiguracija sistema > konfiguracija podatkovnega strežnika<br>Upravljanje aplikacij > konfiguracija sistema > zunanji pomnilnik<br>Upravljanje aplikacij > konfiguracija storitve Analytics > Analytics |
| | Licence | — |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Za dostop do strani za konfiguracijo storitve Google Analytics potrebujete tudi dovoljenje za skrbništvo storitve Analytics. |
| Upravljajte Org. | Opis | Omogoča upravljanje skupin, ekip in uporabnikov, ki so |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| Struktura | | V okviru vašega področja uporabe. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > Uporabniška konfiguracija > skupine Upravljanje aplikacij > Konfiguracija uporabnika > Teams Upravljanje aplikacij > Uporabniška konfiguracija > uporabniki Upravljanje aplikacij > Uporabniška konfiguracija > združevanje uporabnikov |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Če želite na strani Uporabniki izvesti ta dejanja, morate imeti več dodatnih dovoljenj:<br>▪ Če želite dodeliti vloge, morate imeti dovoljenje za dodeljevanje uporabniških vlog. Če nimate dovoljenja za dodeljevanje uporabniških vlog in ustvarite novega uporabnika, Webex WFO novemu uporabniku samodejno dodeli privzeto vlogo posrednika. To dodelitev lahko spremenijo samo uporabniki z dovoljenjem za dodeljevanje uporabniških vlog.<br>▪ Če želite na strani Uporabniki dodeliti poglede WFM, morate imeti dovoljenje Uredi WFM View<br>▪ Če želite uvoziti uporabnike, morate imeti tudi dovoljenje za dodeljevanje uporabniških vlog. Če uvozna datoteka vsebuje vrednosti v stolpcu Pogledi, morate imeti dovoljenje Uredi WFM poglede.<br>▪ Če želite dodeliti vloge več uporabnikom, morate imeti dovoljenje za dodeljevanje uporabniških vlog |
| Prejemanje obvestil o podjetjih | Opis | Omogoča naročanje na poslovna obvestila. Ta obvestila se nanašajo na vsakodnevne operacije v kontaktnem centru. |
| | Dostop do strani | (Samo poslovna obvestila) Upravljanje aplikacij > spremljanje > obvestil |
| | Licence | Beleženje skladnosti, upravljanje kakovosti, delovna sila |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | | Upravljanje, analitika, analitika namizja, spremljanje, Webex WFO dostop |
| | Sorodno dovoljenje in opombe | Glejte Konfiguracija obvestil za celoten seznam obvestil podjetja. |
| Prejemanje obvestil o podpori | Opis | Omogoča konfiguriranje načina pošiljanja obvestil o podpori za namene odpravljanja težav. |
| | Dostop do strani | (Samo obvestila o podpori) Upravljanje aplikacij > spremljanje > obvestil |
| | Licence | Administrativna licenca: skrbnik sistema |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | — |
| Poglej API Dokumentacija | Opis | Omogoča ogled dokumentacije API. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | — |
| Upravljanje konfiguracije ACD | Opis | Omogoča nastavitev povezave med Webex WFO in ACD. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > konfiguracija sistema > konfiguracija ACD |
| | Licence | — |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Upravljanje seznama prejemnikov | Opis | Omogoča upravljanje seznamov prejemnikov. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Administrativna licenca: skrbnik sistema |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Ogled revizijskih informacij | Opis | Omogoča ogled stanja strežnika in obvestil. |
| | Dostop do strani | |
| | | — |
| | Licence | — |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Množični uvoz | Opis | Omogoča uvoz podatkov z različnimi API-ji za uvoz. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Za več podrobnosti si *oglejte referenčni vodnik* Webex WFO API. |
| Upravljanje pravilnika o geslih | Opis | Omogoča upravljanje nastavitev pravilnika o geslih in odklepanje uporabniških računov. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > administracija > geslo |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | | Politika |
| | Licence | — |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Ogled nadzora namizja | Opis | Omogoča ogled strani za spremljanje namizja. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > nadzor > namizja |
| | Licence | Spremljanje, analitika za namizne aplikacije, analitika |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Upravljanje šifrirnih ključev | Opis | Omogoča ustvarjanje novih šifrirnih ključev datotek za shranjevanje. |
| | Dostop do strani | Licence za upravljanje aplikacij > skrbništvo > globalne |
| | nastavitve | — |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| Upravljanje preverjanja pristnosti Active Directory | Opis | Omogoča ustvarjanje in urejanje povezav Active Directory. |
| | Dostop do strani | Licence za upravljanje aplikacij > Active Directory |
| | Konfiguracija | |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Skrbništvo rešitve Gamification | Opis | Omogoča upravljanje igrifikacije za posrednike. |
| | Dostop do strani | Licence za upravljanje aplikacij > upravljanje |
| | učinkovitosti delovanja | Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Oglejte si Gamification | Opis | Omogoča ogled igrifikacije. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Dostop do mobilnih naprav | Opis | Omogoča vam dostop do omejene mobilne različice spletnega mesta Webex WFO. To dovoljenje ne vpliva na mobilno aplikacijo (glejte Dostop do aplikacije za mobilne naprave). |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Snemanje klicev, upravljanje kakovosti, upravljanje delovne sile, analitika namiznih računalnikov, analitika, Webex WFO |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | | Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Ogled/posodabljanje uporabnikov storitev | Opis | Omogoča ogled, urejanje in ustvarjanje hotelirskih uporabnikov |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Ogled podrobnosti ocenjevalca | Opis | Omogoča ogled naslednjih podrobnosti o ocenjevalcu stika:<br>▪ Ime ocenjevalca<br>▪ Priimek ocenjevalca<br>▪ Datum evalvacije<br>▪ Vrednotenje, ki ga odobri |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti Webex WFO Access |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Dodeljevanje uporabniških vlog | Opis | Omogoča dodeljevanje domačih strani uporabniškim vlogam na strani za upravljanje ciljnih strani. Omogoča dodeljevanje vlog uporabnikom na strani »Uporabniki« na katerega koli od teh načinov: |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | | ▪ Urejanje obstoječega uporabnika<br>▪ Ustvarjanje novega uporabnika<br>▪ Dodeljevanje vlog več uporabnikom<br>▪ Uporabniki uvoznice<br><br>**OPOMBA**<br>Če uvozna datoteka vsebuje vrednosti v stolpcu Pogledi, morate imeti dovoljenje Uredi WFM poglede. Če uvozna datoteka vsebuje vrednosti v stolpcu QM Views, morate imeti vsaj enega od teh naborov dovoljenj:<br>▪ Upravljanje pogledov QM *and* Edit QM<br>▪ Upravljajte Org. Struktura |
| | Dostop do strani | — |
| | | Upravljanje aplikacij > uporabniška konfiguracija > ciljna stran |
| | Licence | — |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Za dostop do strani Uporabniki morate imeti dovoljenje Skrbništvo organizacije. Struktura |
| Uredi poglede WFM | Opis | Omogoča ustvarjanje in urejanje pogledov WFM na strani »Pogledi«. Omogoča dodeljevanje pogledov WFM uporabnikom na strani Uporabniki na katerega koli od teh načinov:<br>▪ Urejanje obstoječega uporabnika<br>▪ Ustvarjanje novega uporabnika<br>▪ Uporabniki uvoznice |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > uporabniška konfiguracija > pogledi |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | Licence | — |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Za dostop do strani Uporabniki morate imeti dovoljenje Skrbništvo organizacije. Struktura<br>Če želite uvoziti uporabnike, morate imeti dovoljenje za dodeljevanje uporabniških vlog. Če uvozna datoteka vsebuje vrednosti v stolpcu Pogledi, morate imeti dovoljenje Uredi WFM poglede.<br>Če si želite ogledati stran Pogledi in izbrati pogled WFM za urejanje, morate imeti dovoljenje Skrbništvo WFM. |
| Uredi QM Views Description | | Omogoča ustvarjanje in urejanje pogledov QM na strani Pogledi. Ko v kombinaciji z dovoljenjem Upravljaj QM lahko dodelite poglede uporabnikom na strani Uporabniki in uvozite uporabnike, ki so jim dodeljeni pogledi QM. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > uporabniška konfiguracija > pogledi |
| | Licence | — |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Če si želite ogledati stran Pogledi, morate imeti tudi dovoljenje Skrbništvo QM.<br>Če želite uvoziti uporabnike, morate imeti dovoljenje za dodeljevanje uporabniških vlog. |
| Dostop do mobilnih aplikacij | Opis | Omogoča prijavo in uporabo mobilne aplikacije Webex WFO. To dovoljenje ne vpliva na različico spletnega mesta Webex WFO za mobilne naprave (glejte Dostop do mobilnih naprav). |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: beleženje skladnosti, upravljanje kakovosti, upravljanje delovne sile in analitika<br>Webex WFO Dostop |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | | Skrbniška licenca: skrbnik najemnika |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Upravljanje agentov WFM | Opis | Omogoča urejanje atributov razporejanja posrednikov WFM na strani Uporabniki, če je uporabniku omogočeno razporejanje in ni neaktiven. Atributi, ki jih lahko urejate, so:<br>▪ Časovni pas za razporejanje<br>▪ Delovne dobe<br>▪ Glavna čakalna vrsta storitev<br>▪ Profil delovnega stanja<br>▪ Preslikave spretnosti<br>▪ Standardno vrtenje delovne izmene<br>▪ Kopiranje vrtenja delovne izmene<br>▪ Druge delovne izmene<br>▪ Dodeljene izjeme<br>▪ Ure počitnic<br>▪ Profil izdaje razporeda<br>▪ Največje število kadrovskih skupin<br>To dovoljenje vam omogoča tudi ogled atributov, ki vplivajo na vse uporabnike, in uporabniških atributov QM. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > uporabniška konfiguracija > uporabnike |
| | Licence | Podatkovne licence: Upravljanje delovne sile Webex WFO Access |
| | Povezanih | To dovoljenje ni samodejno omogočeno v nobenem od |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| | Dovoljenja in opombe | privzete vloge. Če vloga vključuje dovoljenje Skrbništvo strukture organizacije, vam tega dovoljenja ni treba omogočiti, ker dovoljenje Skrbništvo strukture organizacije podeljuje poln dostop do strani Uporabniki.<br><br>Dovoljenja, ki omogočajo urejanje splošnih uporabniških atributov, atributov QM ali WFM (Urejanje pogledov WFM, Urejanje pogledov QM, Upravljanje pravilnika o geslih in Upravljanje strukture organizacije), nadomeščajo to dovoljenje.<br><br>To dovoljenje vam ne omogoča ustvarjanja novega uporabnika, izbire ali urejanja neaktivnega uporabnika, urejanja ali ustvarjanja novega hotelskega uporabnika, upravljanja več uporabnikov ali uvoza/izvoza uporabnikov. |

## Nadzorna plošča

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Pogled QM Nadzorna plošča | Opis | Omogoča ogled pripomočkov QM na nadzornih ploščah Raziskovalca podatkov. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti<br>Webex WFO Access |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Če si želite ogledati nekaj pripomočkov QM, potrebujete tudi dovoljenja Ogled rezultatov ocenjevanja in Ogled cilja stika. |
| Upravljanje nadzornih plošč | Opis | Omogoča konfiguracijo nadzornih plošč za Google Analytics, QM in WFM. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | — |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenja Nadzorna plošča Pogled QM in Ogled WFM nadzorne plošče. |
| Oglejte si WFM nadzorno ploščo | Opis | Omogoča ogled pripomočkov WFM na nadzornih ploščah Raziskovalca podatkov. Prav tako lahko uredite dovoljenje za urnik, ki je potrebno za dva gradnika WFM. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: Upravljanje delovne sile Webex WFO Access |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |

## Posnetki Skrbnik

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Ogled koša | Opis | Omogoča iskanje po vsebini koša iz Stran z interakcijami in obnovite stike, da boste lahko predvajali posnetke. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Izbriši stik | Opis | Omogoča brisanje stikov. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenje Ogled koša. |
| Skrbniški potek dela | Opis | Omogoča dostop in konfiguracijo potekov dela za QM |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > QM Konfiguracija > skrbništvo poteka dela |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Upravljanje polj metapodatkov | Opis | Omogoča dostop do metapodatkov in njihovo konfiguriranje. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > QM konfiguracija > upravitelj metapodatkov |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| Upravljanje Obrazci za ocenjevanje | Opis | Omogoča konfiguracijo obrazcev za ocenjevanje. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > QM Konfiguracija > Upravitelj obrazcev za vrednotenje |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | — |
| Upravljanje mest za snemanje | Opis | Omogoča izbiro mesta za snemanje ekipe, če ima uporabnik več spletnih mest. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | — |
| Skrbništvo ciljev stika | Opis | Omogoča ogled ciljev stikov na skrbniški strani čakalne vrste stikov. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > QM Poteki stikov > skrbništvo čakalne vrste stikov |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Če želite ustvariti ali urediti cilje stika, potrebujete tudi dovoljenja Ustvari cilj stika. |
| Konfiguracija skupin telefonije | Opis | Omogoča konfiguracijo telefonskih skupin, signalnih skupin in skupin za snemanje. |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > QM konfiguracijske > telefonske skupine |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Konfiguracija povezav naprav | Opis | Omogoča konfiguracijo naprav v klicnem centru. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > QM konfiguracija > povezave naprav |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| AdminReconTasks | To dovoljenje trenutno ni v uporabi. | |

## Namizni odjemalec

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Zajem analitike za namizne aplikacije | Opis | Omogoča samodejno zajemanje dejavnosti agentov na namizju. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Beleženje skladnosti s predpisi, upravljanje kakovosti, analitika za namizne aplikacije, Analytics Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Posredniki morajo imeti tudi dovoljenje za dogodke zajemanja namizja. |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Zaslon za snemanje | Opis | Samodejno beleži dejavnosti na zaslonu na namizju uporabnika. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Licence za podatke: upravljanje kakovosti Analytics Essential, Analytics Enterprise |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Posrednik mora imeti tudi dovoljenje za zajem stikov. Če želite omogočiti snemanje zaslona na uporabnikovem namizju, mora biti nameščeno orodje Smart Desktop, omogočiti pa morate tudi eno od teh dovoljenj:<br>▪ Snemanje glasu – zahtevano, če želite med klicem samodejno snemati glas in zaslon<br>▪ Snemanje začetnega zaslona – zahtevano, če želite, da uporabnik nadzoruje, kdaj se snemanje zaslona začne in preneha uporabljati kontrolnike snemanja |
| Snemanje glasu | Opis | Samodejno posname zvok. To dovoljenje je potrebno za vse arhitekture snemanja glasu, ne le za tiste, ki uporabljajo Smart Desktop. Brez tega dovoljenja zvok uporabnikov ne bo posnet. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: beleženje skladnosti, upravljanje kakovosti |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Posrednik mora imeti tudi dovoljenje za zajem stikov. Pri arhitekturah, ki uporabljajo Smart Desktop, mora biti Smart Desktop nameščen tudi na namizju uporabnika, da lahko pride do snemanja. |
| Spremljanje zaslona v živo | Opis | Omogoča spremljanje uporabniškega zaslona v živo. Omogoča spremljanje zaslonov agentov prek strani za spremljanje agentov. Agent in monitor morata imeti to dovoljenje za delovanje spremljanja zaslona v živo. |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti, spremljanje Webex WFO dostopa |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Monitorji potrebujejo tudi dovoljenje za nadzor agentov. |
| Nadzor zvoka v živo | Opis: omogoča spremljanje uporabnikovih klicev v živo. Omogoča spremljanje zvoka agentov prek strani za spremljanje agentov. Agent in monitor morata imeti to dovoljenje za delovanje nadzora zvoka v živo. | |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti Webex WFO Access |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Monitorji potrebujejo tudi dovoljenje za nadzor agentov. |
| Snemanje na zahtevo (RTP Signalizacija) | Opis | Omogoči način snemanja na zahtevo v storitvi Smart Desktop. Ta način posredniku omogoča snemanje samo tistih segmentov klicev, ki so izrecno določeni pri uporabi kontrolnikov za snemanje. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: Beleženje skladnosti in upravljanje kakovosti Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja | — |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| | in Opombe | |
| Zajem dogodkov v namizju | Opis | Omogoča samodejno zajemanje namiznih dogodkov na namiznih računalnikih agentov. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Beleženje skladnosti s predpisi, upravljanje kakovosti, analitika za namizne aplikacije, Analytics Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Posredniki morajo imeti tudi dovoljenje za analitiko za namizne aplikacije. |

## Snemanje stikov

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Ogled stikov | Opis | Omogoča iskanje vseh posnetih stikov znotraj vaš obseg na strani »Interakcije«. |
| | Dostop do strani | Interakcije |
| | Licence | Licence za podatke: beleženje skladnosti, upravljanje kakovosti in analitika<br>Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Ogled doseženih stikov | Opis | Omogoča iskanje samo stikov, ki so bili ocenjeno (ovrednoteno) na strani »Interakcije«. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti Webex WFO Access |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | Sorodna dovoljenja in opombe | — |
| Izvoz posnetkov | Opis | Omogoča izvoz posnetkov s strani »Interakcije«. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti Webex WFO Access |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenje Ogled stikov. |
| Ogled metapodatkov po meri | Opis | Omogoča ogled metapodatkov po meri na strani »Interakcije«, v predvajalniku Media Player in na strani »Čakalna vrsta stikov«. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Licence za podatke: beleženje skladnosti in upravljanje kakovosti Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Za dostop do strani »Interakcije« in predvajalnika predstavnosti morate imeti tudi dovoljenje »Ogled stikov«. Za dostop do strani Čakalna vrsta stikov morate imeti tudi dovoljenje Ogled cilja stika. |
| Urejanje metapodatkov po meri | Opis | Omogoča urejanje metapodatkov po meri na strani »Interakcije« in v programu Media Player. |
| | Dostop do strani | — |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | Licence | Licence za podatke: beleženje skladnosti in upravljanje kakovosti<br>Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenji Ogled stikov in Ogled metapodatkov po meri. |
| Oznaka stika | Opis | Omogoča označevanje stika s kontrolniki za snemanje. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Licence za podatke: beleženje skladnosti in upravljanje kakovosti<br>Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Če želite stik označiti s kontrolniki za snemanje, mora biti nameščena aplikacija Smart Desktop. |
| Ustvari stik | Opis | Omogoča, da na strani »Interakcije« ustvarite stik, ki ni povezan s klicem. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Licence za podatke: beleženje skladnosti in upravljanje kakovosti<br>Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenje Ogled stikov. |
| Ogled podatkov storitve Analytics za | Opis | Omogoča ogled rezultatov promotorja Analytics Net |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| Stiki | | (NPS) in podatki o ocenjevanju napovednih rezultatov (EPS) za stike znotraj vašega področja uporabe na strani Interakcije. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Ogled korenskih posnetkov | Opis | Omogoča ogled korenskih posnetkov. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Licence za podatke: beleženje skladnosti in upravljanje kakovosti<br>Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Odstranjevanje oznake stika | Opis | Omogoča odznačevanje označenega stika. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Licence za podatke: beleženje skladnosti in upravljanje kakovosti<br>Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| Označi za usposabljanje | Opis | Omogoča označevanje stika za pregled na usposabljanju. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Licence za podatke: beleženje skladnosti in upravljanje kakovosti<br>Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Vsi uporabniki lahko privzeto označijo stik za usposabljanje. Če ne zahtevate, da vsi uporabniki označijo stike za usposabljanje, počistite to potrditveno polje.<br><br>Imeti morate tudi dovoljenja Ogled stikov in Označi stike ali Odstrani oznako stikov. |
| Ogled vseh stikov za usposabljanje | Opis | Omogoča ogled vseh stikov, označenih za usposabljanje v celotnem najemniku. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenje Ogled stikov. |
| Izvoz množičnih stikov | Opis | Omogoča izvoz zvočnih datotek, kontaktnih podatkov in metapodatke s strani »Interakcije« na načrtovani ali ad hoc osnovi. Ogledate si lahko samo lastne izvoze stikov v velikem obsegu in z njimi komunicirate. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: snemanje klicev, upravljanje kakovosti Webex WFO dostop |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Privzeto onemogočeno. Dovoljenji za izvoz množičnih stikov in ogled množičnega izvoza stikov omogočata izvoz množičnih stikov in ogled vseh množičnih izvozov stikov za vašo organizacijo. |
| Ogled neusklajenih korenskih posnetkov | Opis | Omogoča ogled vseh korenskih posnetkov Brezpogojno. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: snemanje klicev, upravljanje kakovosti Webex WFO dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Privzeto onemogočeno.<br>Imeti morate tudi dovoljenje Ogled korenskih posnetkov. |
| Ogled množičnega izvoza stikov | Opis | Omogoča ogled množičnih izvozov stikov vseh v organizaciji. S tem dovoljenjem ne morete ustvarjati množičnega izvoza stikov. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: snemanje klicev, upravljanje kakovosti Webex WFO dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Privzeto onemogočeno. Dovoljenji za izvoz množičnih stikov in ogled množičnega izvoza stikov omogočata izvoz množičnih stikov in ogled vseh množičnih izvozov stikov za vašo organizacijo. |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| Množično brisanje | Opis | Omogoča množično brisanje stikov. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > QM Kontaktni tokovi > množične kontaktne operacije |
| | Licence | Podatkovne licence: snemanje klicev, upravljanje kakovosti |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Če želite uporabljati vse funkcije na strani Postopki množičnega stika, združite to dovoljenje z dovoljenjema Množično posodabljanje hranjenja in Množično posodabljanje metapodatkov. |
| Zajemanje stikov | Opis | Omogoča uvoz vseh vrst kontaktov zastopnikov v Webex WFO. To dovoljenje je potrebno za vse vrste zajemanja ali snemanja stikov. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: snemanje klicev, upravljanje kakovosti |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | To dovoljenje je predpogoj za dovoljenja za snemanje glasu in snemanje zaslona. |
| Oglejte si vse kadrovske kontakte | Opis | Omogoča ogled vseh stikov, označenih za HR v celotnem najemniku. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti Webex WFO Access |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenje Ogled stikov. |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| Oznaka za HR | Opis | Omogoča označevanje stika za pregled v kadrovski službi. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti<br>Webex WFO Access<br>**OPOMBA** : Zahteva vsaj eno od teh licenc. |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Skrbnikom omogoča, da določijo, katere vloge lahko označijo stik za pregled v kadrovski funkciji. Če od vseh uporabnikov ne zahtevate, da označujejo stike za človeške vire, počistite potrditveno polje Označi za HR.<br>Imeti morate tudi dovoljenje Ogled stika. |
| ViewNotProcessedReason | Opis | To dovoljenje trenutno ni v uporabi. |
| Vključite samoobseg v poglede QM | Opis | Če vaš dostop do Webex WFO ureja QM Views, vam to dovoljenje omogoča ogled in predvajanje lastnih stikov ter vseh stikov, ki ustrezajo pogojem QM View. Glejte Upravljanje pogledov . |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: snemanje klicev, upravljanje kakovosti |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenje Ogled stikov.<br>To dovoljenje privzeto ni dodeljeno nobeni vlogi. |
| Množično hranjenje posodobitev | Opis | Omogoča posodobitev pravilnika o hranjenju za več oseb Stike hkrati. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > QM Tokovi stikov > množične kontaktne operacije |
| | Licence | Podatkovne licence: snemanje klicev, upravljanje kakovosti |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Če želite uporabljati vse funkcije na strani Postopki množičnega stika, združite to dovoljenje z dovoljenji za množično brisanje in množično posodabljanje metapodatkov. |
| Množično posodabljanje metapodatkov | | Opis Omogoča posodobitev metapodatkov po meri, ki so Povezan z več stiki hkrati. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > QM Tokovi stikov > množične operacije stikov |
| | Licence | Podatkovne licence: snemanje klicev, upravljanje kakovosti |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Če želite uporabljati vse funkcije na strani Postopki množičnega stika, združite to dovoljenje z dovoljenjema za množično brisanje in množično posodabljanje hranjenja. |

## Beleženje ocen stikov

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Ustvari komentar vrednotenj a | Opis | Omogoča ustvarjanje komentarjev v oknu obrazca za vrednotenje v programu Media Player. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti Webex WFO Access |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenja Ogled stikov in Ogled ocen. |
| Odobri oceno stika | Opis | Omogoča, da odobrite ocenjevanje stika iz predvajalnika Media Player. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | | Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenja Ogled stikov in Ogled ocen. |
| Ocenjevanje stika | Opis | Omogoča ocenjevanje stika v predvajalniku predstavnosti in oglejte si podokno Vrednotenje za neocenjene stike. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti Webex WFO Access |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenja Ogled stikov in Ogled ocen. |
| Uredi komentar ocene | Opis | Omogoča urejanje komentarjev v oknu obrazca za ocenjevanje v programu Media Player. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti Webex WFO dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenja Ogled stikov, Ustvarjanje komentarja ocenjevanja in Ogled ocen. |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Ogled opisa vrednotenj | | Omogoča ogled ocen stikov v programu Media Player. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti Webex WFO dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenje Ogled stikov |
| Samoevalvacijski stik | Opis | Omogoča vam, da ocenite svoje stike. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti Webex WFO Access |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenji Ogled stikov in Ocenjevanje stika. |
| Samoodobritev ocenjevanja stikov | Opis | Omogoča vam, da odobrite lastno oceno stika. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenja Ogled stikov in Ogled ocen. |
| Uredi Vsako ocenjevanje | Opis | Omogoča urejanje ocene, ki ste jo opravili, in ogled naslednjih podrobnosti o ocenjevalcu stika:<br>▪ Ime ocenjevalca<br>▪ Vrednotenje, ki ga odobri |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti Webex WFO Access |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |

## Beleženje kalibracij stikov

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Umerjanje stika | Opis | Omogoča, da stik označite za umerjanje na strani »Interakcije« in izvedete vrednotenje umerjanja. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti Webex WFO Access |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenje Ogled stikov. |
| Samoumerjanje stika | Opis | Omogoča umerjanje lastnih stikov. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti Webex WFO Access |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenji Ogled stikov in Umerjanje stikov |

## Cilji stika

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Ustvarjanje cilja vrednotenja | Opis | Omogoča ustvarjanje in dodeljevanje nalog vrednotenja (ad hoc) in kontaktnih ciljev. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti Webex WFO Access |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Če želite ustvariti cilje stika, potrebujete tudi dovoljenje Skrbništvo ciljev stika. |
| Ustvarjanje cilja umerjanja | Opis | Omogoča ustvarjanje in dodeljevanje opravil umerjanja (ad hoc) in ciljev stika. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti Webex WFO Access |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Če želite ustvariti cilje stika, potrebujete tudi dovoljenje Skrbništvo ciljev stika. |
| Ustvari cilj pregleda | Opis | Omogoča ustvarjanje in dodeljevanje opravil pregleda (ad hoc) in kontaktnih ciljev. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti Webex WFO Access |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Če želite ustvariti cilje stika, potrebujete tudi dovoljenje Skrbništvo ciljev stika. |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| Ogled cilja stika | Opis | Omogoča dostop do čakalne vrste stikov in ogled pripomočka Napredovanje cilja stika. |
| | Dostop do strani | Čakalna vrsta stikov<br>Nadzorna plošča > pripomoček »Napredek cilja stika« |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti<br>Webex WFO Access |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | — |

## Raziskava

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Upravljanje QM Ankete | Opis | Omogoča konfiguracijo zunanjih ponudnikov anket po klicu. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > QM Kontaktni tokovi > anketa POST klicev |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | — |
| Ogled rezultatov ankete | Opis | Omogoča ogled podatkov o rezultatih ankete strank v predvajalniku predstavnosti, tabeli stikov in poročilih. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti Webex WFO dostop |
| | Povezanih | Imeti morate tudi dovoljenje Ogled stikov. |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| | Dovoljenja in opombe | |

## Uvrsti na urnik

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Ogled urnikov | Opis | Uporabnikom omogoča ogled strani »Moj urnik« in »Moja razpoložljivost«. |
| | Dostop do strani | Urniki in načrtovanje > moj urnik in načrtovanje > razpoložljivost |
| | Licence | Podatkovne licence: Upravljanje delovne sile<br>Webex WFO Access |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | — |
| Urejanje urnikov | Opis | Uporabnikom omogoča ogled urnikov posrednikov in izvajanje naslednjih dejanj: Insert Dejavnost, Razpored trgovanja, Iskanje optimalnega časa in Optimizacija urnikov. Uporabnikom omogoča ogled kod razlogov v predalu Adherence. |
| | Dostop do strani | Urniki in načrtovanje > urniki agentov |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenje Ogled urnikov. |
| Načrtovanje urnikov | Opis | Uporabniku omogoča dostop do strani za načrtovanje (vključno s stranmi za napovedovanje, porazdelitev in načrtovanje) in ustvarjanje dogodka dinamičnega načrtovanja znotraj dneva. |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | Dostop do strani | Urniki in načrtovanje > načrtovanje<br>Urniki in načrtovanje > dinamično načrtovanje znotraj dneva |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenje Ogled urnikov. Če želijo uporabniki konfigurirati elemente urnika (vključno z delovnimi izmenami, izjemami, kategorijami krčenja, tedni krčenja in scenariji krčenja), potrebujejo dovoljenja Skrbništvo WFM in Upravljanje razporedov. |
| Upravljanje urnikov | Opis | Razporejevalnikom in analitikom omogoča urejanje urnikov in konfiguriranje elementov urnika. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > administracija<br>Upravljanje aplikacij > konfiguracija sistema<br>Upravljanje aplikacij > Upravljanje učinkovitosti<br>Upravljanje > Nadzor aplikacij<br>Upravljanje aplikacij > čakalne vrste storitev (razen strani »Vrste čakalnih vrst storitev«)<br>Upravljanje aplikacij > napovedi<br>Upravljanje aplikacij > načrtovanje konfiguracije<br>Upravljanje aplikacij > upravljanje urnika Upravljanje aplikacij > dinamično razporejanje Upravljanje aplikacij > dejavnosti (razen strani Vrste izjem in Poteki dela)<br>Upravljanje aplikacij > zgodovinskih podatkov<br>Upravljanje aplikacij > konfiguracija WFM (razen globalnih nastavitev, konfiguracije HRMS in strani hranjenja; dostop samo za branje do strani Preslikave stanja pripadnosti)<br>Upravljanje aplikacij > načrtovanje počitnic (razen strani Vrste počitnic) |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| | | Upravljanje aplikacij > načrtovanje urnikov in načrtovanje > načrtovanje Upravljanje urejanja<br><br>Dovoljenje za upravljanje razporedov odobri dostop samo za branje do strani za preslikavo stanja pripadnosti.<br><br>Upravljanje aplikacij > strateško načrtovanje Upravljanje aplikacij > načrtovanje počitnic (razen strani Vrste počitnic)<br>Urniki in načrtovanje > načrtovanje Upravljanje urejanja |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | To dovoljenje lahko združite z drugimi dovoljenji (na primer upravljanje sporočil, načrtovanje urnikov in upravljanje strukture organizacije), da ustvarite vlogo razporejevalnika po meri. Če si želite ogledati stran razporedov posrednikov, morate imeti tudi dovoljenje za urejanje razporedov. |

## Sporočil

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Posodabljanje zahtev za sporočila | Opis | Omogoča pošiljanje in posodabljanje zahteve za pošiljanje sporočil. |
| | Dostop do strani | Sporočil |
| | Licence | Podatkovne licence: Upravljanje delovne sile Webex WFO Access |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Posodobitev zahtev za sporočila je potrebna za interakcijo s sporočili. |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Upravljanje sporočanja | Opis | Omogoča odobritev in upravljanje zahtev. |
| | Dostop do strani | Sporočil |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |

## Analytics

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Ogled storitve Sistemska analitika | Opis | Omogoča ustvarjanje in upravljanje naborov podatkov na nadzornih ploščah storitve Analytics. |
| | Dostop do strani | Nadzorna plošča storitve Google Analytics |
| | Licence | Analitika za namizne aplikacije, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Skrbništvo analitike za namizne aplikacije | Opis | Omogoča ustvarjanje, ogled, urejanje in brisanje opravil analitike za namizne aplikacije na strani upravitelja opravil storitve Analytics. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > Analytics > Upravitelj opravil<br>Upravljanje aplikacij > Analitika > Upravitelj namiznih<br>računalnikov Upravljanje aplikacij > Analytics > Field<br>Manager<br>Konfiguracijske licence za upravljanje aplikacij > Analytics > |
| | Analytics | Analitika za namizne aplikacije, Analytics Essentials, Analytics |

Enter

prise,

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| | | Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Skrbništvo analitike govora | Opis | Omogoča ogled in brisanje opravil Phonetics Analytics na strani upravitelja opravil storitve Analytics.<br>**OPOMBA:** ker je bila Fonetična analitika ukinjena, opravil Fonetične analitike ne morete ustvarjati ali urejati, tudi če ste to dovoljenje. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > Analytics > Upravitelj opravil<br>Upravljanje aplikacij > Konfiguracija storitve Analytics > Analytics |
| | Licence | Analitika, Webex WFO Access |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Upravljanje analize govora v besedilo | Opis | Omogoča ustvarjanje, ogled, urejanje in brisanje opravil pretvorbe govora v besedilo (prepis) na strani upravitelja opravil storitve Analytics. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > Upravitelj > opravil za analitiko<br>Konfiguracijske licence za upravljanje aplikacij > Analytics > |
| | Analytics | Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Upravljanje | Opis | Omogoča ustvarjanje, ogled, urejanje in brisanje opravil storitve Text Analytics |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Besedilna analitika | | na strani upravitelja opravil storitve Google Analytics. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > Analytics > Upravitelj opravil<br>Upravljanje aplikacij > Konfiguracija storitve Analytics > Analytics |
| | Licence | Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Ogled analitike za namizne aplikacije | Opis | Omogoča ogled funkcij analitike za namizne |
| | aplikacije. Dostop do strani | Raziskovalec agentov<br>Nadzorna plošča storitve Google Analytics |
| | Licence | Analitika za namizne aplikacije, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Ogled analitike govora | Opis | Omogoča ogled funkcij analitike govora. |
| | Dostop do strani | Nadzorna plošča storitve Google Analytics |
| | Licence | Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Ogled analitike govora v besedilo | Opis | Omogoča ogled plošče Prepis v predvajalniku predstavnosti in iskanje besed v prepisanem zvoku. |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| | Dostop do strani | Nadzorna plošča storitve Google Analytics |
| | Licence | Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Ogled analize besedila | Opis | Omogoča ogled funkcij analize besedila. |
| | Dostop do strani | Nadzorna plošča storitve Google Analytics |
| | Licence | Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Ogled storitve Google Analytics | Opis | Omogoča ogled vseh vidikov funkcij storitve Google Analytics. |
| | Dostop do strani | Nadzorna plošča storitve Google Analytics |
| | Licence | Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Skrbništvo storitve Google Analytics | Opis | Omogoča dostop do nekaterih API-jev storitve Google Analytics. V kombinaciji z dovoljenjem za skrbništvo najemnika lahko konfigurirate Google Analytics. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > konfiguracija storitve Analytics > Analytics |
| | Licence | Dostop do storitev Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Za dostop do strani za konfiguracijo storitve Google Analytics potrebujete tudi dovoljenje za skrbništvo najemnika. |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Skrbništvo prediktivne analitike | Opis | Omogoča ustvarjanje, ogled, urejanje in brisanje opravil ocene napovednega vrednotenja (PES) in ocene napovednega neto promotorja (PNPS) na strani upravitelja opravil storitve Analytics. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > Upravitelj > opravil za analitiko |
| | Licence | Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Upravljanje analitičnih besednih zvez | Opis | Omogoča ustvarjanje in urejanje besednih zvez in kategorij besednih zvez na strani Upravitelj besednih zvez. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > Analytics > Phrase Manager |
| | Licence | Dostop do storitev Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |

## Poročanje

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| Oglejte si poročila QM | Opis | Omogoča ogled poročil QM. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Licence za podatke: beleženje skladnosti in upravljanje kakovosti<br>Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Upravljanje poročil QM | Opis | Omogoča upravljanje poročil QM. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Pogled WFM Poročila | Opis | Omogoča ogled poročil WFM. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: Upravljanje delovne sile Webex WFO Access |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Pogled WFM Skrbniška poročila | Opis | Omogoča ogled WFM poročil strateškega načrtovanja. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Ogled nadzorniških poročil | Opis | Omogoča ogled WFM poročil nadzornikov. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Pogled QM Ocenjevalna poročila | Opis | Omogoča ogled QM ocenjevalnih poročil. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| Pogled QM Sistemska poročila | Opis | Omogoča ogled sistemskih poročil QM. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Oglejte si poročila o anketi QM | Opis | Omogoča ogled QM poročil o anketi. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Napredno poročanje API | Opis | Omogoča dostop do API, ki je potreben za Raziskovalca podatkov. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | — |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Home stran | Opis | Omogoča vam dostop samo za branje do nadzorne plošče strani Home in njegovo vsebino. |
| | Dostop do strani | Home stran |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti in delovne sile<br>Webex WFO Dostop |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| | Sorodna dovoljenja in opombe | To dovoljenje je vzvratno združljivo s starejšimi dovoljenji, ki jih nadomešča: Oglejte si QM nadzorno ploščo, Oglejte si WFM nadzorno ploščo in upravljajte nadzorne plošče. |
| Raziskovalec podatkov | Opis | Omogoča vam dostop samo za branje do strani brskalnika sredstev Raziskovalca podatkov. |
| | Dostop do strani | Raziskovalec podatkov |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | — |
| Ustvarjanje vsebine | Opis | Omogoča ustvarjanje, posodabljanje in brisanje poročil in nadzornih plošč raziskovalca podatkov. |
| | Dostop do strani | Raziskovalec podatkov > poročila |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Raziskovalec podatkov |
| Objavljanje vsebine | Opis | Omogoča skupno rabo poročil in nadzornih plošč, ki so v vaši lasti, za skupno rabo skupin, ki jim pripadate. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > skupine za upravljanje podatkov > skupno rabo |
| | Licence | Webex WFO Dostop |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Ustvarjanje vsebine |

## Kontrolniki snemanja

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Pošlji začasno ustavitev / Ukaz Nadaljuj | Opis | Začasno ustavi in nadaljuje snemanje uporabnikovih klicev. To dovoljenje je potrebno za vsako arhitekturo premora in nadaljevanja snemanja, tako avtomatiziranih kot ročnih (prek strani Kontrolniki snemanja). |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Licence za podatke: beleženje skladnosti in upravljanje kakovosti |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Pošlji prijavo / Ukaz za odjavo | Opis | Poveže in prekliče povezavo uporabnika s pripono naprave za snemanje omrežja. To dovoljenje je uporabno v primerih, kot je hot-desking, kjer agent morda ne uporablja istega telefona vsak dan. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Licence za podatke: beleženje skladnosti in upravljanje kakovosti |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Ukaz »Pošlji metapodatke« | Opis | Doda metapodatke posnetku uporabnikovega klica. To dovoljenje je potrebno za vse arhitekture snemanja, ki klicem, avtomatiziranim in ročnim, dodaja metapodatke (prek strani za upravljanje snemanja). |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Licence za podatke: beleženje skladnosti in upravljanje kakovosti |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Ukaz »Pošlji oznako« | Opis | Označi uporabnikove posnetke klicev. To dovoljenje je potrebno za vse arhitekture snemanja, ki označujejo klice, tako samodejne kot ročne (prek strani za upravljanje snemanja). |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Licence za podatke: beleženje skladnosti in upravljanje kakovosti |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | — |
| Pošlji segment in izbriši / shrani Ukaz | Opis | Zažene in ustavi snemanje segmentov klicev (ter shrani in izbriše segmente klicev). To dovoljenje potrebujete za vse arhitekture snemanja, ki uporabljajo ta dejanja, tako samodejna kot ročna (prek strani Kontrolniki snemanja). |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Licence za podatke: beleženje skladnosti in upravljanje kakovosti |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | — |
| Pošlji začetni zaslon/zaust Ukaz | Opis | Zažene in ustavi snemanje samo na zaslonu. To dovoljenje potrebujete za vse arhitekture snemanja, ki uporabljajo ta dejanja, tako samodejna kot ročna (prek strani Kontrolniki snemanja). |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Gumbi za začasno ustavite v/nadaljevanje | Opis | Omogoča uporabo gumbov Začasno ustavi in Nadaljuj na strani kontrolnikov snemanja. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Licence za podatke: beleženje skladnosti in upravljanje kakovosti |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenje za ukaz Pošlji začasno ustavitev / nadaljevanje. |
| Gumbi za prijavo / odjavo | Opis | Omogoča uporabo gumbov za prijavo in odjavo na strani kontrolnikov snemanja. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Licence za podatke: beleženje skladnosti in upravljanje kakovosti |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenje Pošlji ukaz za prijavo / odjavo. |
| Gumb za dodajanje metapodatkov | Opis | Omogoča uporabo gumba Dodaj metapodatke na strani Kontrolniki snemanja. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Licence za podatke: beleženje skladnosti in upravljanje kakovosti |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenje Pošlji ukaz metapodatkov. |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Gumb za oznako | Opis | Omogoča uporabo gumba Oznaka na strani Kontrolniki snemanja. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Licence za podatke: beleženje skladnosti in upravljanje kakovosti |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenje Pošlji ukaz oznake. |
| Segmentirajte in izbrišite / shranite gumbe | Opis | Omogoča uporabo gumbov »Segmentiraj in izbriši« in »Segmentiraj in shrani« na strani kontrolnikov snemanja. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Licence za podatke: beleženje skladnosti in upravljanje kakovosti |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenje Pošlji segment in Izbriši / shrani ukaz. |
| Gumbi za začetni / ustavitveni zaslon | Opis | Omogoča uporabo gumbov Začetni zaslon in Ustavi zaslon na strani Kontrolniki snemanja. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Podatkovne licence: upravljanje kakovosti |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Prav tako morate imeti dovoljenje Pošlji ukaz za začetni zaslon / ustavitev zaslona. |

## Upravljanje uspešnosti

**OPOMBA:** To je nova funkcija, ki še ni splošno na voljo. Če želite zgodnji dostop do te funkcije, se obrnite na upravitelja računa Cisco.

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Skrbništvo učinkovitosti delovanja<br>Osnove upravljanja | Opis | Omogoča dodajanje in upravljanje učinkovitosti delovanja<br>Meritve upravljanja. |
| | Dostop do strani | Upravljanje zmogljivosti > nastavitve |
| | Licence | Webex WFO Dostop<br>Podatkovne licence: upravljanje kakovosti |
| | Povezanih Dovoljenja in Opombe | — |
| Skrbništvo učinkovitosti delovanja<br>Podjetje za upravljanje | Opis | To dovoljenje trenutno ni v uporabi. |
| ViewPerformanceManagement | Opis | Omogoča vam dostop do upravljanja zmogljivosti<br>Home stran. |
| | Dostop do strani | Upravljanje uspešnosti |
| | Licence | Webex WFO Dostop<br>Podatkovne licence: upravljanje kakovosti |
| | Povezanih Dovoljenja in Opombe | — |

## Analitika botov

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Oglejte si avtomatizacijo izkušenj | Opis | Oglejte si meritve najvišje ravni, kot so BES / BAS / $ na avtomatiziran pogovor |
| | Dostop do strani | Licence za izkušnje in |
| | avtomatizacijo | Analitika botov |
| | Sorodna dovoljenja | Konfiguracija avtomatizacije izkušenj |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| | in Opombe | |
| Konfiguracija avtomatizacije izkušenj | Opis | Konfigurirajte cilje za BES / BAS / $ na avtomatiziran pogovor, teme |
| | Dostop do strani | Konfiguracija > izkušnje in avtomatizacija |
| | Licence | Analitika botov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Oglejte si avtomatizacijo izkušenj |
| Ogled porazdelitve pogovora | Opis | Oglejte si skupno število pogovorov in njihovo porazdelitev med digitalne pomočnike in agente v živo |
| | Dostop do strani | Porazdelitev pogovora |
| | Licence | Analitika botov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | |
| Ogled tem pogovora | Opis | Ogled vse vsebine na strani »Teme pogovora« |
| | Dostop do strani | Teme pogovora |
| | Licence | Analitika botov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Urejanje tem pogovora |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Urejanje tem pogovora | Opis | Črni seznam, spajanje in preimenovanje tem |
| | Dostop do strani | Konfiguracija > teme pogovora |
| | Licence | Analitika botov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Ogled tem pogovora |
| Ogled tem pogovora Analiza meritev | Opis | Oglejte si razčlenitev signalov BES in BAS za vsako temo |
| | Dostop do strani | Teme pogovora > analiza meritev Tab |
| | Licence | Analitika botov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Ogled tem pogovora |
| Ogled prepisov tem pogovora | Opis | Ogled prepisov znotraj tem |
| | Dostop do strani | Teme pogovora > prepisi Tab |
| | Licence | Analitika botov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Ogled tem pogovora |
| Ogled tem pogovora Sorodne teme | Opis | Ogled dodatnih tem pogovorov, ki so bile opredeljene po glavni temi |
| | Dostop do strani | Teme pogovora > sorodne teme |
| | Licence | Analitika botov |
| | Povezanih | Ogled tem pogovora |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | Dovoljenja in opombe | |
| Ogled združenih tem pogovora Teme | Opis | Oglejte si teme, ki so bile združene, in določite eno glavno temo |
| | Dostop do strani | Teme pogovora > združene teme |
| | Licence | Analitika botov |
| | Povezanih Dovoljenja in Opombe | Ogled tem pogovora |
| Ogled pogovora Entitete tem | Opis | Ogled entitet (ključnih besed), ki so se pojavile v prepisih znotraj teme |
| | Dostop do strani | Teme pogovora > entitetah |
| | Licence | Analitika botov |
| | Povezanih Dovoljenja in Opombe | Ogled tem pogovora |
| Ogled pogovora Nameni tem | Opis | Ogled namenov, ki so bili sproženi v temi |
| | Dostop do strani | Teme > nameni pogovora |
| | Licence | Analitika botov |
| | Povezanih Dovoljenja in Opombe | Ogled tem pogovora |
| Ogled analize učinka | Opis | Oglejte si vzporedno primerjavo več meritev za eno ali več tem med dvema časovnima obdobjema |
| | Dostop do | Analiza učinka |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| | Licence | Analitika botov |
| | Povezanih Dovoljenja in Opombe | |
| Pogled Združijo Metrika | Opis | Ogled pogostih združenih meritev |
| | Dostop do strani | Združene meritve |
| | Licence | Analitika botov |
| | Povezanih Dovoljenja in Opombe | |
| Ogled prepisa Išči | Opis | Ogled iskanja prepisa |
| | Dostop do strani | Iskanje po prepisu |
| | Licence | Analitika botov |
| | Povezanih Dovoljenja in Opombe | |
| Poglej VAA Pregled | Opis | Oglejte si pregled analitike Virtual Agent z vsemi ravnmi sporočil Metrika |
| | Dostop do strani | Pregled |
| | Licence | Analitika botov |
| | Povezanih Dovoljenja in Opombe | Konfigurirajte VAA |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| Oglejte si primerjavo uspešnosti VAA | Opis | Ogled meritev ravni sporočil dnevno, mesečno, četrtletno ali letno |
| | Dostop do strani | Primerjava uspešnosti |
| | Licence | Analitika botov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Konfigurirajte VAA |
| Ogled uspešnosti odziva VAA | Opis | Ogled odgovorov in naslednjih dejanj po prikazu odgovora |
| | Dostop do strani | Uspešnost odziva |
| | Licence | Analitika botov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Konfigurirajte VAA |
| Ogled netajnih sporočil VAA | Opis | Ogled sporočil, ki povzročajo namero brez ujemanja, razvrščenih po temah |
| | Dostop do strani | Netajna sporočila |
| | Licence | Analitika botov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Konfigurirajte VAA, uredite netajna sporočila VAA |
| Urejanje netajnih sporočil VAA | Opis | Kategorizirajte sporočila brez ujemanja z namenom v obstoječi namen ali nove namene |
| | Dostop do strani | Netajna sporočila |
| | Licence | Analitika botov |
| | Povezanih | Konfigurirajte VAA, oglejte si netajna sporočila VAA |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| | Dovoljenja in opombe | |
| Ogled uspešnosti namena VAA | Opis | Ogled meritev na ravni namena |
| | Dostop do strani | Uspešnost namena |
| | Licence | Analitika botov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Konfigurirajte VAA |
| Ogled poročila o upravljanju botov | Opis | Ogled naloženih poročil o upravljanju botov |
| | Dostop do strani | Poročilo o upravljanju botov |
| | Licence | Analitika botov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | |
| Ogled poročila o uspešnosti botov | Opis | Ogled naloženih poročil o uspešnosti botov |
| | Dostop do strani | Poročilo o uspešnosti botov |
| | Licence | Analitika botov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| Konfigurirajte VAA | Opis | Konfiguracija ciljev v VAA |
| | Dostop do strani | Konfiguracija > analitiko Virtual Agent |
| | Licence | Analitika botov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Oglejte si pregled VAA, oglejte si primerjavo uspešnosti VAA, si oglejte uspešnost odziva VAA, si oglejte netajna sporočila VAA, si oglejte uspešnost namena VAA |
| Ogled konfiguracij podjetja | Opis | Oglejte si pragove za določeno podjetje |
| | Dostop do strani | Konfiguracije podjetja |
| | Licence | Analitika botov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Urejanje konfiguracij podjetja |
| Urejanje konfiguracij podjetja | Opis | Konfiguracija pragov za določeno podjetje |
| | Dostop do strani | Konfiguracije podjetja |
| | Licence | Analitika botov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Ogled konfiguracij podjetja |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Ogled opozorilnih obvestil | Opis | Ogled opozoril Tab, ko se sproži prag signala |
| | Dostop do strani | Opozorilna obvestila Tab |
| | Licence | Analitika botov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Konfiguriraj opozorilno obvestilo |
| Konfiguriraj opozorilno obvestilo | Opis | Konfiguriranje pragov za opozorila |
| | Dostop do strani | Konfiguracija > splošne meritve botov, konfiguracije > teme |
| | Licence | Analitika botov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Ogled opozorilnih obvestil |
| Ogled povzetka prepisa | Opis | Ogled povzetih prepisov |
| | Dostop do strani | Iskanje po prepisu |
| | Licence | Analitika botov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Konfiguriraj povzetek prepisa |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| Konfiguriraj prepis Povzetek | Opis | Konfigurirajte poziv, ki ustvari prepise povzetka |
| | Dostop do strani | Poziv za konfiguracijo > ustvarjanje povzetka |
| | Licence | Analitika botov |
| | Povezanih Dovoljenja in Opombe | Ogled povzetka prepisa |
| Ogled obvestil o dejavnostih | Opis | Ogled obvestil o dejavnostih, na primer ko je izvedeno dejanje, na primer »črni seznam«, spajanje, preimenovanje |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Analitika botov |
| | Povezanih Dovoljenja in Opombe | |

## Vpogled

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Ogled vsebine | Opis | Omogoča ogled nadzornih plošč vpogledov, ki so v skupni rabi s strani drugih oseb v vašo organizacijo. |
| | Dostop do strani | Vpogledi > priljubljene<br>Vpogledi > nedavni<br>Vpogledi > Moje mape<br>Vpogledi > mape v skupni rabi<br>Vpogledi > nadzorne plošče |
| | Licence | Avtor vpogledov, bralnik vpogledov |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate licenco za bralnik vpogledov in vsaj eno dovoljenje »Ogled podatkov [izdelka]. |
| Ogled podatkov storitve Analytics | Opis | Omogoča ogled nadzornih plošč in analiz, ustvarjenih s podatki storitve Analytics, vključno s standardnimi nadzornimi ploščami storitve Analytics, ki so zgrajene z oznako Webex WFO. V kombinaciji z dovoljenjem za ustvarjanje vsebine lahko nabore podatkov storitve Analytics uporabite za ustvarjanje analiz. |
| | Dostop do strani | Vpogledi > priljubljene<br>Vpogledi > nedavni<br>Vpogledi > Moje mape<br>Vpogledi > mape v skupni rabi<br>Vpogledi > nadzorne plošče |
| | Licence | Avtor vpogledov, bralnik vpogledov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenje Ogled vsebine. Vaša organizacija mora imeti licenco Cisco Analytics. |
| Oglejte si klasične podatke WFM | Opis | Omogoča ogled nadzornih plošč in analiz, ustvarjenih s klasičnimi podatki WFM, vključno s standardnimi nadzornimi ploščami Classic WFM, ki so opremljene z Webex WFO. V kombinaciji z dovoljenjem za ustvarjanje vsebine lahko za ustvarjanje analiz uporabite klasične nabore podatkov WFM. |
| | Dostop do strani | Vpogledi > priljubljene<br>Vpogledi > nedavni<br>Vpogledi > Moje mape<br>Vpogledi > mape v skupni rabi<br>Vpogledi > nadzorne plošče |
| | Licence | Avtor vpogledov, bralnik vpogledov |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenje Ogled vsebine. Vaša organizacija mora imeti licenco Cisco Classic WFM. |
| Oglejte si podatke QM | Opis | Omogoča ogled nadzornih plošč in analiz, ustvarjenih s podatki QM, vključno s standardnimi podatki QM, ki so zgrajeni z Webex WFO. V kombinaciji z dovoljenjem za ustvarjanje vsebine lahko za ustvarjanje analiz uporabite nabore podatkov QM. |
| | Dostop do strani | Vpogledi > priljubljene<br>Vpogledi > Nedavni<br>vpogledi > Moje mape<br>Vpogledi > mape v<br>skupni rabi Vpogledi ><br>nadzorne plošče |
| | Licence | Avtor vpogledov, bralnik vpogledov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenje Ogled vsebine. Vaša organizacija mora imeti licenco Cisco QM. |
| Oglejte si podatke WFM | Opis | Omogoča ogled nadzornih plošč in analiz, ustvarjenih s podatki WFM, vključno s standardnimi podatki WFM, ki so priloženi vgrajenemu Webex WFO. V kombinaciji z dovoljenjem za ustvarjanje vsebine lahko za ustvarjanje analiz uporabite nabore podatkov WFM. |
| | Dostop do strani | Vpogledi > priljubljene<br>Vpogledi > Nedavni<br>vpogledi > Moje mape<br>Vpogledi > mape v<br>skupni rabi Vpogledi ><br>nadzorne plošče |
| | Licence | Avtor vpogledov, bralnik vpogledov |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate tudi dovoljenje Ogled vsebine. Vaša organizacija mora imeti licenco Cisco WFM. |
| Ustvarjanje vsebine | Opis | Omogoča ustvarjanje analiz in nadzornih |
| | plošč. Dostop do strani | Vpogledi > priljubljene<br>Vpogledi > nedavni<br>Vpogledi > Moje mape<br>Vpogledi > mape v skupni<br>rabi Vpogledi > Nadzorne<br>plošče Vpogledi > analize<br>Vpogledi > nabori<br>podatkov |
| | Licence | Avtor vpogledov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Imeti morate licenco za avtorja vpogledov in vsaj eno dovoljenje »Ogled podatkov [izdelka]. Ko vlogi dodate to dovoljenje, ta samodejno dobi tudi dovoljenje Ogled vsebine. |
| Skupna raba opisa vsebine | | Omogoča skupno rabo analiz in nadzornih plošč, ki jih ustvarite, z drugimi Osebe v vaši organizaciji. |
| | Dostop do strani | Vpogledi > priljubljene<br>Vpogledi > Nedavni<br>vpogledi > Moje mape<br>Vpogledi > mape v<br>skupni rabi Vpogledi ><br>nadzorne plošče |
| | Licence | Avtor vpogledov |
| | Sorodna dovoljenja | Imeti morate tudi dovoljenje za ustvarjanje vsebine in vsaj eno dovoljenje »Ogled podatkov [izdelka]. |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | In Opombe | |
| Skrbništvo vpogledov | Opis | To dovoljenje trenutno ni v uporabi. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Avtor vpogledov |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Pokaži vse zapise | Opis | Omogoča popoln dostop do vseh podatkov poročanja, ne glede na obseg aplikacije. Pomembno za tiste, ki morajo ustvariti vsebino poročanja za celotno organizacijo, ali tiste, ki si morajo ogledati vse podatke, ne glede na obseg.<br>**OPOMBA:** To dovoljenje velja samo za poročanje podatkov in ne dovoljuje nobenega drugega dostopa v oznaki Webex WFO. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Avtor vpogledov, bralnik vpogledov |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |

## Upravljanje podatkov

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Upravljanje dostave | Opis | Omogoča ogled informacij o trenutnem informacijskem prostoru ter privolitev in odjavo od prejemanja načrtovanih poročil po e-pošti drugih uporabnikov. |
| | Dostop do strani | Nastavitve > Raziskovalca podatkov |
| | Licence | Upravljanje podatkov |
| | Povezanih | |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| | Dovoljenja in Opombe | |
| Dostava poročila | Opis | Omogoča konfiguriranje in upravljanje, kdaj in komu je poročilo v vaši lasti poslano po e-pošti. |
| | Dostop do strani | Možnost skupne rabe v priročnem meniju, ki se prikaže, ko z desno tipko miške kliknete poročilo, ki je v vaši lasti na strani Raziskovalca podatkov > poročil. |
| | Licence | Upravljanje podatkov |
| | Povezanih Dovoljenja in Opombe | |
| Knjižnica podatkov | Opis | Omogoča dostop samo za branje na strani knjižnice podatkov za ogled podrobnosti o zbirkah in njihovih naborih podatkov. |
| | Dostop do strani | Podatkovni raziskovalec > podatkovna knjižnica |
| | Licence | Upravljanje podatkov |
| | Povezanih Dovoljenja in Opombe | |
| Oblikovanje knjižnice podatkov | Opis | Omogoča ustvarjanje, branje, posodabljanje in brisanje podatkovnih knjižnic, ki so v vaši lasti. |
| | Dostop do strani | |
| | Licence | Upravljanje podatkov |
| | Povezanih Dovoljenja in Opombe | |
| Knjižnica podatkov | Opis | Omogoča skupno rabo zbirk podatkov s skupinami skupne rabe, v katerih |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| Založništvo | | So člani. |
| | Dostop do strani | |
| | Licence | Upravljanje podatkov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | |
| Skrbništvo podatkovnih opravil | Opis | Omogoča upravljanje posrednikov in opravil v katerem koli informacijskem prostoru, ki ga imate. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > upravljanje podatkov > upravljanje podatkovnih opravil |
| | Licence | Upravljanje podatkov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | |
| Skupna raba skrbništva skupin | Opis | Omogoča ustvarjanje in upravljanje skupin uporabnikov, ustvarjenih za skupno rabo vsebine. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > skupine za upravljanje podatkov > skupno rabo |
| | Licence | Upravljanje podatkov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Upravljanje podatkov<br>Sistem<br>Skrbništvo | Opis | Omogoča ustvarjanje in upravljanje opravil v realnem času |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > upravljanje podatkov > realnem času (RT)<br>Upravljanje delovnih mest |
| | Licence | Upravljanje podatkov |
| | Povezanih<br>Dovoljenja<br>in Opombe | |
| Podatkovna UDM<br>Skrbništvo | Opis | Omogoča dodajanje in upravljanje najemnikov v poenotenih podatkih<br>Mart. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > upravljanje podatkov > Unified Data Mart |
| | Licence | Upravljanje podatkov |
| | Povezanih<br>Dovoljenja<br>in Opombe | |
| Upravljanje<br>Infospace | Opis | Omogoča dostop do življenjskega cikla poslovnega obveščanja<br>funkcije upravljanja. |
| | Dostop do strani | Nastavitve |
| | Licence | Upravljanje podatkov |
| | Povezanih<br>Dovoljenja<br>in Opombe | Uvajanje informacijskega prostora |
| Uvajanje<br>Infospace | Opis | podeljuje uporabnikom, ki lahko upravljajo informacijske prostore, pravico do uvedbe<br>Informacijski prostori za druge uporabniške račune. |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | Dostop do strani | Nastavitve |
| | Licence | Upravljanje podatkov |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Upravljanje informacijskega prostora |

## Samodejno QM

**OPOMBA:** Ta dovoljenja so na voljo samo za Webex WFO Cloud. Samodejno QM ni na voljo za uvajanje na mestu uporabe.

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Poglej Auto QM | Opis | Omogoča ogled podoken Auto QM v predvajalniku Media Player. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Dostop do storitev Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Uredi samodejno QM | Opis | Omogoča ustvarjanje obrazcev za samodejno QM ocenjevanje, zagon nalog Auto QM, In preglasite rezultat AI pri stiku. |
| | Dostop do strani | Analitika > samodejno QM<br>Upravljanje aplikacij > Samodejno QM > Samodejno QM Ocenjevalni obrazec |
| | Licence | Dostop do storitev Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Prav tako morate imeti dovoljenje View Auto QM. |
| Samodejni ogled QM Nadzorna plošča | Opis | Omogoča ogled nadzorne plošče Auto QM. |
| | Dostop do strani | Analitika > samodejno QM |
| | Licence | Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Dostop |
| | Povezanih Dovoljenja in Opombe | — |
| Uredi samodejno QM Nadzorna plošča | Opis | To dovoljenje trenutno ni v uporabi. |
| Samodejni Obvestilo | Opis | Omogoča prikaz podokna Obvestila na nadzorni plošči Auto QM |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Dostop do storitev Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Za dostop do nadzorne plošče Auto QM potrebujete tudi dovoljenje View Auto QM Dashboard. |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| Uredi samodejno QM Obvestilo | Opis | Omogoča konfiguriranje pragov, ki sprožijo obvestila o uporabi. |
| | Dostop do strani | Samodejna konfiguracija > storitve Analytics QM > |
| | Licence | Dostop do storitev Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Potrebujete tudi dovoljenje View Auto QM Notification. |
| Oglejte si samodejni urejevalnik vprašanj QM | Opis | Omogoča prikaz razdelka Upravljanje vprašanj po meri na strani Samodejni QM Upravitelj obrazcev za vrednotenje. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Analytics Enterprise Plus |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Potrebujete tudi dovoljenje Uredi samodejno QM. |
| Ustvari samodejna vprašanja QM | Opis | Omogoča ustvarjanje vprašanj po meri v razdelku Upravljanje vprašanj po meri na strani Samodejni QM Upravitelj obrazcev za ocenjevanje. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Analytics Enterprise Plus |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Potrebujete tudi dovoljenja Edit Auto QM in View Auto QM Question Editor. |
| Zaženi samodejno opravilo QM | Opis | Omogoča ustvarjanje opravil Auto QM na strani upravitelja opravil storitve Analytics. |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > Analytics > licence upravitelja |
| | opravil | Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |

## Najbolj priljubljene teme

**OPOMBA:** Ta dovoljenja so na voljo samo za Webex WFO Cloud. Priljubljene teme niso na voljo za uvedbe na mestu uporabe.

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Ogled priljubljenih tem | Opis | Omogoča ogled vseh strani s priljubljenimi temami |
| | Dostop do strani | Analitika > priljubljene teme |
| | Licence | Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |
| Urejanje priljubljenih tem | Opis | Omogoča urejanje (na primer združevanje in razdruževanje tem) v orodju za priljubljene teme. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Potrebujete tudi dovoljenje Ogled priljubljenih tem. |
| Ogled priljubljenih tem | Opis | Omogoča ogled razdelka Obvestila na nadzorni plošči »Priljubljene teme« za sledenje uporabi umetne inteligence v organizaciji. |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| Obvestilo | Dostop do strani | — |
| | Licence | Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Za dostop do nadzorne plošče Priljubljene teme potrebujete tudi dovoljenje Ogled priljubljenih tem. |
| Urejanje obvestil o priljubljenih temah | Opis | Omogoča dostop do konfiguracije Tab na nadzorni plošči priljubljenih tem za konfiguriranje obvestil na ravni uporabe. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Potrebujete tudi dovoljenja Ogled priljubljenih tem in Ogled obvestil o priljubljenih temah. |
| Zaženi opravilo priljubljenih tem | Opis | Omogoča ustvarjanje opravil priljubljenih tem na strani upravitelja opravil storitve Analytics. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > Upravitelj > opravil za analitiko |
| | Licence | Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |

## Analiza razpoloženja

**OPOMBA:** Ta dovoljenja so na voljo samo za Webex WFO Cloud. Analiza razpoloženja umetne inteligence ni na voljo za uvedbe na mestu uporabe.

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Ogled mnenja | Opis | Omogoča ogled razdelka z analizo mnenja AI na plošči Data Insights v programu Media Player. Omogoča ogled filtra mnenja in |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| | | Stolpec »Mnenje« na strani »Interakcije«. Če ima vaša organizacija licenco za Analytics Enterprise ali Analytics Enterprise Plus, si lahko s tem dovoljenjem ogledate tudi podokno »Mnenje AI« v programu Media Player. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Analytics Essential, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Če želite odpreti predvajalnik predstavnosti, potrebujete tudi dovoljenje Ogled stikov. |
| Zaženi opravilo mnenja | Opis | Omogoča ustvarjanje opravil analize mnenja na strani upravitelja opravil storitve Analytics. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > Upravitelj > opravil za analitiko |
| | Licence | Analytics Essential, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |

## Oznake AI

**OPOMBA:** Ta dovoljenja so na voljo samo za Webex WFO Cloud. Oznake AI niso na voljo za uvajanje na mestu uporabe.

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| Oglejte si opis oznak AI | | Omogoča ogled razdelka Oznake AI v podatkih predvajalnika Media Player Podokno »Vpogledi«. Omogoča ogled nadzorne plošče oznak AI, razen razdelka Obvestila. |
| | Dostop do strani | Oznake storitve Analytics > AI |

| Dovoljenje | Podro | |
|---|---|---|
| | Licence | Analytics Enterprise Plus |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Če želite odpreti predvajalnik predstavnosti, potrebujete tudi dovoljenje Ogled stikov. |
| Oglejte si urejevalnik oznak AI | Opis | Omogoča ogled (ne pa tudi urejanje) oznak in kategorij AI na strani poslovnega signala. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > analitika > oznake poslovnih signalov > AI |
| | Licence | Analytics Enterprise Plus |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | — |
| Urejanje oznak AI | Opis | Omogoča ustvarjanje in upravljanje oznak in kategorij AI na strani poslovnega signala. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Analytics Enterprise Plus |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Za dostop do strani poslovnega signala potrebujete tudi dovoljenje Ogled urejevalnika oznak AI. |
| Oglejte si obvestilo o oznakah AI | Opis | Omogoča ogled razdelka Obvestila na nadzorni plošči oznak AI za sledenje uporabi umetne inteligence v organizaciji. |
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Analytics Enterprise Plus |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Za dostop do nadzorne plošče oznak AI potrebujete tudi dovoljenje Ogled oznak AI. |
| Uredi obvestilo o oznakah AI | Opis | Omogoča dostop do konfiguracije Tab na nadzorni plošči oznak AI za konfiguriranje obvestil na ravni uporabe. |

| Dovoljenje | Podrobnosti | |
|---|---|---|
| | Dostop do strani | — |
| | Licence | Analytics Enterprise Plus |
| | Sorodna dovoljenja in opombe | Potrebujete tudi dovoljenja View AI Tags in View AI Tags Notifications. |
| Zaženite opravilo oznak AI | Opis | Omogoča ustvarjanje opravil oznak AI na strani upravitelja opravil storitve Analytics. |
| | Dostop do strani | Upravljanje aplikacij > Analytics > licence upravitelja |
| | opravil | Analytics Enterprise Plus |
| | Povezanih Dovoljenja in opombe | — |

# Dodeljevanje ciljnih strani uporabnikom

Izberite stran, ki jo ljudje vidijo, ko se prvič prijavijo v Webex WFO. Ta stran je lahko stran Webex WFO ali nadzorna plošča vpogledov.

## Predpogoji

- Vaša organizacija uporablja Webex WFO Cloud. Upravljanje ciljnih strani ni na voljo za uvedbe na mestu uporabe.
- Imate dovoljenje Dodeljevanje uporabniških vlog.
- Če si želijo ogledati stran Webex WFO kot ciljno stran, morajo imeti uporabniki dovoljenje za dostop do te strani. Glejte Upravljanje vlog in dovoljenj .
- Če želite nadzorno ploščo vpogledov dodeliti kot ciljno stran, morate imeti dostop do vpogledov. Glejte Omogočanje dostopa uporabnikom do vpogledov.

- Če si želite nadzorno ploščo vpogledov ogledati kot ciljno stran:
  - Uporabniki morajo imeti dostop do vpogledov. Glejte Omogočanje dostopa uporabnikom do vpogledov.
  - Nadzorno ploščo morate dati v skupno rabo z vami (če je niste ustvarili) in z ljudmi, ki jo bodo dobili kot ciljno stran. Glejte Dodeljevanje dostopa posameznim uporabnikom in skupinam vpogledov do nadzorne plošče v vpogledih.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > globalna konfiguracija uporabnika > > ciljna stran

## Postopki

### Dodelitev strani Webex WFO kot ciljne strani za vlogo uporabnika

1. Izberite vlogo v tabeli **Vloge** .
2. V tabeli **Ciljne strani** izberite stran. Ime strani se prikaže poleg vloge v **vlogah** miza.

   > **OPOMBA:** Vsaka stran Webex WFO ne more biti ciljna stran. Razpoložljive strani so kuriran seznam.

3. Kliknite **Shrani**. Ko se bodo osebe s to vlogo naslednjič prijavile v Webex WFO, bodo pristale na tej strani. Če je uporabniku dodeljenih več vlog z različnimi ciljnimi stranmi, bo videl ciljno stran, dodeljeno vlogi, ki je bila nazadnje ustvarjena.

### Dodeljevanje nadzorne plošče vpogledov kot ciljne strani za vlogo uporabnika

1. Izberite vlogo v tabeli **Vloge** .
2. Kliknite **Nadzorne plošče vpogledov**. Prikaže se seznam nadzornih plošč, ki ste jih ustvarili ali so bile dane v skupno rabo z vami.
3. V tabeli **Ciljne strani** izberite nadzorno ploščo. Ime nadzorne plošče se prikaže poleg vloge v tabeli **Vloge** .
4. (Neobvezno) Če si želite ogledati nadzorno ploščo, kliknite ikono očesa poleg njenega imena. Armaturna plošča se odpre v novem Tab.
5. Kliknite **Shrani**. Ko se bodo ljudje s to vlogo naslednjič prijavili v Webex WFO, bodo pristali na tej nadzorni plošči. Če je uporabniku dodeljenih več vlog z različnimi ciljnimi stranmi, bo videl ciljno stran, dodeljeno vlogi, ki je bila nazadnje ustvarjena.

### Odstranjevanje ciljne strani iz vloge

Če vlogi ni dodeljena ciljna stran, osebe s to vlogo vidijo prvo stran v zgornjem meniju Webex WFO (od leve proti desni), za ogled katere imajo dovoljenje.

1. Kliknite ikono koša zraven imena vloge v tabeli **Vloge** .
2. Kliknite **Shrani**.

## Sorodne teme

- Upravljanje vlog in dovoljenj – Ustvarjanje vlog
- —Dodeljevanje vlog uporabnikom
- Omogočanje dostopa uporabnikom do vpogledov
- Posameznim uporabnikom in skupinam vpogledov dodelite dostop do nadzorne plošče v vpogledih

# Omogočanje dostopa uporabnikom do Raziskovalca

Z dostopom do Cisco Data Explorer si lahko uporabniki ogledajo poročila in nadzorne plošče, ki so jim dodeljene, si ogledajo poročila in nadzorne plošče v skupni rabi, ki so jih ustvarili drugi, ter ustvarijo lastna poročila in nadzorne plošče. Raven dostopa lahko spreminjate glede na vlogo.

## Predpogoji

- Ustvarjeni so bili uporabniki in vloge.
- imate dovoljenje Skrbniške vloge.

## Lokacija strani

Različnih. Oglejte si spodnje postopke za lokacije strani.

## Postopki

### Dodeljevanje dovoljenj za Raziskovalca uporabniškim vlogam

1. Pojdite na Upravljanje aplikacij > Uporabniška konfiguracija > vloge.
2. Izberite naslednja dovoljenja, ki jih želite dodeliti vlogam po želji:

| Dovoljenje | Opis |
|---|---|
| Raziskovalec podatkov | Osebam omogoča dostop do sredstva Raziskovalca samo za branje stran brskalnika (seznam poročil in nadzornih plošč). |
| Ustvarjanje vsebine | Osebam omogoča ustvarjanje, posodabljanje in brisanje Raziskovalca poročila in nadzorne plošče. |
| Objavljanje vsebine | Osebam omogoča skupno rabo poročil in nadzornih plošč, ki so v njihovi lasti, za skupno rabo skupin, ki jim pripadajo. |

3. Kliknite **Shrani**.

## Nastavitev nadzorne plošče za privzeto domačo stran za vlogo

Ko se ljudje z določeno vlogo prijavijo v Webex WFO, bo ta nadzorna plošča prva stvar, ki jo bodo videli. Če z isto vlogo označite več nadzornih plošč, se lahko osebe s to vlogo pomikajo med različnimi nadzornimi ploščami.

**PREDPOGOJ**

- Vloga nima dovoljenj Raziskovalec podatkov, Ustvarjanje vsebine ali Objavljanje vsebine.
- (Za stranke, ki prehajajo z različice 10.4 na oblak) Vloga je dodeljena nadzornim ploščam domače strani Raziskovalca podatkov: v razdelku Upravljanje programov > globalne > globalne nastavitve > skrbništvo nadzorne plošče premaknite vlogo v **Raziskovalca** podatkov.
- Vi ste lastnik nadzorne plošče. Če želite nadzorno ploščo, ki ni v vaši lasti, spremeniti v privzeto domačo stran, kopirajte nadzorno ploščo.

1. Na strani Raziskovalca podatkov z desno tipko miške kliknite nadzorno ploščo in na spustnem seznamu izberite **Oznaka** . V

**Odpre se okno z oznakami** .

2. Vnesite **c1_role_** in nato ime vloge.

**POMEMBEN** Ime vloge se mora ujemati z imenom, ki ga uporablja vaša organizacija. Seznam vlog je na voljo v razdelku Upravljanje aplikacij > Globalna > uporabniška konfiguracija > vloge.

Če želite dodati vlogo, katere ime je ena beseda, vnesite ime.

**PRIMER** **c1_role_Agent**

Če želite dodati vlogo, katere ime je sestavljeno iz več besed, ločenih s presledki, jo vključite v dvojne narekovaje.

**PRIMER "c1_role_East vodja obalne ekipe"**

Če želite dodati več vlog hkrati, jih vnesite eno za drugo ločeno s presledkom.

**PRIMER c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"**

3. Kliknite **Dodaj oznako**.
4. Kliknite **V redu**. Okno **oznake** se zapre.

## Sorodne teme

- Upravljanje vlog in dovoljenj – seznam vseh dovoljenj, ki veljajo za QM in Google Analytics, ter njunih dejanj.
- Upravljanje seznama nadzornih plošč in poročil Raziskovalca podatkov – preberite, kako omejite dostop do določenih poročil in nadzornih plošč po vlogah.

# TURN off Data Explorer

Če je vaša organizacija prešla na vpoglede in je pripravljena odstraniti Raziskovalca podatkov, preden ga Cisco samodejno razgradi, sledite spodnjim korakom.

## Predpogoji

- Če želite TURN izklopiti uporabnike Raziskovalca podatkov za snemanje klicev, QM, Analytics in klasične uporabnike WFM, imate dovoljenje Skrbništvo vlog.

## Lokacija strani

Različnih. Oglejte si spodnje postopke za lokacije strani.

## Postopki

### TURN off Data Explorer for Call Recording, QM, Analytics in Classic WFM uporabniki

1. Pojdite na **Upravljanje** aplikacij> **Global** > **Uporabniška konfiguracija** > **Vloge**.
2. V tabeli Dovoljenja počistite potrditvena polja za ta dovoljenja za vsako vlogo:

- V razdelku Nadzorne **plošče** :
- Oglejte si QM nadzorno ploščo
  - Upravljanje nadzornih plošč
  - Oglejte si WFM nadzorno ploščo
- V **razdelku Poročanje** :
  - Napredno poročanje API
  - Raziskovalec podatkov
  - Ustvarjanje vsebine
  - Objavljanje vsebine
- V razdelku Upravljanje podatkov: Počistite vsa dovoljenja v tem razdelku.

3. Kliknite **Shrani**. Ko se uporabniki naslednjič prijavijo, pristanejo na prvi strani v zgornjem meniju (od leve proti desni), za dostop do katere imajo dovoljenje. Za večino ljudi je to stran z interakcijami. V zgornjem meniju ne bodo videli **Raziskovalca** podatkov.

> **OPOMBA:** Iz vloge super skrbnika ne morete odstraniti nobenih dovoljenj. Ta vloga je vgrajena v WFM in je ni mogoče urejati.

## Sorodne teme

- Omogočanje dostopa uporabnikom do vpogledov
- Upravljanje vlog in dovoljenj

# Upravljanje ekip

Ekipa je zbirka enega ali več agentov.

Na strani »Ekipe« lahko upravljate ekipe za sinhronizirane in nesinhronizirane sisteme. Ekipe lahko tudi uvažate in izvažate.

V sinhroniziranem sistemu so ekipe ustvarjene v ACD in sinhronizirane z Webex WFO. Sinhronizacija poteka v eno smer od ACD do Webex WFO. Če ima ekipa dodeljene agente v ACD, so ti agenti dodeljeni tej ekipi v Webex WFO. Za te ekipe ne morete spremeniti imena ekipe ali agentov, dodeljenih ekipi.

> **NAJBOLJŠA PRAKSA** Ko je ACD sinhroniziran z Webex WFO, ne ustvarjajte ekip v Webex WFO, ker te ekipe ne bodo sinhronizirane z ACD.

V nesinhroniziranem sistemu lahko po želji ustvarjate in upravljate ekipe v Webex WFO.

## Opredelitve polj

Uporabite stran Teams za ustvarjanje, urejanje, uvoz ali izvoz ekip. Če vaš ACD sinhronizira podatke ekipe z Webex WFO, si oglejte dokumentacijo, da boste razumeli, kako to vpliva na spremembe, ki jih naredite tukaj.

Polja na strani Teams so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime skupine | Vnesite ime ekipe. Ime ekipe ne more biti ime an Obstoječa skupina, obstoječa ekipa ali ime najemnika, katerega del je ta skupina. Sinhronizirana imena ekip so samo za branje. |
| Izberite ekipo | Izberite obstoječo ekipo. Seznam privzeto prikazuje aktivne ekipe. |
| Pokaži neaktivne ekipe | Izberite to potrditveno polje, če želite prikazati aktivne in neaktivne ekipe v polje »Izberi ekipo«. »Neaktivno« se prikaže poleg neaktivnih ekip na seznamu Select Team.<br><br>Ko počistite, se v polju Izberi ekipo prikažejo samo aktivne ekipe.<br><br>To polje se prikaže le, ko urejate obstoječo ekipo. |
| Aktivirajte to ekipo | Če želite aktivirati ekipo, potrdite to polje. Ekipe aktivirajo Privzeto. Počistite to potrditveno polje, če želite deaktivirati ekipo. |
| Datum ustvarjanja | (Samo za branje) Datum, ko je bil ustvarjen zapis ekipe. |
| Datum deaktivacije | (Samo za branje) Datum, ko je bil zapis ekipe deaktiviran. Dokler Zapis ekipe je aktiven, to polje ni vidno. Ko je to polje vidno, prikaže datum zadnje deaktivacije rekorda ekipe.<br><br>To polje se prikaže samo, ko počistite potrditveno polje »Aktiviraj to ekipo«. |
| Skupina | Izberite skupino, v katero naj bo ta ekipa uvrščena. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Posredniki | Ekipi dodelite želene agente. V sinhroniziranem sistemu ne morete spremeniti seznama posrednikov, dodeljenih sinhronizirani ekipi. |
| Vključite to skupino v poročila za storilnost | To potrditveno polje izberite, če želite, da se statistični podatki te skupine vključijo, ko storitev Webex WFO capture zbira statistične podatke o storilnosti. |
| Lokacija nalaganja stopnje | Izberite to potrditveno polje, če želite povezati ekipo in podatke o nalaganju stopenj Strežnik. To potrditveno polje je na voljo le, če je komponenta Stopenjski prenos omogočena za podatkovni strežnik v sistemu.<br><br>Uporabniki, ki so dodeljeni tej skupini, bodo prenašanje po stopnjah uporabljali le, če so povezani tudi s pravilno konfiguriranim dnevnim dogodkom poteka dela QM. Če želite več informacij o dvostopenjskem nalaganju, glejte »Konfiguriranje komponente za nalaganje po stopnjah« v vodniku *za oblikovanje za uvajanje* v oblaku. |
| Profili shranjevanja | Izberite profil shrambe, ki ga želite povezati s to ekipo. Privzeto Profil shrambe za to polje je privzeto nastavljen v Profili shrambe (Upravljanje aplikacij > Konfiguracija sistema > Profili shranjevanja).<br><br>Če spremenite profil shrambe za ekipo, se novi posnetki shranijo v nov profil shrambe, obstoječi posnetki pa ostanejo v izvirnem profilu shrambe. |

## Ekipe za uvoz in izvoz

Izberite možnost »Uvozi in izvozi ekipe«, če želite uvoziti novo ali urejeno ekipo ali izvoziti obstoječe. Podatki o uvozu in izvozu so v formatu CSV.

Stolpci lahko kot imena glav uporabijo spodnja imena polj ali pa uporabite imena polj, ki jih izberete (na primer »Ime« je lahko »Ime ekipe«). Imena stolpcev, navedena tukaj, so imena, uporabljena v zbirki podatkov Webex WFO. Če uporabljate različna imena stolpcev, morate vsako ime po meri preslikati v ustrezno ime Webex WFO.

Ko konfigurirate način preslikave polj datoteke za uvoz v polja Webex WFO, lahko to preslikavo shranite za vnovično uporabo.

## Izvozite podatke skupine

- Kliknite **Izvozi**. Webex WFO prenese datoteko (imenovano teams.CSV) v računalnik v formatu CSV.

## Uvoz podatkov skupine

1. Kliknite **Izberi datoteko**, poiščite datoteko CSV skupine in kliknite **Odpri** , da prikažete glave stolpcev datoteke. Datoteka lahko uporablja privzeta imena glav stolpcev spodaj ali pa uporabite imena glav, ki jih izberete (na primer »Ime« je lahko »Ime ekipe«). Če uporabljate različna imena glav stolpcev, morate vsako ime po meri preslikati v ustrezno ime Webex WFO.

| Glava stolpca | Opis |
|---|---|
| ID ekipe | ID ekipe v ACD. ID številko lahko prepoznate tako, da izvozite podatke ekipe in si jo ogledate v nastali datoteki CSV. Če uvozite ekipo z ID-jem ekipe, ki že obstaja v zbirki podatkov, uvoženi podatki za ta ID ekipe prepišejo podatke v zbirki podatkov.<br><br>Če je ekipa nova ekipa, mora biti ID nastavljen na 0 (nič), sicer uvoz ne bo uspel. |
| Ime | Ime skupine. |
| Aktivirani datum | Datum, ko je bila ekipa aktivirana. |
| Deaktiviran datum | Datum, ko je bila ekipa deaktivirana. |
| ID nadrejene skupine | Skupina, ki ji ekipa pripada. |
| Zbiranje produktivnosti | (Napačno/resnično) Označuje, ali je treba vključiti statistiko ekipe ko storitev Capture pripravi statistične podatke o storilnosti. |

2. Preslikajte zahtevana polja za uvoz Webex WFO v ustrezno polje v datoteki CSV in konfigurirajte podatkovni tip tega polja.
3. Kliknite **Uvozi**.

### Shranjevanje sheme preslikave za vnovično uporabo

1. Kliknite **Izberi datoteko**, poiščite datoteko CSV skupine in kliknite **Odpri** , da prikažete glave stolpcev datoteke.
2. Preslikajte zahtevana polja za uvoz Webex WFO v ustrezno polje v datoteki CSV in nato konfigurirajte podatkovni tip tega polja.
3. V polje Ime **preslikave vnesite ime za preslikavo** in kliknite **Shrani**. Ta shema preslikave bo na voljo za ponovno uporabo pri prihodnjem uvozu.

# Upravljanje skupin

Skupina je zbirka ene ali več ekip.

## Opredelitve polj

Na strani »Skupine« lahko ustvarjate, urejate, uvažate in izvažate skupine.

> **Opomba:** Skupine je mogoče deaktivirati, ne morete pa jih odstraniti. Hranijo se za zgodovinske namene in so na voljo v poročilih, stikih, analitiki itd.

Polja na strani Skupine so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime skupine | Vnesite ime skupine. Ime skupine ne more biti ime obstoječo skupino, obstoječo ekipo ali ime najemnika, katerega del je ta skupina. |
| Izberite skupino | Izberite obstoječo skupino. Privzeto so na seznamu prikazane aktivne skupine. |
| Prikaz neaktivnih skupin | Potrdite to polje, če želite prikazati aktivne in neaktivne skupine v polje »Izberi skupino«. »Neaktivno« se prikaže poleg neaktivnih skupin na seznamu skupin.<br><br>Ko počistite, se v polju Izberi skupino prikažejo samo aktivne skupine.<br><br>To polje se prikaže le, ko urejate obstoječo skupino. |
| Aktiviranje te skupine | Izberite to potrditveno polje, če želite aktivirati skupino. Skupine aktivirajo Privzeto. Počistite to potrditveno polje, če želite deaktivirati skupino. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ekipe | Tej skupini dodelite eno ali več ekip. |
| Datum ustvarjanja | (Samo za branje) Datum, ko je bil ustvarjen zapis skupine. |
| Datum deaktivacije | (Samo za branje) Datum, ko je bil zapis skupine deaktiviran. Ko je a Zapis je aktiven, to polje ni vidno. Ko je to polje vidno, prikaže datum zadnje deaktivacije skupine.<br><br>To polje se prikaže samo, ko počistite potrditveno polje »Aktiviraj to skupino«. |
| Ekipe | Dodelite tej skupini eno ali več ekip tako, da premaknete ekipe iz podokna Razpoložljiva v podokno Dodeljeno. |

## Uvozne in izvozne skupine

Izberite možnost »Uvozi in izvozi skupine« za uvoz novih ali urejenih skupin ali izvoz obstoječih skupin. Podatki o uvozu in izvozu so v formatu CSV.

### Izvoz podatkov skupine

- Kliknite **Izvozi**. Webex WFO prenese datoteko (imenovane skupine.CSV) v računalnik.

### Uvoz podatkov skupine

1. Kliknite **Izberi datoteko**, poiščite datoteko CSV skupine in kliknite **Odpri** , da prikažete glave stolpcev datoteke. Datoteka mora vsebovati stolpce za naslednje podatke v poljubnem vrstnem redu. Stolpci lahko ta imena uporabijo kot glavo ali ime, ki ga izberete (»Ime« je lahko na primer »Ime skupine«). Če uporabljate različna imena stolpcev, morate vsako ime po meri preslikati v ustrezen Webex
   Ime WFO.

| Glava stolpca | Opis |
|---|---|
| ID skupine | ID skupine v ACD. ID številko lahko prepoznate tako, da izvozite podatke skupine in si jo ogledate v nastali datoteki CSV. |

| Glava stolpca | Opis |
|---|---|
| | Če je skupina nova skupina, mora biti ID nastavljen na 0 (nič), sicer uvoz ne bo uspel. |
| Ime | Ime skupine. |
| Aktivirani datum | Datum, ko je bila skupina |
| aktivirana. Deaktiviran datum | Datum, ko je bila skupina |
| deaktivirana. | |

2. Preslikajte zahtevana polja za uvoz Webex WFO v ustrezno polje v datoteki CSV in konfigurirajte podatkovni tip tega polja ali izberite obstoječo preslikavo v spustnem polju **Uporabi obstoječe preslikave** ..

> **Opomba** : Če ustvarjate novo preslikavo in konfigurirate način preslikave polj datoteke za uvoz v polja Webex WFO, lahko preslikavo poimenujete in nato shranite za Ponovna uporaba.

3. Kliknite **Uvozi**.

> **Opomba** : Če uvozite skupino z ID-jem skupine, ki že obstaja v zbirki podatkov, uvoženi podatki za ta ID skupine prepišejo podatke v zbirki podatkov.

# Upravljanje pogledov

Pogled nadzoruje obseg dostopa, ki ga ima uporabnik v WFM in QM. Na strani »Pogledi« lahko ustvarite, uredite in izbrišete poglede WFM ali QM. V WFM ima uporabnik, ki je dodeljen pogledu, dostop le do entitet (kot so stiki, ekipe, čakalne vrste storitev, skupine čakalnih vrst storitev, skupine več znanj, preslikave spretnosti, delovni pogoji, delovne izmene, izjeme in projekti), ki so temu pogledu dodeljene v skladu z dovoljenji njegove vloge.

Obseg uporabnika je določen ob prijavi. Če se po prijavi ustvarijo nove entitete (na primer uporabniki ali ekipe, dodani s sinhronizacijo z ACD), bo obseg uporabnika vključeval te entitete šele po odjavi in ponovni prijavi.

## Predpogoji

- Imate dovoljenje Upravljaj WFM ali Upravljaj QM
- Imate dovoljenje Uredi poglede WFM ali Uredi QM Views

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > globalna > uporabniška konfiguracija > pogledi

**OPOMBA** Stiki, ki so bili predhodno posneti in označeni z metapodatki, uporabljenimi za pogled QM, bodo vključeni v vrnjene rezultate za pogled. Ko prvič dostopate do stikov s pogledom QM,
Bo prišlo do zakasnitve, saj aplikacija izvede začetno iskanje po zbirki podatkov za ta pogled.

**OPOMBA**
Če vaša organizacija uporablja poglede QM, namesto da bi konfigurirala obseg uporabnika prek strani Uporabniki, filter organizacije na strani »Interakcije« deluje tako za uporabnike, ki imajo dodeljen pogled QM, vendar nimajo dodeljenega obsega:

- Spustni meniji Skupina in ekipa so nastavljeni na Vsi in jih ni mogoče spremeniti.
- V spustnem meniju Posrednik so prikazana imena vseh posrednikov.

**OPOMBA** Če želite posrednikom omogočiti ogled in predvajanje lastnih stikov poleg stikov, ki izpolnjujejo pogoje QM View, jim dodelite dovoljenje Vključi samoobseg v QM poglede. Glejte Upravljanje vlog in dovoljenja .

Entiteta je lahko vključena v več pogledov, uporabniku pa je lahko dodeljenih več pogledov.

Sistemski pogled WFM se imenuje EnterpriseView. Tega pogleda ni mogoče preimenovati ali izbrisati. Uporabite ga lahko kot primarni pogled ali ustvarite nove poglede, ki ustrezajo vašim potrebam. QM nima pogleda sistema.

## Opisi polj

Polja na strani »Pogledi« so opisana spodaj.

## Polja za poglede WFM

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime pogleda | Izberite enolično ime za pogled ali izberite obstoječi pogled.<br>EnterpriseView je sistemski pogled in ga ni mogoče preimenovati ali izbrisati. |
| Aktivirati | Izberite potrditveno polje Aktiviraj, da aktivirate pogled. Pogleda ni mogoče uporabiti, če ni aktiviran. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Uporabniki | Izberite uporabnike, ki jih želite dodeliti pogledu. |
| Ekipe | Izberite ekipe, ki jih želite dodeliti pogledu. |
| Skupine z več spretnostmi | Izberite skupine z več veščinami, ki jih želite |
| dodeliti pogledu. Čakalne vrste storitev | Izberite čakalne vrste storitev, ki |
| jih želite dodeliti pogledu. | |
| Skupine čakalnih vrst storitev | Izberite skupine čakalnih vrst storitev, ki jih želite |
| dodeliti pogledu. Preslikave spretnosti | Izberite preslikave spretnosti, ki jih |
| želite dodeliti pogledu. | |
| Delovni pogoji | Izberite delovne pogoje, ki jih želite dodeliti |
| pogledu. Delovne izmene | Izberite izmene dela, ki jih želite dodeliti |
| pogledu. | |
| Izjeme | Izberite izjeme, ki jih želite dodeliti pogledu. |
| Vrste izjem | Izberite vrste izjem, ki jih želite dodeliti pogledu. Vrste izjem so potrebni, da lahko zastopniki oddajo zahteve (glejte Zahteve). |
| Projektov | Izberite projekte, ki jih želite dodeliti pogledu. |
| Vrste počitnic | Izberite vrste počitnic, ki jih želite dodeliti pogledu. Agenti morajo imeti vse vrste počitnic po njihovem mnenju, ki so v njihovem načrtu počitnic. V nasprotnem primeru pri pošiljanju zahteve za prosti čas ne morejo izbrati vrste manjkajočega dopusta. |
| Pravila dinamičnega dela | Izberite pravila dinamičnega dela, ki jih želite dodeliti pogledu. |
| Dogodki dinamičnega načrtovanja | Izberite dogodke dinamičnega načrtovanja, ki jih želite dodeliti pogledu. |
| Pogoji določanja obsega | S polji v tem razdelku ustvarite pravila za določanje metapodatke za omejitev obsega tega pogleda. |
| Ujemi katero koli ali ujemi vse | Označuje, ali je pravilo logično OR (Match Any) ali logično |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | IN (Ujemi vse). |
| Dodaj pravilo | Doda vrstico pogojev za določanje pravila. |
| Polje z metapodatki | S spustnega seznama izberite polje z metapodatki. Uporabite lahko to polje, v katerem je določen obseg zunaj skupine in skupine. |
| Pogoj | S spustnega seznama izberite operacijo, ki jo želite uporabiti za pogoj. |
| Vrednost | Vnesite vrednost, s katero želite filtrirati metapodatke.<br><br>Pri vstopu v ta pogled ne morete uporabiti nadomestnih znakov. |

## Polja za poglede QM

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime pogleda | Izberite enolično ime za pogled ali izberite obstoječi pogled.<br><br>**Opomba:** EnterpriseView je sistemski pogled, ki ga ni mogoče preimenovati ali izbrisati. |
| Aktivirati | Izberite potrditveno polje Aktiviraj, da aktivirate pogled. Pogleda ni mogoče uporabiti, če ni aktiviran. |
| Pogoji določanja obsega | S polji v tem razdelku ustvarite pravila za določanje metapodatkov za Omejitev obsega tega stališča.<br><br>▪ Ujemi kateri koli ali Ujemi vse spustni seznam – označuje, ali je pravilo logično OR (Ujemanje s katerim) ali logično AND (Ujemanje vseh).<br>▪ Gumb »Dodaj pravilo« – doda vrstico pogojev za določanje pravila. Dodate lahko več pravil.<br>▪ Polje z metapodatki – na spustnem seznamu izberite polje z metapodatki. S tem poljem lahko določite obseg zunaj skupine in skupine.<br>▪ Pogoj – izberite postopek, ki ga želite uporabiti za pogoj iz |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Spustni seznam.<br>▪ Vrednost – vnesite vrednost, s katero želite filtrirati metapodatke. Upoštevajte, da pri vnosu te vrednosti ne morete uporabiti nadomestnih znakov.<br><br>Če želite izbrisati pravilo, kliknite **X** poleg želenega pravila. |

## Sorodne teme

- —Dodeljevanje pogledov uporabnikom

# Snemanje in vrednotenje stikov

Beleženje in ocenjevanje stikov vključuje naslednje:

- Poiščite stike v svojem obsegu z enim ali več filtri.
- Predvajanje stikov s predvajalnikom predstavnosti
- Dodeljevanje in skupna raba stikov.
- Ocenite pogovore s strankami (tako zvočne posnetke kot stike, ki niso povezani s klicem).
- Analiziranje evalvacijskih podatkov
- Oglejte si stanje agenta, poslušajte klic in si v realnem času oglejte zaslon agenta.
- Ročno ustvarite stike.

## Snemanje stikov

Snemanje stikov vključuje naslednje:

- Določite, katere posnetke želite obdržati in izbrisati glede na pravila poteka dela, in določite, kako dolgo bodo posnetki ohranjeni.
- Odstranite posnetke iz računalnikov posrednikov takoj, ko stik dokonča, in jih shranite v podatkovni strežnik v središču za stike do načrtovanega časa, ko se zažene dogodek poteka dela QM, in jih naložite v oblak.
- Proaktivno upravljajte, kateri stiki se samodejno snemajo in kateri stiki so samodejno izključeni iz snemanja.
- Ročno snemanje stika.

**OPOMBA:** Hkratna uporaba več načinov sprožanja premora in nadaljevanja (kot so kontrolniki snemanja, spletni dogodki, API-ji in signalizacija drugih ponudnikov) lahko povzroči nepredvidljivo vedenje. Do

Izogibajte se uporabi teh težav, in sicer samo en način klica hkrati.

## Avtomatizacija potekov dela QM

Na skrbniški strani poteka dela lahko določite, katere posnetke želite obdržati in katere posnetke izbrisati na podlagi pravil poteka dela, ter določite, kako dolgo naj bodo posnetki ohranjeni. Poteke dela lahko uporabite tudi za izvajanje drugih opravil, kot je dodeljevanje vrednotenj.

Konec interakcije in Dnevna sta dve vrsti dogodkov, ki določata, kdaj je potek dela nastavljen na zagon. Ko izberete vrsto dogodka, dodatno konfigurirate pravila poteka dela. Pravila so ovrednotena in upoštevana v vrstnem redu, kot so prikazana na skrbniški strani poteka dela, dokler ni najdeno ujemajoče se pravilo. Obstaja privzeto **(zaklenjeno)** pravilo, ki je vedno zadnje pravilo na seznamu. Lahko ga spremenite, vendar ga ni mogoče izbrisati.

Ko nastavite pravila, ustvarite enega ali več pogojev, ki jih mora pravilo upoštevati. Ko so izpolnjeni pogoji za pravilo, se upoštevajo dejanja, konfigurirana za ta pogoj. Ta dejanja lahko segajo od vstavljanja metapodatkov, recikliranja stikov, vodenja odstotka posnetkov in še več.

# Predpogoji

- Imate dovoljenje Skrbništvo poteka dela.
- (Samodejno dodeljevanje obrazca za ocenjevanje stikom) Ustvarili in objavili ste ocenjevalni obrazec.
- (Samodejno dodeljevanje pravilnika o hranjenju po meri stikom) Vaša organizacija nima osnovne licence QM. Če ima vaša organizacija osnovno licenco QM, za vaše stike velja samo privzeti pravilnik o hranjenju.

# Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > QM > QM Poteki stikov > skrbništvo poteka dela

# Postopki

Če želite ustvariti celoten potek dela, morate ustvariti pravilo, ustvariti pogoje za to pravilo in nato nastaviti dejanja za pogoje, ki ste jih ustvarili.

## Ustvarjanje novega pravila

Ko ustvarite pravilo, ustvarite vsebnik za pogoje, ki jih želite za potek dela.

1. Izberite **Konec dogodka interakcije** ali **Dnevni dogodek**.

   **Konec dogodka interakcije** – potek dela obdela snemanje ob koncu klica.

**Dnevni dogodek** – potek dela obdela vse posnetke enkrat dnevno. Če se med izvajanjem poteka dela dnevnega dogodka še vedno snemajo klici, bodo ti klici naloženi ob naslednjem dnevnem dogodku.

2. (samo dnevni dogodki) V polje Čas **vnesite čas izvajanja** dnevnega dogodka.

   **Čas** – čas, ko se začne obdelava poteka dela. To je tudi začetni čas obdobja hrambe posnetkov. Če se čas spremeni, začne novi čas veljati takoj, klici pa bodo obdelani ob novem času.

3. V polje Ime **vnesite ime pravila** .
4. Kliknite **Shrani pravilo**. Pravilo je dodano poteku dela.

   > **Opomba** : Če **izberete Pravilo** za shranjevanje, se ne shrani celoten potek dela. Shranite poteke dela tako, da kliknete gumb Shrani .

5. Izberite pravilo na **seznamu Pravila** .
6. (Neobvezno) Vrstni red pravil spremenite s puščicami tipkovnice. Pravila se običajno upoštevajo v vrstnem redu, kot so prikazana na skrbniški strani poteka dela.

## Brisanje pravila

Izbrišete lahko eno pravilo hkrati.

1. Izberite pravilo na **seznamu Pravila** .
2. Kliknite **Odstrani pravilo**.
3. Kliknite **Shrani**.

## Ustvarjanje pogojev za pravilo

Vsako pravilo sledi nizu pogojev.

1. V **razdelku Pogoji** s spustnega **seznama Ujemanje** izberite **Vse** ali **Poljubno** . Če je eden ali več pogojev nastavljenih na kategorijo **Katero koli** ali **Vse ujemanje** , ti pogoji tvorijo skupino pogojev.

   **Vse** – potek dela se mora ujemati z vsemi pogoji v skupini pogojev.

   **Katera koli** – potek dela se mora ujemati s katerim koli od določenih pogojev v skupini pogojev.

2. V **razdelku Pogoji** izberite možnost s spustnega **seznama Pogoj** .

   - **Posrednik**, **skupina** ali **ekipa** – kot vrednost lahko izberete ime posrednika, skupine ali ekipe. Pogoj velja samo za posnetke klicev tega določenega agenta, skupine ali ekipe. Če je

Ime agenta, skupine ali ekipe se uredi, Webex WFO samodejno posodobi vrednost v vašem stanju, da se ujema z novim imenom.

- **Usmeritev** klica – za vrednost lahko izberete **Dohodni** ali **Odhodni** . Pogoj velja za vse posnetke dohodnih ali odhodnih klicev.
- **Vrsta** stika – kot vrednost lahko izberete **Klic , Samo zaslon, E-pošta**, **Besedilo**, **Klepet** ali **SMS** .
- Vsi drugi – niz lahko vnesete kot vrednost. Pogoj velja za vse posnetke klicev, ki vsebujejo navedeni niz v metapodatkih.

3. Izberite možnost s spustnega **seznama Operater** .

   - **Vsebuje** – poiščite vrednosti, ki vsebujejo niz v polju Vrednost. To polje ne razlikuje med velikimi in malimi črkami. Vsebuje implicitne nadomestne znake pred vnesenim besedilom in po njem. Zvezdica (*) in vprašaj ( ? ) so dovoljeni nadomestni znaki.
   - **Na seznamu** – naloži vrednosti iz datoteke v en stolpec vrednosti (ali CSV). S tem se samodejno ustvari skupina Kateri koli pogoj z vrednostmi. Vsaka vrednost omogoča zvezdico (
     * ) in vprašaj ( ? ) nadomestni znaki.
   - **Je** – poiščite točno ujemanje. Zvezdica (* ) in vprašaj ( ? ) so dovoljeni nadomestni znaki.
   - **Enako** – poiščite vrednosti rezultatov, ki se ujemajo z določeno vrednostjo. Številski pogoji omogočajo operatorje »Manj kot« (<), »Večje od« (> ) in »Je enako« ( = ).

     > **Opomba** : Ko uporabljate operator Equals, polje Vrednost razlikuje med velikimi in malimi črkami. Če niste prepričani o velikih in malih črkah niza v polju Vrednost, uporabite operator »Vsebuje«.

   - **Začne z** – Poiščite vrednosti, ki se začnejo z nizom v polju Vrednost.
   - **Manj kot** – poiščite vrednosti ocene, ki so manjše od določene vrednosti.
   - **Večje od** – poiščite vrednosti ocene, ki so večje od določene vrednosti.
   - **<operator metapodatkov>** – izberite polje metapodatkov, ki ga želite uporabiti. Vrednost deluje kot operator »Je«, ki omogoča zvezdico (* ) in vprašaj ( ? ) nadomestni znaki.

4. Izberite možnost s spustnega **seznama Vrednost** . Izberete lahko možnost ali vnesete niz, odvisno od pogoja.

   Nadomestni znaki se lahko uporabljajo za operatorje »Je« in »Vsebuje«. "Vsebuje" ima implicitne nadomestne znake zvezdice na začetku in koncu besedila.

- Nadomestni znak zvezdice (* ) lahko predstavlja poljubno količino poljubnih znakov, če se drugi znaki v nizu ujemajo.

  **PRIMER** 61* se ujema s poljubno številko, ki se začne z 61, na primer 6124, 61555 in 613.

- Nadomestni znak vprašaja ( ? ) lahko nadomesti en znak v nizu.

  **PRIMER** 61?? se ujema s katerim koli številom, ki se začne z 61 in je dolgo štiri števke, na primer 6124, 6125 in 6126.

5. (Neobvezno) Kliknite + za dodajanje pogoja, – za brisanje pogoja ali , da ustvarite novo skupino pogojev in ponovite korake od 1 do 4 za nov pogoj ali skupino pogojev.
6. Kliknite **Shrani**.

## Ustvarjanje dejanj za pogoj

Dejanja določajo, kaj se zgodi, ko so izpolnjeni pogoji za pravilo.

1. Izberite in konfigurirajte eno ali več spodnjih dejanj.
   - **Pravilnik** o hranjenju – možnost za **ohranjanje <n> % naključnega glasu**, **ujemajočega se zaslona** in **neprimerljivih posnetkov** zaslona. Izberite pravilnik o hranjenju za stike, ki ustrezajo pravilom poteka dela. Pravilnik o hranjenju določa, kako dolgo se hranijo posnetki. Čas hranjenja se začne glede na začetni čas stika.

     **OPOMBA** : Za vsak stik je dovoljen samo en pravilnik o hranjenju.

   - **Pravilnik** o hranjenju – možnost za **ohranitev <n> % naključnih glasovnih posnetkov**, **ujemajočih se posnetkov** zaslona, **neprimerljivih posnetkov** zaslona in **interakcij** z besedilom. Izberite pravilnik o hranjenju za stike, ki ustrezajo pravilom poteka dela. Pravilnik o hranjenju določa, kako dolgo se hranijo posnetki ali besedilni zapisi. Čas hranjenja se začne glede na začetni čas stika.

     **OPOMBA** : Za vsak stik je dovoljen samo en pravilnik o hranjenju.

   - **Obdrži <n> % naključnih glasovnih posnetkov Obdrži <n> % <tipa> glasovnih posnetkov— ohrani določen odstotek zvočnih posnetkov, ki se ujemajo z določeno vrsto stika**.
   - **Obdrži <n> % naključno ujemajočih se posnetkov zaslona Obdrži <n> % posnetkov** zaslona <tipa> – ohrani določen odstotek ujemajočih se posnetkov zaslona, ki se ujemajo z določeno vrsto stika.

- **Obdrži <n> % naključnih neujemajočih se posnetkov zaslona Ohrani <n> % <tipa> neprimerljivih posnetkov** zaslona – neprimerljiv zaslon se posname brez zvoka za stike, ki uporabljajo samo zaslon. S tem dejanjem ohranite določen odstotek neujemajočih se posnetkov zaslona, ki se ujemajo z določeno vrsto stika.
- **Obdrži 100 % interakcij** z besedilom – to dejanje uporabite za besedilne stike. Nastavitve 100 % ni mogoče spremeniti.
- **Takojšnje nalaganje** – možnost za **ohranjanje <n> % naključnega glasu**, **ujemajočega se zaslona** in **neprimerljivih posnetkov** zaslona. Zvočni posnetki in posnetki zaslona (ujemajoči se ali neujemajoči), povezani s tem potekom dela, se prenesejo takoj, ko je potek dela končan. V poteku dela »Konec interakcije« se posnetek naloži takoj, ko se snemanje konča. V dnevnem poteku dela se posnetek prenese, ko je načrtovan dnevni potek dela. Če ta možnost ni izbrana, veljajo običajna pravila za nastavitev nalaganja. Ta možnost velja za vse vrste snemanja. Če to možnost spremenite čez dan, sprememba začne veljati takoj.

  Datoteke, ki jih naložite takoj, lahko vplivajo na pasovno širino.

  > **NAJBOLJŠA PRAKSA** Če uporabljate snemanje na namizju brez strežnika za nalaganje po stopnjah, izberite Takojšen prenos, da omejite morebitno izgubo zvočnih posnetkov, ki so
  > čakanje na prenos, ko se računalnik agenta zaustavi.

- **Takoj** recikliraj – glasovni posnetki, posnetki zaslona in besedilni zapisi gredo takoj v koš in se ne obdelajo na nobenem drugem dogodku.

  Tipičen primer je dogodek »Ne hranite telefonskih številk« na koncu interakcije. Stikov, ki imajo te telefonske številke kot klicanje/klicanje, ne smete snemati. Izbira možnosti Recikliraj jih takoj pošlje v koš in se v dnevnem dogodku ne obdelajo znova. S tem preprečite, da bi se seznam »Ne hrani« ohranil tako ob koncu interakcije kot pri dnevnih dogodkih.

- **Insert Metapodatki**— omogoča Insert besedilo, določeno v polju, v uporabniško določeno metapodatkovno polje za stike, ki ustrezajo poteku dela. Polja metapodatkov po meri lahko upravljate na strani Upravitelj metapodatkov.
- **Nastavitev obrazca za vrednotenje na <Ime vrednotenja>**— Izberite obrazec za ocenjevanje, ki ga želite povezati s stiki, ki ustrezajo poteku dela.
- **Nastavite razlog za interakcijo na <Razlog>** — Izberite razlog, ki bo povezan s tem posnetkom. Če ne izberete razloga, je Arhiv privzeto dodeljen.

- **Obrazec ankete nastavite na <Ime ankete>**— Izberite obrazec ankete, ki ga želite povezati s stiki, ki ustrezajo pogojem poteka dela.

  Izbrati morate tudi vprašanje Mnenje strank (VoC) in prag ocenjevanja za to vprašanje. Vprašanje VoC mora imeti številski format odgovora. Če odziv stranke na VAC dosega prag ocenjevanja, ki ga določite, je povezani stik označen za oceno.

  Anketni obrazci se pošljejo po elektronski pošti. Vnesite Pošlji iz e-pošte, Odgovori na e-pošto, Ime pošiljatelja in zadevo e-pošte. Če želite več informacij o pošiljanju obrazcev za anketo, glejte Konfiguriranje ponudnikov spletnih anket.

  > **Opomba** Če je vrednost tega polja nastavljena na IVR, polja Pošlji iz e-pošte, **Odgovori**na e-pošto , **Ime pošiljatelja in**Zadeva e-pošte nista na voljo.

2. Kliknite **Shrani**.

## Opisi polj

Na skrbniški strani poteka dela lahko ustvarite, uredite ali izbrišete potek dela.

### Konfiguriranje pravil

Konfigurirajte pravila za potek dela.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ponastavi | Obnovite zadnje shranjene spremembe v razdelku. |

### Konfiguriranje pogojev

Konfigurirajte pogoje za potek dela. Pogoji določajo, kateri stik izpolnjuje pravilo.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Uvozi | Poiščite datoteko CSV ali TXT, ki vsebuje en stolpec s podatki glede na izbrani pogoj. Ta gumb se prikaže samo, če je operator »Na seznamu«. |
| <število> vrstice | (Samo za branje) Prikaže število vrstic v uvoženi datoteki CSV. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| CSV | (Izvozi podatke tabele v CSV) Izvozite izbrane podatke v CSV. |

Privzeto so na voljo naslednji pogoji. Izberete lahko tudi vse metapodatke po meri, ki jih dodate.

| Pogoj | Opis |
|---|---|
| Telefonist | Velja le za določenega agenta, ki ga izberete kot vrednost. Operator je privzeto enak in ga ni mogoče spremeniti. |
| Skupina | Velja le za določeno skupino, ki jo izberete kot vrednost. Operator je privzeto enak in ga ni mogoče spremeniti. |
| Skupina | Velja samo za določeno ekipo, ki jo izberete kot vrednost. Operator je privzeto enak in ga ni mogoče spremeniti. |
| Ime agenta | Velja za vsa imena uporabnikov, ki se ujemajo z izbranim operaterjem in vrednost, ki jo vnesete. |
| Priimek agenta | Velja za priimke vseh uporabnikov, ki se ujemajo z izbranim operaterjem in vrednost, ki jo vnesete. |
| Uporabniško ime agenta | Velja za prijave vseh uporabnikov v sistem Windows, ki ustrezajo vašemu operaterju Izberite in vrednost, ki jo vnesete. V okolju Active Directory je ta pogoj prijava Active Directory vaših uporabnikov. |
| E-poštni naslov agenta | Velja za vsa uporabniška imena uporabnikov, ki se ujemajo z izbranim operaterjem in vrednost, ki jo vnesete. V Webex WFO je ta pogoj e-poštni naslov vaših uporabnikov. |
| Ime skupine | Velja za vse ekipe, ki se ujemajo z operaterjem, ki ste ga izbrali, in vrednost, ki jo vnesete. |
| Ime skupine | Velja za vse skupine, ki se ujemajo z izbranim operaterjem in vrednost, ki jo vnesete. |

| Pogoj | Opis |
|---|---|
| Smer klica | Velja za vse klice, ki se ujemajo z izbrano smerjo: vhodni ali Odhodni. |
| Trajanje klica (v sekundah) | Velja za vse klice, katerih dolžina ustreza izbranemu operaterju in vrednost, ki jo vnesete. |
| Klicna številka | Velja za vse klice, katerih klicna številka se ujema z vašim operaterjem Izberite in vrednosti, ki jo vnesete. |
| Klicana številka | Velja za vse klice, katerih klicana številka se ujema z operaterjem, ki ga kličete Izberite in vrednost, ki jo vnesete. |
| Telefonska številka | Velja za vse klice, katerih klicna številka ali klicana številka se ujema z izbranim operaterjem in vrednostjo, ki jo vnesete. |
| Trajanje zaposlitve agenta (dnevi) | Velja za vse zastopnike, katerih trajanje zaposlitve se ujema z izbranim operaterjem in vrednostjo, ki jo vnesete. |
| Vrsta stika | Velja za vse stike, katerih vrsta se ujema z izbrano vrednostjo. |

## Konfiguriranje dejanj

Konfigurirajte dejanja za potek dela. Dejanja določajo, kaj se zgodi s stiki, ki izpolnjujejo pravila.

| Polje ali gumb | Opis |
|---|---|
| Pretvarjanje ob nalaganju | Možnost za ohranjanje <n> % naključnega glasu, ujemajočega se zaslona in neprimerljivi posnetki zaslona.<br><br>Strežnik pretvori naložene posnetke iz formata zapisa posnetka v format shranjevanja. Če te možnosti ne izberete, se posnetek ne pretvori, dokler se ne predvaja.<br><br>Formati snemanja in shranjevanja zaslona so privzeto enaki (WebM Video - VP8). Za zvočne posnetke je format snemanja šifriran OPUS, format shranjevanja pa je WebMA Audio - Vorbis. |

## Sorodne teme

- Kako deluje skrbništvo poteka dela – preberite več o vrstah dogodkov poteka dela in o tem, kako Webex WFO obravnava sporne poteke dela.

### Kako deluje skrbništvo poteka dela

Preberite več o potekih dela QM, vključno z razlikami med vrstama konca interakcije (EOI) in dnevnih dogodkov ter o tem, kako Webex WFO obravnava sporne poteke dela.

#### Vrste dogodkov

Vrsti dogodkov EOI in Daily določata, na kateri točki po stiku poteka potek dela. Ko izberete vrsto dogodka, lahko poteke dela konfigurirate tako, da izvajajo različna dejanja. Glejte Avtomatizacija potekov dela QM za celoten seznam dejanj poteka dela.

Logika, uporabljena za tri spodaj naštete akcije, se razlikuje glede na to, ali se dejanje uporabi za dnevni dogodek ali dogodek EOI. Podrobnosti o različni logiki najdete v razdelkih Dnevni dogodki in Dogodki konca interakcije .

- Obdrži <n> % naključnih glasovnih posnetkov
- Obdrži <n> % naključno ujemajočih se posnetkov zaslona
- Obdrži <n> % naključnih neujemajočih se posnetkov zaslona

Kjer <n> označuje besedilno polje, potrditveno polje ali spustni seznam, kjer je mogoče nastaviti enolično vrednost.

#### Dnevni dogodki

Dnevni dogodki so, ko potek dela obdela vse posnetke enkrat na dan. Če se med izvajanjem dnevnega poteka dela še vedno snemajo klici, se ti klici naložijo, ko se zažene naslednji dnevni potek dela. Dnevne poteke dela lahko konfigurirate za dejanja, ki vam omogočajo, da obdržite določen odstotek glasovnih ali zaslonskih posnetkov. Webex WFO izračuna dnevne poteke dela z natančnim odstotkom. To pomeni, da če konfigurirate potek dela tako, da obdrži 20% naključnih glasovnih posnetkov, bo 20% naključnih glasovnih posnetkov shranjenih, ko bo potek dela proces.

#### Dogodki ob koncu interakcije

Dogodki ob koncu interakcije (EOI) so, ko potek dela obdela snemanje ob koncu vsakega posameznega klica. Za razliko od dnevnih potekov dela so poteki dela EOI izračunani na koncu vsakega stika z uporabo izračunanega približnega odstotka. Webex WFO oceni odstotek za vse stike, ker so v času obdelave na voljo samo podatki za trenutni stik in starejše stike. Za oceno tega odstotka sistem uporablja logiko, podobno modelu mešanja krova, da se odloči, kaj se zgodi s stikom.

V modelu mešanja krova je vsakemu agentu dodeljen teoretični krov. Ta komplet je sestavljen iz kartic, ki jih je treba obdržati, in kartic, ki jih je treba zavreči sorazmerno s konfiguriranim shranjevanjem <n> % medijskega delovanja, kot je shranjevanje <n> % zvočnih posnetkov. Kjer <n> označuje besedilno polje, potrditveno polje ali spustni seznam, kjer je mogoče nastaviti enolično vrednost. Webex WFO premeša krov, nato pa za vsak stik Webex WFO potegne kartico z vrha krova in obdrži ali zavrže kontakt na podlagi te kartice. Paluba se premeša, ko Webex WFO doseže konec palube. Model naključnega predvajanja kompleta zagotavlja, da stiki niso preveč zastopani ali premalo zastopani sorazmerno z odstotkom stikov, za katere ste konfigurirali Webex WFO, da jih obdržite.

**POMEMBNO** Če posrednik sprejme manj kot 10 klicev na dan, ni zagotovljeno, da se bo dejanski odstotek ujemal z odstotkom, ki ste ga konfigurirali za potek dela EOI.

## QM spori poteka dela

Za večino potekov dela lahko izberete več sočasnih dejanj. Vendar pa lahko pride do sporov, ko konfigurirate dejanja, ki niso združljiva. Vsako dejanje, ki lahko sproži konflikte, je navedeno spodaj.

**OPOMBA:** Ta dejanja sama po sebi ne sprožijo sporov. Konflikte lahko sproži le nekaj izbranih kombinacij teh dejanj.

- Obdrži <n> % naključnih glasovnih posnetkov
- Obdrži <n> % naključno ujemajočih se posnetkov zaslona
- Obdrži <n> % naključnih neujemajočih se posnetkov zaslona
- Takoj reciklirajte glasovne posnetke
- Takoj reciklirajte posnetke zaslona.

**PRIMER** Potek dela je konfiguriran tako, da **ohrani 10 % naključnih glasovnih posnetkov** in **takoj reciklira glasovne posnetke**. Od sistema se zahteva, da izvede dva nasprotujoča si ukrepa, in sicer vodenje in recikliranje glasovnih posnetkov. To ustvarja konflikt.

## Pogojne izjave

Spodnje pogojne izjave prikazujejo vse specifične scenarije, ki sprožijo konflikte, tako da prikažejo konfiguracije dveh nasprotujočih si dejanj v tekmah med glavo in končnim izidom, katerega zmaga konkurenčna dejanja. Ko zmaga akcija, Webex WFO sledi zmagovalni akciji in ne upošteva izgubljenega dejanja.

| Če: | Potem: |
|---|---|
| Obstaja potek dela EOI Recycle Immediate in Daily Keep <n>% medijev | Sledi poteku dela EOI Recycle Instant. |

| Če: | Potem: |
|---|---|
| potek dela. | |
| Obstaja potek dela EOI Recycle Immediate in potek dela Daily Recycle Takoj. | Sledi poteku dela EOI Recycle Instant. |
| Obstaja EOI Keep <n> % medijskega poteka dela in potek dela Daily Recycle Instant. | Sledi EOI Keep <n> % medijskega delovnega toka. Upoštevata se konfiguriran čas nalaganja in pravilnik o hranjenju izmenjave informacij. |
| Obstaja EOI Keep <n> % medijskega poteka dela in Daily Keep <n>% medijskega poteka dela. | Sledi EOI Keep <n> % medijskega delovnega toka. Upošteva se nastavljen čas nalaganja EOI in upošteva se dnevna politika hrambe. |

**POMEMBNO** Na splošno velja, da če pride do spora med dvema potekoma dela, se upošteva potek dela, ki je konfiguriran za prvi zagon.

**POMEMBNO** Če sta dva poteka dela s pravilniki o hranjenju v sporu, se na splošno upošteva potek dela, ki je bil nazadnje posodobljen.

## Sorodne teme

- Avtomatizacija potekov dela QM – preberite več o konfiguraciji potekov dela.

### Upravljanje pravilnikov o hranjenju podatkov za QM in Analytics

Na strani Hranjenje ustvarite pravilnik o hranjenju, ki določa, kako dolgo je posamezen stik ohranjen, in nato dodelite pravilnik poteku dela (glejte Avtomatizacija QM potekov dela).

Določite lahko čase hranjenja za glasovne posnetke, posnetke zaslona in besedilne zapise za te kategorije stikov:

- Arhiviranje stika
- Netočkovan stik
- Zadetek stika

- Kadrovska kontaktna oseba
- Kontakt za usposabljanje
- Označen stik

Vsaka komponenta stika (zvočni posnetek, snemanje zaslona ali korenski posnetek) ima lahko svoj pravilnik o hranjenju. Webex WFO izbriše datoteke za shranjevanje posnetkov, ko potečejo vsi veljavni pravilniki za shranjevanje. Datoteka za shranjevanje posnetkov je lahko povezana z nič ali več stiki ter ničelnimi ali enimi korenskimi posnetki. (Glej Konfigurirajte globalne nastavitve QM, da nastavite pravilnik o hranjenju korenskih posnetkov.)

## Predpogoji

- Imate dovoljenje Upravljanje QM
- (Če želite ustvariti nove pravilnike o hranjenju) Vaša organizacija nima osnovne licence QM. Če ima vaša organizacija licenco Basic QM, za vaše stike velja samo privzeti pravilnik o hranjenju. Privzeti pravilnik lahko uredite, vendar z nobenim novim pravilnikom, ki ga ustvarite, ne naredite ničesar.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > QM > QM Poteki stikov > hranjenje

## Postopki

### Ustvarjanje pravilnika o hranjenju

1. Izberite **Ustvari nov pravilnik** o hranjenju.
2. V polje »Pravilnik **hranjenja« vnesite ime pravilnika** .
3. V **razdelku Nastavitve** izberite obdobja hranjenja za posamezno vrsto stika.

   **OPOMBA** Najdaljši čas hranjenja za glas, zaslon in besedilo je privzeto dve leti. Skrbnik sistema lahko nastavi drugačen najdaljši čas hranjenja.

4. Kliknite **Shrani**.
5. Pojdite na stran skrbništva poteka dela (Upravljanje aplikacij > QM > QM Poteki stikov > skrbništvo poteka dela) in dodelite pravilnik o hranjenju poteku dela (glejte Avtomatizacija QM potekov dela).

### Urejanje pravilnika o hranjenju

> **OPOMBA** : Če skrajšate obdobje hranjenja, bodo posnetki morda izbrisani. Če podaljšate obdobje hranjenja, boste porabili več prostora za shranjevanje.

1. Izberite **Uredi obstoječi pravilnik** o hranjenju.
2. Izberite pravilnik s spustnega **seznama Pravilniki** o hranjenju.
3. Po potrebi uredite pravilnik in kliknite Shrani .

Če je klic označen, Webex WFO izbriše svoje zaslonske in glasovne posnetke ob koncu označenih časov hranjenja za zaslon in glas. Webex WFO izbriše metapodatke, povezane s klicem, ko je dosežen najdaljši označeni čas hranjenja.

Ekipe, dodeljene poteku dela, imajo v skupni rabi isto obdobje hranjenja. Ko Webex WFO klicu dodeli obdobje hranjenja, se obdobje ne spremeni, če je skupina premaknjena iz enega poteka dela v drugega. Samo klici, ki se posnamejo po preklopu na nov potek dela, uporabljajo obdobje hranjenja novega poteka dela.

## Sorodne teme

- Avtomatizacija potekov dela QM – dodeljevanje stikov pravilnikom o hranjenju prek potekov dela
- Konfigurirajte globalne nastavitve QM – nastavite pravilnik o hranjenju korenskih posnetkov
- Brisanje ali posodabljanje več stikov hkrati – dodelite nov pravilnik o hranjenju več stikom hkrati.

## Konfiguracija prenašanja po stopnjah

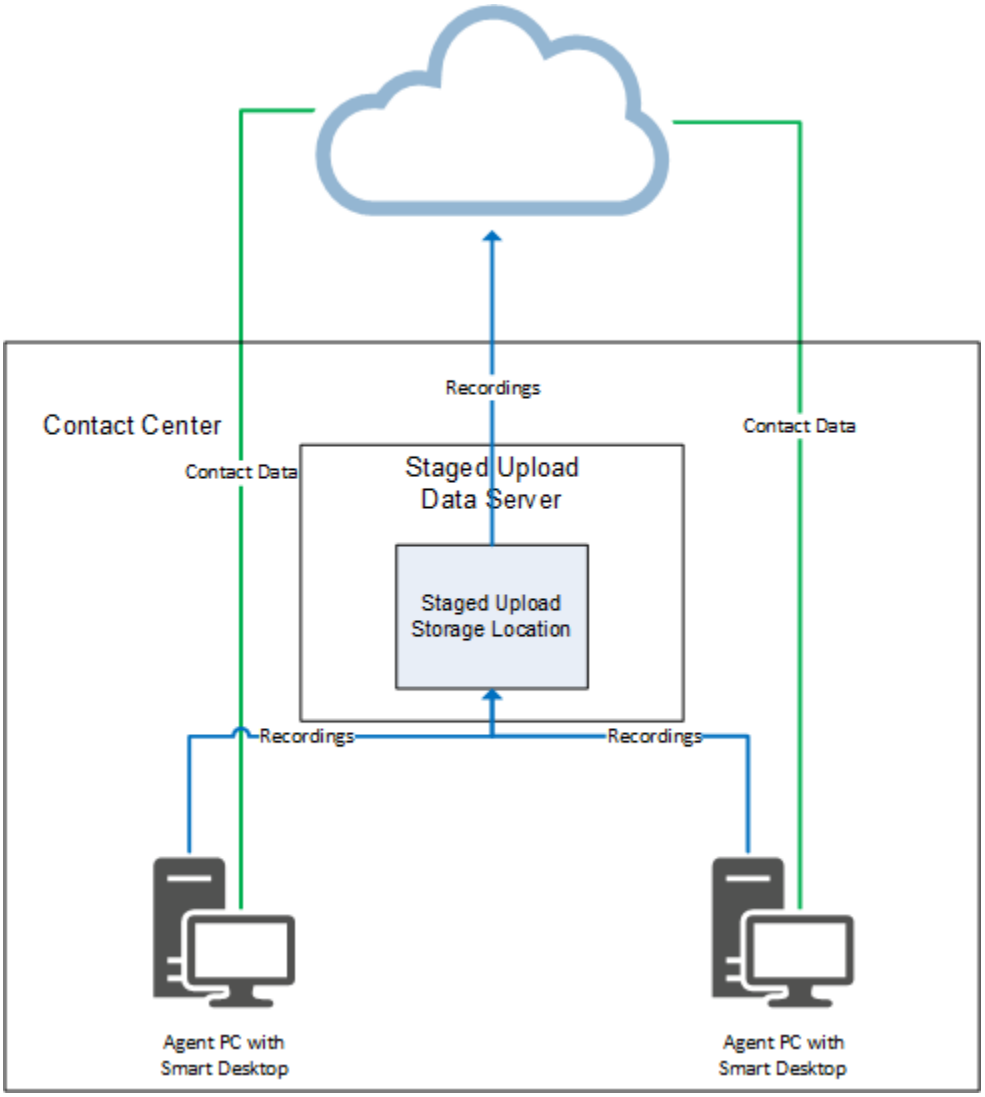
Posnetke lahko premaknete iz računalnikov posrednikov v oblak na tri različne načine. Vsi trije načini zahtevajo dogodke poteka dela QM in osebne računalnike posrednikov s programom Smart Desktop.

- Posnetke naložite v oblak takoj, ko stik konča.
- Posnetke shranite v računalnik posrednika in jih nato enkrat dnevno naložite v oblak.
- Posnetke naložite v podatkovni strežnik v kontaktnem centru takoj, ko stik konča (prva stopnja), nato pa jih enkrat dnevno premaknite v oblak (druga stopnja).

Ta tema zajema samo tretjo možnost, imenovano »postopno nalaganje«. Postopno nalaganje vam omogoča, da svoje posnetke shranite na varno mesto, ne da bi preobremenili internetno pasovno širino.

Stiki, ki se obravnavajo s postopnim prenosom, se prikažejo na strani »Interakcije«, ko končajo snemanje, vendar imajo stanje nalaganja datoteke »Še ni preneseno«, dokler postopek prenosa po stopnjah ni dokončan.

Naslednja slika prikazuje tok podatkov za osnovno konfiguracijo nalaganja po stopnjah.




## Predpogoji

- Agenti so omogočeni za snemanje zvoka in/ali zaslona.
- V računalnikih posrednikov je nameščen Smart Desktop.

- Imate vsa ta dovoljenja:
  - Upravljanje najemnika
  - Upravljajte strukturo organizacije (potrebna za uporabo ekip za povezovanje posrednikov s podatkovnim strežnikom za prenos po stopnjah)
  - Skrbniški potek dela

## Lokacija strani

Razlikuje. Za podrobnosti si oglejte spodnje postopke.

## Postopki

Prenos po stopnjah lahko nastavite v štirih korakih:

- 1. korak: (izbirno) določite posrednike, ki bodo uporabljali postopno nalaganje
- 2. korak: konfigurirajte komponento za nalaganje po stopnjah
- 3. korak: povežite posrednike s podatkovnim strežnikom za prenos po stopnjah
- 4. korak: konfigurirajte pravilo dela poteka dnevnega dogodka za prenos po stopnjah

### 1. korak: (izbirno) določite posrednike, ki bodo uporabljali postopno nalaganje

Korak 1 je korak načrtovanja in ne konfiguracija. Najprej določite agente, ki bodo uporabljali postopno nalaganje, da boste lahko ob upoštevanju teh agentov ustvarili potrebne konfiguracije. Postopno nalaganje lahko uporabljajo vsi posredniki v vašem kontaktnem centru ali pa samo nekatere od njih.

### 2. korak: konfigurirajte komponento za nalaganje po stopnjah

#### Konfiguracija podatkovnega strežnika za prenos po stopnjah

- Omogočite funkcijo podpore za skupno rabo datotek SMB 1.0 v strežniku, ki ga boste uporabili za prenos po stopnjah.

#### Ustvarjanje mesta shrambe za nalaganje po stopnjah

1. Ustvarite mapo na mestu, kamor želite shraniti posnetke, preden jih naložite v oblak. Ta lokacija je lahko na podatkovnem strežniku ali pa je na drugi lokaciji (na primer NAS).
2. Konfigurirajte lastnosti skupne rabe mape, tako da lahko računalniki posrednikov dostopajo do nje. Če mapa ni v podatkovnem strežniku, morate konfigurirati tudi lastnosti skupne rabe, tako da lahko podatkovni strežnik dostopa do nje.
3. Kopirajte pot UNC v mapo. To boste uporabili kasneje.

### Omogočanje komponente za prenos po stopnjah

1. Pomaknite se do možnosti Upravljanje aplikacij > Konfiguracija globalnega > sistema > konfiguracija podatkovnega strežnika.
2. S spustnega seznama Select Data Server Configuration (Izberite konfiguracijo **podatkovnega strežnika** ) izberite podatkovni strežnik, ki ga želite uporabiti za prenos po stopnjah.
3. Pod možnostjo **Regional Data Server Staged Upload Settings (Nastavitve** prenosa po stopnjah) izberite Enable Staged Upload **(**Omogoči prenos po stopnjah). Prikažejo se dodatna polja.
4. Konfigurirajte polja na naslednji način.

| Polje | Konfiguracija |
|---|---|
| Lokacija | Pot UNC do uprizorjenega mesta shrambe za nalaganje, ki ste ga prej kopirali. Računalniki posrednikov morajo imeti dostop do te lokacije.<br>**PRIMER#** \\ServerName\FolderName |
| Uporabniško ime | Uporabniško ime osebe, ki upravlja podatkovni strežnik Staged Upload Data Server.<br>**PRIMER** domene\user.name |
| Geslo | Geslo osebe, ki upravlja podatkovni strežnik za postopno nalaganje. |

5. Kliknite **Shrani**.

## 3. korak: povežite posrednike s podatkovnim strežnikom za prenos po stopnjah

Ta korak omogoča osebnim računalnikom posrednikov, da pošiljajo posnetke na mesto shrambe za nalaganje po stopnjah, kjer so posnetki shranjeni, dokler se ne zažene dnevni dogodek poteka dela QM (konfiguriran v 4. koraku) in jih naloži v oblak.

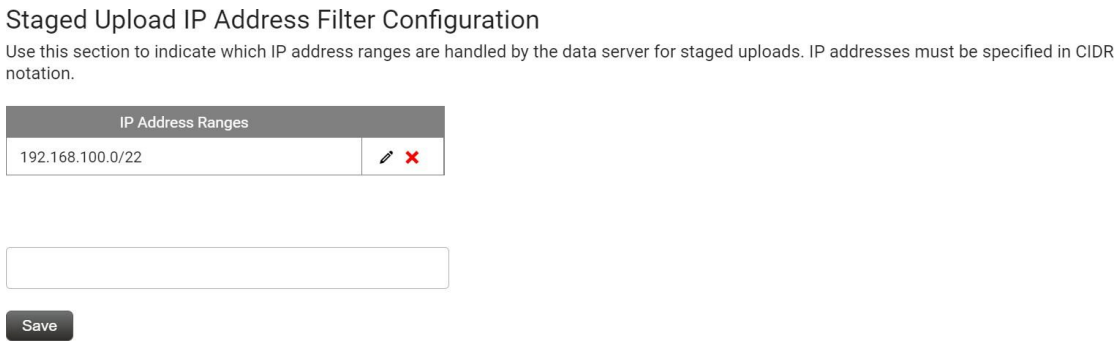
**OPOMBA** : Posnetki za katerega koli posrednika, ki ni povezan s podatkovnim strežnikom Staged Upload Data Server, se naložijo glede na prvi dogodek poteka dela QM z ustreznimi pogoji. To lahko privede do
Takojšen prenos v oblak ali zakasnjeno nalaganje v oblak, kjer posnetki ostanejo na računalniku agenta dlje, kot želite.

Posrednike lahko povežete s podatkovnim strežnikom za prenos po stopnjah na enega od treh načinov: IP naslovi, ekipe ali oba IP naslova in ekipe.

## Uporaba naslovov IP za povezovanje posrednikov s podatkovnim strežnikom za prenos po stopnjah

1. Pomaknite se do možnosti Upravljanje aplikacij > Konfiguracija globalnega > sistema > konfiguracija podatkovnega strežnika.
2. Izberite Stopenjski prenos podatkovnega strežnika s **spustnega seznama Select Data Server Configuration (Konfiguracija** podatkovnega strežnika).
3. V razdelku Konfiguracija  filtra naslovov po stopnjah IP vnesite vsaj en obseg IP naslovov v zapis CIDR. Vsak posrednik, katerega računalnik ima IP naslov, ki se ujema s tem obsegom, je povezan s podatkovnim strežnikom Staged Upload Data Server.

   **POMEMBNO** : Ta obseg naslovov IP mora vsebovati IP naslove vseh računalnikov vseh posrednikov, ki bodo uporabljali postopno nalaganje. V naslovu mora biti navedeno javno ali zunanje omrežje, ki
   Namizni računalniki agentov komunicirajo iz. Če vaša organizacija uporablja požarni zid NAT, ga ne uporabljajte za lokalno ali notranje podomrežje.

4. Kliknite **Shrani**.

## Uporaba ekip za povezovanje posrednikov s podatkovnim strežnikom za prenos po stopnjah

Podatkovni strežnik za prenos po stopnjah lahko dodelite eni ali več ekipam in nato dodelite vse posrednike, ki bodo uporabljali postopno nalaganje, eni od teh ekip.

1. Pomaknite se do razdelka Upravljanje aplikacij > Globalna konfiguracija > uporabnika > aplikacij Teams.
2. S spustnega **seznama Izberite ekipo izberite ekipo, ki se bo povezala s podatkovnim strežnikom za prenos po** stopnjah.
3. V razdelku **Uporabniki** premaknite posrednike, ki jih želite dodeliti tej skupini, z **možnosti Na voljo** v **Dodeljeno**.

   **OPOMBA** : Ekipam lahko dodelite tudi posamezne uporabnike na strani Uporabniki.

4. V razdelku **Mesto** prenosa po stopnjah izberite podatkovni strežnik za prenos po stopnjah.
5. Kliknite **Shrani**.

### Uporabite naslove IP in ekipe, da povežete posrednike s podatkovnim strežnikom za prenos po stopnjah

1. Povežite IP naslove posrednikov s podatkovnim strežnikom za prenos po stopnjah, kot je opisano v enem od prejšnjih postopkov.
2. Povežite posrednike s skupino za podatkovni strežnik za prenos po stopnjah, kot je opisano v enem od prejšnjih postopkov.

Različne konfiguracije z ekipami agentov in IP naslovi dajejo različne rezultate. V spodnji tabeli je navedeno, ali posrednik na podlagi teh konfiguracij uporablja postopno nalaganje ali ne.

| Povezana ekipa posrednikov | PC v IP filtru | PC ni v IP filtru | Ni |
|---|---|---|---|
| da | Uporablja postopno nalaganje | Ne uporablja postopnega nalaganja | Uporablja postopno nalaganje |
| Ne | Uporablja postopno nalaganje | Ne uporablja postopnega nalaganja | Ne uporablja postopnega nalaganja |

## 4. korak: konfigurirajte pravilo dela poteka dnevnega dogodka za prenos po stopnjah

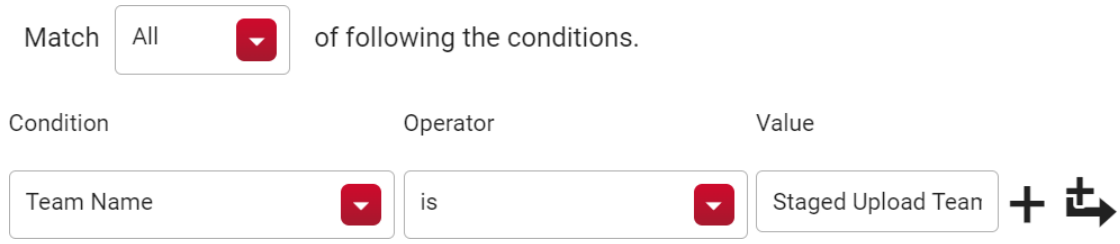
Pravila so sestavljena iz ukrepov in pogojev. Dejanje je tisto, kar Webex WFO naredi s posnetkom. Pogoji so merila, ki jih mora snemanje izpolnjevati, da se dejanje izvede. To pravilo pošlje posnetke iz računalnikov posrednikov na mesto shrambe za prenos po stopnjah (konfigurirano v 2. koraku), namesto da bi jih shranili v računalnike posrednikov ali jih takoj prenesli v oblak. Če želite več informacij o konfiguriranju pravil za dogodke poteka dela QM, glejte Avtomatizacija potekov dela QM.

### Ustvarjanje pravila za prenašanje po stopnjah

1. Pomaknite se do razdelka Upravljanje aplikacij > QM > QM Poteki stikov > skrbništvo poteka dela.
2. Izberite **Dnevni dogodek**.
3. V razdelku **Čas** izberite čas za nalaganje posnetkov iz stopenjskega mesta shrambe za nalaganje v oblak.
4. V polje Ime **vnesite enolično ime pravila** .
5. Kliknite **Shrani pravilo**.
6. Izberite pravilo na **seznamu Pravila** .

7. V **razdelku Pogoji** določite pogoje, ki veljajo za vse posnetke, ki jih zajamejo računalniki vseh posrednikov, ki bodo uporabljali postopno nalaganje.

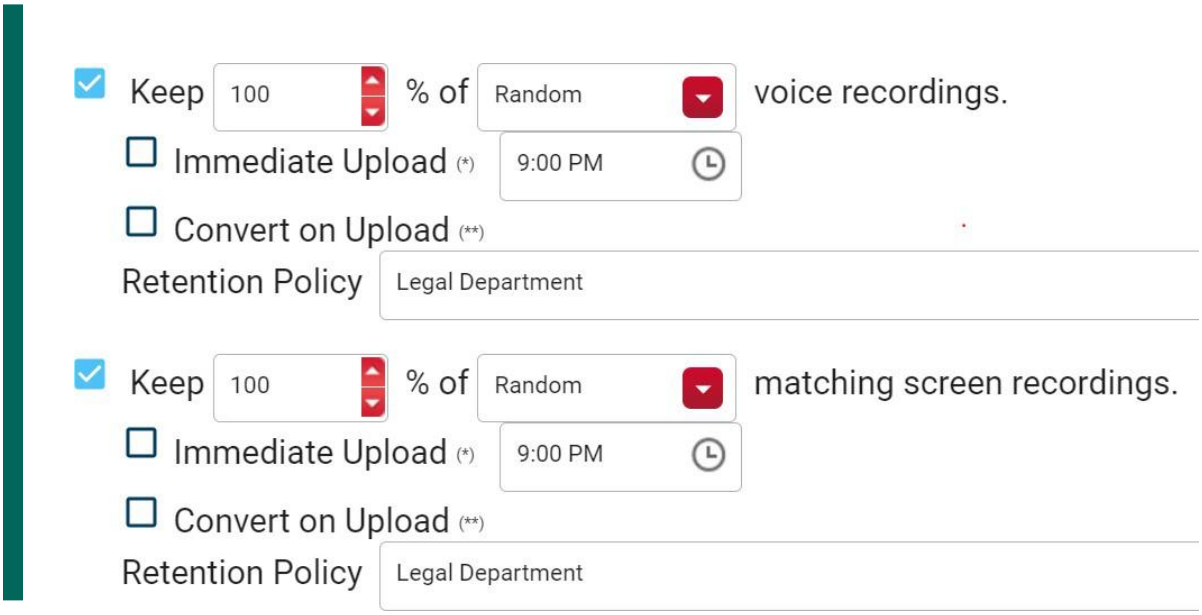
   **PRIMER**
   Vsi agenti, ki bodo uporabljali postopno nalaganje, so dodeljeni ekipi za postopno nalaganje. Pogoj izgleda takole:

8. V **razdelku Dejanja** ustvarite dejanje, ki preprečuje takojšen prenos glasovnih in zaslonskih posnetkov.

   **POMEMBNO** Za glasovne in zaslonske posnetke morate počistiti vsaj potrditvena **polja Takojšen prenos** . Pravilo poteka dela, ki je konfigurirano s takojšnjim nalaganjem, vedno takoj naloži posnetke v oblak, tudi če je podatkovni strežnik za prenos po stopnjah Konfigurirani in agenti so povezani z njim.

   **PRIMER**
   Vsi glasovni posnetki in posnetki zaslona, ki ustrezajo merilom, ki ste jih določili v razdelku Pogoji, bodo obdelani s postopnim nalaganjem. Dejanja izgledajo takole:




9. (Neobvezno) Po potrebi dodatno izboljšajte pogoje in ukrepe. Koraka 7 in 8 zagotavljata najmanjšo potrebno konfiguracijo.
10. Če pravila poleg postopnega nalaganja uporabljate tudi za druge namene, naročite pravila, da preprečite morebitne spore. Webex WFO obdeluje vsak posnetek po prvem pravilu na seznamu, katerega pogoji se ujemajo. Če želite več informacij o morebitnih sporih med pravili poteka dela, glejte Kako deluje skrbništvo poteka dela.
11. Kliknite **Shrani**.

## Sorodne teme

- Upravljanje vlog in dovoljenj – preberite več o dovoljenjih, ki jih posrednikom potrebujete za omogočanje snemanja.
- Konfigurirajte podatkovni strežnik – več informacij o nastavitvah, ki so na voljo za podatkovne strežnike.
- Upravljanje ekip – več informacij o konfiguriranju ekip.
- Avtomatizirajte poteke dela QM – podrobne informacije o avtomatizaciji, kako Webex WFO obravnava posnetke.
- Kako deluje skrbništvo poteka dela – dodatne informacije o delovanju potekov dela.

## Upravljanje, kateri stiki so posneti

Na strani Vključevanje/izključitev lahko proaktivno upravljate, kateri stiki Webex WFO samodejno zabeležijo in katere stike samodejno izključi iz snemanja. Imate lahko več pravil za vključevanje in izključevanje.

**PRIMER** Ustvarite pravila, s katerimi iz snemanja izključite vse odhodne stike, posnamete vse stike, ki se začnejo z »612822«, ali posnamete vse klice iz Združenega kraljestva.

**POMEMBNO** : Nastavitve na strani Vključevanje/izključitev veljajo le, če Webex WFO zabeleži stike. Te nastavitve ne veljajo, če so stiki posneti zunaj Webex WFO, na primer z
Večina kontaktnih centrov kot storitev (CCaaS) integracije.

# Predpogoji

- Imate dovoljenje Upravljaj QM.
- Vaša organizacija beleži stike prek Webex WFO.

# Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > QM > QM Kontaktni tokovi > vključevanje/izključitev

# Postopki

**POMEMBNO** Webex WFO privzeto beleži vse klice. Če manjkajo polja v izključitvenem pravilu (na primer vrsta vzorca ali smer), so nepopolna ali napačno uporabljajo nadomestne znake, Webex WFO beleži te klice.

**PRIMER:** Ustvarite pravilo vključenosti za snemanje samo klicev s klicano številko 1234567. Pride klic, vendar ACD ne zagotavlja klicane številke. Niste ustvarili pravila izključevanja
, da izključite klice s prazno klicano številko. Webex WFO posname ta klic.

## Ustvarjanje pravila snemanja

1. Kliknite **Dodaj**.
2. Vnesite telefonsko številko v **polje Vzorec** . Ne uporabljajte vezajev. V tem polju lahko uporabite nadomestne znake, če želite ustvariti pravila, ki veljajo za več številk:

- ? — Enomestna številka

  **PRIMER** 612822???? = vsa števila, ki se začnejo z 612-822.

- * — poljubno število števk

  **PRIMER** 612* = vsa števila, ki se začnejo s 612.

- + – indikator kode države (mora biti prvi znak v polju)

  **PRIMER** +44* = stiki v Združenem kraljestvu.

- PRAZNO — ACD ne zagotavlja podatkov za to polje.

3. Izberite značilnosti klica v polju **Vrsta** vzorca.
   - Klicna številka – ANI
   - Klicana številka – DNIS
   - Interna številka
   - Telefonska številka – nekateri ACD-ji izpolnijo podatke v polju »Telefonska številka«, če je klicna številka ali klicana številka prazna. Pravila lahko ustvarite s to vrsto vzorca, če to stori vaš ACD.
   - Poljubno – nekateri ACD-ji izpolnijo podatke v polju z imenom Poljubno, če je klicna številka ali klicana številka prazna. Pravila lahko ustvarite s to vrsto vzorca, če to stori vaš ACD.
4. Izberite smer **klica**.
5. Kliknite **Dodaj**. Pravilo se prikaže na strani.

## Urejanje pravila

1. Kliknite ikono svinčnika poleg pravila.
2. Po potrebi uredite pravilo.
3. Kliknite **Posodobi**.

## Brisanje pravila

1. Kliknite ikono koša poleg pravila. Odpre **se okno Potrdi brisanje** .
2. Kliknite **Izbriši**. Pravilo izgine s seznama.

### Uvoz seznama pravil snemanja

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Če se želite prepričati, da je uvoz pravilno oblikovan, najprej izvozite seznam pravil zasnemanje, po potrebi uredite seznam in ga uvozite.

1. Kliknite **Uvozi** v zgornjem desnem kotu strani. Odpre **se okno Uvoz.**
2. Kliknite **Izberi datoteko**.
3. Izberite datoteko, ki jo želite naložiti. V **oknu za uvoz** si lahko ogledate nova in obstoječa pravila, ki so v datoteki.
4. Kliknite **Uvozi**. Nova pravila se prikažejo na strani.

### Izvoz seznama pravil snemanja

**POMEMBNO** Če izvozite seznam, ki vključuje mednarodno klicno kodo z znakom plus (+), Excel obravnava številko kot matematični izraz. Če želite uporabiti te sezname, pretvorite izvožene .CSV Datoteko v besedilo (.TXT), odprite datoteko v Excelu in jo določite kot stolpec, oblikovan v obliki besedila.

- Kliknite **Izvozi** v zgornjem desnem kotu strani. Datoteka se inclusion_exclusion_list.CSV prenese v napravo.

## Sorodne teme

- Avtomatiziraj poteke dela QM – ustvarite pravila, ki povedo Webex WFO, kaj storiti s posnetki.

# Izvoz metapodatkov stika

Metapodatke za vse stike v rezultatih filtriranja lahko izvozite kot datoteko CSV.

**OPOMBA** Webex WFO skrbniki določijo, katere metapodatke je mogoče izvoziti. Webex WFO v datoteko CSV vključuje samo metapodatke, ki jih je mogoče izvoziti.

## Predpogoji

- Imate dovoljenje Ogled stikov.
- V svojem obsegu imate posnetke.

## Lokacija strani

Interakcije

# Postopki

## Izvoz metapodatkov stika

1. Filtrirajte stike po želji. Videti.
2. (Neobvezno) Dodajte stolpce na stran ali jih odstranite s strani. Prenos CSV vsebuje informacije samo iz stolpcev, ki so vidni na strani. Glejte Prilagajanje stolpcev na strani »Interakcije«.
3. Kliknite ikono Možnosti seznama .
4. Kliknite **Izvozi podatke tabele v CSV**. Datoteka se prenese v napravo.

# Sorodne teme

- Prilagajanje stolpcev na strani »Interakcije« – informacije o stolpcih, ki jih lahko vključite v izvoz
- - Kako poiskati stike s podatki, ki jih želite prenesti.
- Izvoz stikov v velikem obsegu – izvoz posnetkov, metapodatkov in prepisov za več stikov na zunanje mesto za shranjevanje.
- Brisanje ali posodabljanje več stikov hkrati – posodobite ali počistite polja z metapodatki za več stikov hkrati.

## Snemanje na zahtevo

Poteki dela upravljanja kakovosti lahko obravnavajo večino situacij snemanja, vendar lahko naletite na situacijo, ki ni zajeta v poteku dela. Na strani Kontrolniki snemanja lahko preglasite te poteke dela in neposredno delate s klici.

# Predpogoji

- Kontrolniki snemanja imajo nastavljen na dovoljenja.
- Vaša organizacija je konfigurirala metapodatke za stike (potrebne za prilaganje metapodatkov stiku).
- Vaša organizacija je konfigurirala označevanje (potrebno za označevanje klica za drugačen čas hranjenja).

# Lokacija strani

Kontrolniki snemanja

# Postopki

## Prijavite se v kontrolnike snemanja

To je vedno prvi korak pri uporabi kontrolnikov za snemanje.

1. Kliknite **Prijava**.
2. Vnesite svojo interno številko v polje »Telefonska **razširitev** «.
3. Kliknite **Pošlji**.

## Snemanje zaslona

Ti koraki snemajo samo zaslon in ne zvoka. Zaslon lahko posnamete, tudi če niste v klicu, zato lahko s to funkcijo snemate stike v klepetu ali e-pošto.

1. Kliknite **Začetni zaslon**.
2. Ko končate snemanje, kliknite **Ustavi zaslon** .

## Začasna ustavitev snemanja

Če obdelujete občutljive podatke, kot so številke kreditnih kartic, boste posnetek morda želeli začasno ustaviti. Ta postopek zaustavi snemanje zaslona in zvoka. Ko predvajate stik, je zvok med premorom tih, na zaslonu pa je *prikazan simbol premora* .

1. Kliknite **Začasno** ustavi.
2. Kliknite **Nadaljuj** , če želite nadaljevati snemanje.

## Takojšnje brisanje dela posnetka

Ta postopek je podoben zaustavitvi snemanja, vendar samodejno izbriše del klica, ki ga ne želite posneti, namesto da del posnetka ostane tiho.

1. Med snemanjem klica kliknite **Segmentiraj in Shrani** , preden se začne zaupni del stika.

   **PRIMER:** Stranki pomagate oddati naročilo. **Kliknite Segmentiranje in Shrani** neposredno, preden vam stranka posreduje številko kreditne kartice.

2. Kliknite **Segmentiranje in Izbriši** , ko je zaupni del klica končan.

   **POMEMBNO** Ko kliknete **Segmentiraj in Izbriši**, Webex WFO takoj izbriše zaupni del klica. Ta segment ne gre v koš.

3. Ko končate snemanje, kliknite **Ustavi zaslon** .

### Označevanje segmenta klica

Označevanje segmenta klicev je kot vstavitev zaznamka v klic. Segment klicev boste morda želeli označiti v dveh primerih:

- Če ste sredi klica, ki se običajno ne bi snemal, lahko začnete snemati tako zvok kot zaslon.
- Če ste sredi preusmeritvenega ali konferenčnega klica, lahko označite, kdaj je bil klic preusmerjen ali kdaj je bila v klic dodana druga oseba.

1. Kliknite **Segmentiranje in Shrani**.
2. Ko končate snemanje, kliknite **Ustavi zaslon** .

### Prilaganje metapodatkov stiku

Če vaša organizacija uporablja metapodatke za stike, lahko stikom, ki jih posnamete s kontrolniki za snemanje, priložite metapodatke. Aktivnemu klicu in zadnjemu klicu lahko priložite metapodatke. Klicem, starejšim od tega, ne morete priložiti metapodatkov.

1. Kliknite **Dodaj metapodatke**.
2. Izberite vrsto metapodatkov s spustnega **seznama Ključ** metapodatkov.
3. V polje Vrednost **metapodatkov vnesite vrednost** metapodatkov.

   **PRIMER** Posnetku stika morate dodati komentar. Na **spustnem seznamu Ključ** metapodatkov izberete **Komentar** in vnesite svoj komentar v **polje Vrednost** metapodatkov.

4. Kliknite **Pošlji**.

### Označevanje klica za drugačen čas hranjenja

Skrbnik Webex WFO nadzira, kako dolgo so posnetki na voljo. Stiku pa lahko dodelite drugačen čas hranjenja tako, da ga označite. Označevanje stika velja ne glede na obdobje hranjenja, ki ga je vaša organizacija nastavila za označene stike.

- Kliknite **Oznaka**.

## Sorodne teme

- Kako delujejo kontrolniki za snemanje – podrobne informacije o delovanju kontrolnikov za snemanje.
- Avtomatiziraj poteke dela QM – nastavitve, za katere posnetke obdržati in izbrisati.
- Upravljajte, kateri stiki so posneti – nastavitve za samodejno snemanje stikov.

- Upravljanje polj metapodatkov po meri – delo v ozadju za prilaganje metapodatkov stiku.
- Označevanje stika – delo v ozadju za označevanje stikov.
- Upravljanje vlog in dovoljenj – informacije o naboru dovoljenj za kontrolnike snemanja.

### Kako delujejo kontrolniki za snemanje

V tem razdelku najdete več informacij o delovanju gumbov kontrolnikov za snemanje.

## Prijavo

Če kliknete **Prijava** , se povežete z določeno pripono za hoteliranje in se prijavite v kontrolnike za snemanje.

## Začetni zaslon

Če funkcija QM trenutno ne snema aktivnega klica, se s klikom na začetni zaslon **začne** snemanje samo z zaslonom. Če v tem času prejmete telefonski klic ali pokličete, bo morda ustvarjen ločen glasovni in zaslonski stik glede na merila poteka dela (stik lahko ustvarite tudi s **funkcijama Segmentiraj in Shrani** ter **Segmentiraj in Izbriši** ). Ko se aktivni klic konča, se ustvari drug stik, ki uporablja samo zaslon in se nadaljuje, dokler ne kliknete **Ustavi zaslon**.

Če QM trenutno snema aktivni klic, s klikom začetnega **zaslona** trenutni posnetek ne naredi ničesar, snemanje samo na zaslonu pa se začne, ko se aktivni klic konča (če ne kliknete **Ustavi zaslon**). Snemanje klica in snemanje samo na zaslonu se shranita kot ločena posnetka stikov.

## Zaustavitev zaslona

Funkcija »Ustavi zaslon« deluje le, če ste prej kliknili **začetni zaslon**. Če po **začetnem zaslonu** ne kliknete **Ustavi zaslon**, je največja dolžina snemanja stikov štiri ure.

## Segmentiranje in shranjevanje

Če kliknete **Segmentiranje in Shrani** , se začne zvočni in zaslonski posnetek aktivnega klica. Če QM klica ne posname samodejno (telefonska številka klicatelja je na primer na seznamu za izključitev ali klic ne izpolnjuje meril poteka dela za snemanje), lahko s tem gumbom posnetek posnamete in ga obravnavate kot običajen stik. Segmentiranje in shranjevanje preglasi seznam izključitev (konfiguriran v > Poteki stikov QM > Vključevanje/izključitev), ker korenski klic med snemanjem ne pozna identitete posrednika (glejte Kako delujejo korenski klici in usklajevanje).

Če QM trenutno snema aktivni klic, funkcija Segmentiranje in Shrani ne naredi ničesar.

## Segmentiranje in brisanje

Če kliknete **Segmentiranje in Izbriši** , se ustavi snemanje aktivnega klica z zvokom in zaslonom. Dosedanji posnetek se takoj zavrže. Posnetek se nadaljuje, ko kliknete **Segmentiranje in Izbriši** in se shrani v skladu z merili poteka dela kot nov stik.

## Premor

Premor vam pomaga upoštevati standard PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) za zaščito podatkov potrošnikov.

Premor vpliva na snemanje glasu in zaslona ter deluje le za aktivne klice. Če kliknete **Začasno** ustavi za klic, ki je že začasno ustavljen, ne naredite ničesar. Če želite nadaljevati snemanje, morate klikniti **Nadaljuj** . Premor ne vpliva na spremljanje v živo.

Klici so na voljo za predvajanje pred usklajevanjem, tiho pa tam, kjer ste uporabili Začasno ustavitev.

## Nadaljuj

Nadaljevanje vpliva na snemanje glasu in zaslona ter deluje samo za aktivne klice. Če klic trenutno ni začasno ustavljen, Nadaljuj ne naredi ničesar. Če ne kliknete **Nadaljuj**, je točka, na kateri ste zaustavili snemanje, konec zvočnega posnetka.

Med obdelavo po klicu klik možnosti **Nadaljuj** ni prikazan kot dogodek medsebojne tišine ali pogovor o dogodku.

> **OPOMBA:** Hkratna uporaba več načinov sprožanja premora in nadaljevanja (kot so kontrolniki snemanja, spletni dogodki, API-ji in signalizacija drugih ponudnikov) lahko povzroči nepredvidljivo vedenje. Do
> Izogibajte se tem težavam, pri klicu hkrati uporabite samo en način.

## Metapodatki

Če kliknete **Metapodatki** , aktivnemu klicu dodate metapodatke. Če QM ne naloži trenutnega poziva k arhiviranju zaradi pogojev poteka dela, se metapodatki prenesejo v zbirko podatkov, vendar niso prikazani v vmesniku. Metapodatke lahko klicu priložite le, če so metapodatki določeni na strani Upravitelj metapodatkov (Upravljanje aplikacij > QM Konfiguracija > Upravitelj metapodatkov).

Klicu lahko povežete največ 100 elementov metapodatkov. Metapodatke **lahko kliknete** 100-krat, vsakič z enim parom ključa/vrednosti, ali enkrat kliknete **Metapodatki** in uporabite 100 parov ključev/vrednosti. Če določite prazno vrednost ključa, odstranite povezavo polja metapodatkov za klic.

Veljavni formati metapodatkov so naslednji.

| Vrsta metapodatkov | Oblika zapisa podatkov |
|---|---|
| Datum | LLLL-MM-DD |
| Številke | ▪ Lahko se začne z decimalno vejico in jo vsebuje.<br>▪ Ne more se končati z decimalno vejico ali vsebovati vejice |
| Besedilo | Lahko vključuje vse alfanumerične znake, razen znaka za »in« ( & ), manj kot ( < ) ali večje od ( > ) znakov |

## Varnostne funkcije za posnetke

Vsi posnetki imajo naslednje varnostne funkcije:

- Šifriranje – vsi podatki so šifrirani in preneseni prek HTTPS/SSL iz prostorov stranke v oblak Webex WFO za obdelavo in shranjevanje.
- Dovoljenja na podlagi vlog – samo pooblaščeni uporabniki lahko predvajajo ali izvažajo posnetke.
- Nadzorna sled – sistem spremlja, kdo dostopa do posnetkov, do česa dostopa in kdaj dostopa do njih.
- Skladnost industrije plačilnih kartic (PCI) – Webex WFO je skladna s panožnimi standardnimi celovitimi zahtevami za izboljšanje varnosti podatkov o plačilnih računih.

Pri uvajanju oblaka je na voljo metoda šifriranja RSA-2048 (z asimetričnimi ključi) in AES-256 za medije, ki jih posname Webex WFO.

## Ogled poročil o snemanju

Za informacije o standardnih poročilih QM in WFM, ki so priložena Webex WFO, in navodila za zagon standardnega poročila glejte QM standardna poročila in WFM standardna poročila.

> **OPOMBA** Ta standardna poročila Webex WFO prikazujejo trenutno ekipo agenta in ne ekipe, ki ji je agent pripadal v času snemanja. Poročila, ustvarjena z Raziskovalcem in stiki
> Na strani »Interakcije« je ekipi prikazano, čemur je pripadal agent v času, ko je bil posnetek narejen.

## Kako deluje sintaksa iskanja po besedilu

Poiščite besede v stikih s filtrom Iskanje po besedilu na strani Interakcije. Vnesete lahko osnovno iskanje, kot da bi iskali v Googlu, lahko pa napišete tudi poizvedbo, ki za natančnejše iskanje uporablja standardne operatorje sintakse.

## Predpogoj

- Vaša organizacija uporablja Webex WFO Cloud. Filter iskanja po besedilu ni na voljo za uvedbe na mestu uporabe.

## Primeri

V spodnjih primerih je prikazana vrsta poizvedb, ki jih lahko uporabite s filtrom iskanja po besedilu.

> **Opomba** Pri iskanju besedila ne iščejo naslednjih besed. Te besede tudi niso označene v rezultatih iskanja:
> A, an in so, kot so, at, be, ampak, za, če, v, v, je, ne, ne, ne, na, ali tako, da je, njihovi, potem, tam, ti, ti, to, da so, bo, z

### Iskanje ene besede

**PRIMER** nadzornika

Rezultat je seznam vseh stikov, ki vsebujejo besedo "nadzornik" ali "nadzorniki".

### Iskanje več besed

**VZORČNI NADZORNIK** govori

To iskanje je sestavljeno iz dveh ali več besed brez operatorja med njimi in brez narekovajev. Iskanje se izvede, kot da je prisoten operator OR. Rezultat je seznam stikov, ki vsebujejo besedo »nadzornik«, besedo »govori« ali obe besedi brez določenega vrstnega reda.

| Text Preview |
| --- |
| They are depot right now as we speak wh |
| I want to speak with your supervisor. Of C |
| But first I'll need to verify your identity to |
| Speaking, I lived in Chicago to spend som |

### Iskanje natančne fraze

**PRIMER** »prekliči naročnino«

To iskanje je sestavljeno iz dveh ali več besed v narekovajih, med katerimi ni operatorja. To iskanje se izvaja, kot da je prisoten operator AND. Rezultat je seznam stikov, ki vsebujejo besede »prekliči mojo naročnino« v tem vrstnem redu.

| 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... |

## Iskanje več natančnih besednih zvez

**PRIMER** »pogovorite se s svojim nadzornikom« »prekličite naročnino«

To iskanje postavi narekovaje okoli dveh ločenih besednih zvez. Rezultat je seznam stikov, ki vključujejo enega od teh natančnih stavkov.

| 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 |

## Iskanje z nadomestnim znakom z enim mestom

**PRIMER** te?t

Nadomestni znak vprašaja (?) poišče zamenjavo enega znaka. To iskanje najde zadetke z »šotor«, »test« in »besedilo«.

| 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, |

## Iskanje z nadomestnim znakom z več znaki

**PRIMER TESTA** *

Nadomestni znak zvezdice (*) poišče več znakov. To iskanje najde zadetke z »test«, »tests«, »tested«, »tester«, »testing« in celo »testified«.

| 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 |

## Iskanje v bližini

**PRIMER** "govori nadzornik"~2

To iskanje v bližini poišče besedi »govori« in »nadzornik« v največ dveh besedah. Ta primer prikazuje rezultate, ki identificirajo dve iskani besedi, med seboj dve besedi.

| Text Preview |
| --- |
| I want to speak with your supervisor. |
| Gonna speak with your supervisor. Of |

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Pri pisanju iskalne poizvedbe v bližini vnesite iskalne izraze v vrstnem redu, v katerem naj bi bili najdeni v prepisu. Če iščete besedne zveze, kot je »pogovorite se s svojim nadzornikom«
In »govori z nadzornikom«, napišite poizvedbo kot »Govori nadzornik«~2, ne »Govori nadzornik«~2. Iskanja v bližini z naključno razvrščenimi iskalnimi izrazi lahko dajo nepredvidljive rezultate.

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Iskanje v bližini omejite na razdaljo dveh besed. Iskanje v bližini ~ 3 ali več vam lahko prinese nepredvidljive rezultate.

## Izključitev besed

**PRIMER(** prekliči || podaljšaj)!naročnina

To iskanje poišče stike z besedo »prekliči« ali besedo »podaljšaj«, vendar brez besede »naročnina«.

> **OPOMBA** : Poizvedbe ne morete začeti z! (NE) operater. The! Operator mora slediti izrazu v poizvedbi.

Da bi prikazali, kako deluje logika NOT, spodnja slika prikazuje rezultate poizvedbe, ki vključuje besedo »naročnina« z logiko AND (&&) namesto logike NOT,
(Prekliči || Podaljšaj) &&; naročnina.

| 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 |

Če logiko AND spremenimo nazaj v logiko NOT (prekliči || podaljšaj)!naročnino, rezultati iskanja prikažejo samo stike, ki imajo besedo »prekliči«, »podaljšaj« ali oboje, besede »naročnina« pa ni v rezultatih.

| 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 |

V spodnji tabeli so opredeljeni vsi podprti operatorji in navedeni kratki primeri uporabe operatorjev za oblikovanje iskalne poizvedbe.

| Operator | Opredelitev | Vzorčna poizvedba | Razlaga poizvedbe |
| --- | --- | --- | --- |
| ~ | S tem operatorjem bližine lahko poiščete besede ali besedne zveze v določenem številu besed. Pred tem operaterjem ali za njim ni prostora. Logika AND se uporablja za vse besede znotraj narekovajev | "Govori nadzornik"~ 2 | Besedi "govori" in "nadzornik" se iščeta v dveh besedah drug drugega, z besedo "govori" pred "nadzornik". Številka 2 označuje največje število besed, ki se lahko pojavijo med »govori« in |

| Operator | Opredelitev | Vzorčna poizvedba | Razlaga poizvedbe |
|---|---|---|---|
| | iskanja v bližini. | | "Nadzornik." |
| && | Deluje kot logična vrednost IN logični operator. Dodajanje prostor pred in po. | »Prekliči naročnina"~2<br>&& "Podaljšanje naročnina"~2 | Ta poizvedba išče Pojavi se besed »Prekliči« in »naročnina« v dveh besedah drug drugega, ki jih najdemo skupaj z Pojavi se besed »Podaljšaj« in »Naročnina« v dveh besedah drug drugega. |
| \|\| | Deluje kot logična vrednost ALI logični operator. Uporabite presledek pred in po. Logika OR je privzeta logika, ki se uporablja pri iskanju dveh neodvisnih besed. | Speak Supervisor<br>"Prekliči naročnino"~2 \|\| »Podaljšaj naročnino«~2 | Prvi primer išče eno ali obe besedi "govori" ali "nadzornik".<br>Drugi primer išče ponovitve besed »prekliči« in »naročnina« v dveh besedah ali pojavitve besed »podaljšaj« in »naročnina« v dveh besedah ali obeh besednih parov. |
| ! | Deluje kot logični operator NOT (izvaja negativno iskanje). Pred tem operatorjem ali za njim ne dodajajte prostora. Tega operaterja in spremljajočega izraza ali besedne zveze ne morete uporabljati sam. Moraš | (nadgradnja ALI podaljšanje)! brezplačno<br>Pozdravljeni !" Hvala pokličite"~2 | Iskanje najde stike, ki imajo v stiku besedo »nadgradi« ali »obnovi« brez besede »brezplačno« Anywhere.<br>Drugi primer prikazuje iskanje besede "zdravo" brez izrazov "hvala" in "klic" v dveh besedah |

| Operator | Opredelitev | Vzorčna poizvedba | Razlaga poizvedbe |
|---|---|---|---|
| | Združite tega operaterja s pozitivnim iskanjem, kjer se nahajajo posebni izrazi ali besedne zveze. Spremna beseda, ki jo vnesete, postane matična beseda in zaznane so druge različice besede. | | drugi. |
| () | Oklepaj se uporablja za združevanje ali gnezdenje besed. | (premija \|\| zlato) && (nadgradnja \|\| podaljšanje) | Iskanje išče katero koli od naslednjih kombinacij dveh besed:<br>▪ Premium nadgradnja<br>▪ Premium podaljšanje<br>▪ Zlata nadgradnja<br>▪ Obnova zlata |

## Nadomestni znaki

Izraze poizvedbe lahko spreminjate z nadomestnimi znaki z enim znakom ali več znaki znotraj posameznih izrazov (vendar ne znotraj besednih zvez).

| | |
|---|---|
| ? (en znak) | TE? T najde TEST in BESEDILO |
| * (več znakov) | TEST* poišče TESTE, PREIZKUŠEVALCE, TESTIRANJE in PRESKUSE |

**POMEMBNO** Nadomestni znaki vam lahko dajo nepričakovane rezultate, če jih PUT v besede s priponami. Na primer, »testi«, »preizkuševalec« in »testiranje« dodajo istemu korenu različne pripone: "Test." Pri iskanju besed »te*ting« morda ne bodo najdeni vsi pojavi besed »pošiljanje sporočil« in »preizkušanje«. Če dobite nepričakovane rezultate z nadomestnimi znaki, poskusite odstraniti pripono in namesto tega uporabiti samo korensko besedo.

**Opomba** : Za prvi znak iskanja ne morete uporabiti nobenega nadomestnega znaka.

## Prilagajanje stolpcev na strani »Interakcije«

V tabeli stikov so stolpci z informacijami o vsakem stiku. Prilagodite lahko, kateri stolpci so prikazani in v kakšnem vrstnem redu so prikazani na strani.

# Predpogoji

- Imate dovoljenje Ogled stikov.
- V svojem obsegu imate posnetke.
- Nekateri stolpci zahtevajo posebna dovoljenja. Za več informacij glejte Opisi stolpcev .
- Nekateri stolpci zahtevajo Webex WFO Analytics. Za več informacij glejte Opisi stolpcev .

# Lokacija strani

Interakcije

# Postopki

## Prikazovanje ali skrivanje stolpcev

1. Kliknite ikono **Možnosti** seznama (zgoraj desno na strani) in s spustnega seznama izberite **Pokaži/skrij stolpce** . Odpre **se okno Pokaži/skrij stolpce** .
2. Če želite prikazati stolpec, kliknite ime stolpca v **podoknu Skriti stolpci** . Če želite skriti stolpec, kliknite njegovo ime v **podoknu Prikazani stolpci** .
3. Kliknite **Uporabi**. Okno **Pokaži/skrij stolpce** se zapre.

## Preurejanje stolpcev

- Kliknite stolpce in jih povlecite, da jih prerazporedite.

## Opisi stolpcev

V spodnjih tabelah so opisani vsi stolpci, ki jih lahko prikažete v tabeli stikov. Če je stik recikliran, vendar še ni trajno izbrisan, je v vseh poljih, razen ID-ja stika, prikazano »######«.

**Organizacija**

| Ime stolpca | Opis |
|---|---|
| ID agenta ACD | ID agenta v ACD. |

**Organizacija (nadaljevanje)**

| Ime stolpca | Opis |
|---|---|
| Ime | Ime agenta.<br><br>**Opomba** Če so polja »Ime«, »Priimek«, »Skupina« in »Ekipa« prazna, je snemanje korenski klic. Korenski klic je neusklajen stik , ki se prikaže kot arhivski stik. Ko je klic usklajen, je dodeljen posredniku (glejte Kako delujejo korenski klici in usklajevanje). |
| Ime skupine | Ime skupine. |
| Priimek | Priimek zastopnika. |
| Ime skupine | Ime ekipe, ki ji je agent pripadal v času, ko je bil stik zabeležen. |

**Ovrednotenje**

| Ime stolpca | Opis |
|---|---|
| Odobril | Oseba, ki je odobrila ocenjevanje. Ta vrednost se prikaže, če ste ocenjevalec ali če imate dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Kalibrira | Ali je bil stik označen za kalibracijo. |
| Datum ovrednotenja | Datum, ko je bil stik ocenjen. Te informacije se prikažejo, če ste ocenjevalec ali če imate dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. Če tega dovoljenja nimate, je v tem stolpcu prikazano #####.<br><br>**OPOMBA** Če iščete posnetke, ocenjene na določen dan, boste morda morali iskati tudi posnetke za prejšnji dan ali<br>Naslednji dan, odvisno od vašega časovnega pasu. Za izračun datuma ovrednotenja Webex WFO uporabi univerzalni koordinirani čas (UTC) plus ali minus vrednost odmika, povezano z vašim časovnim pasom. Na primer, 24. marec se 2022 2:00 AM UTC pretvori v 23. marec, 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Klic, ocenjen pozno zvečer v časovnem pasu CDT 23. marca 2022, bo morda filtriran kot |

**Vrednotenje (nadaljevanje)**

| Ime stolpca | Opis |
|---|---|
| | Razpis, ki je bil ocenjen 24. marca 2022. |
| Datum odgovora | Datum, ko se je agent odzval na oceno.<br><br>**OPOMBA** Če iščete odgovore na določen dan, boste morda morali iskati tudi posnetke za prejšnji ali naslednji dan<br>dan, odvisno od vašega časovnega pasu. Za izračun datuma odgovora Webex WFO uporabi univerzalni koordinirani čas (UTC) plus ali minus vrednost odmika, povezano z vašim časovnim pasom. Na primer, 24. marec se 2022 2:00 AM UTC pretvori v 23. marec, 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Odziv, podan pozno zvečer v časovnem pasu CDT 23. marca 2022, bo morda filtriran kot odgovor z dne 24. marca 2022. |
| Obrazec za ocenjevanje | Obrazec za ocenjevanje ali umerjanje, ki se uporablja za |
| točkovanje pogovora. Odziv na evalvacijo | Odgovor zastopnika na oceno:<br><br>▪ V teku – posrednik se še ni odzval.<br>▪ Priznano – agent je to oceno potrdil.<br>▪ Pritožba – agent se je pritožil na oceno. |
| Ime ocenjevalca | Ocenjevalec ali kalibrator. Te informacije se prikažejo, če ste ocenjevalec ali če imate dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Partitura | Ocena je bila dana stiku.<br><br>**OPOMBA** Rezultati umerjanja niso prikazani v tem polju. Za rezultate umerjanja uporabite umerjanje vrednosti. |

**Datum**

| Ime stolpca | Opis |
|---|---|
| Datum | Datum, ko je bil stik zajet. Oblika se razlikuje glede na jezik, ki ga izberete na zaslonu za prijavo ali v nastavitvah |

**Datum (nadaljevanje)**

| Ime stolpca | Opis |
|---|---|
| | Navzdol seznam. |
| Čas | Začetni čas kontakta v HH:MM.<br><br>Webex WFO privzeto prikaže ta čas v časovnem pasu vira zajemanja (na primer strežnik za snemanje ali računalnik s pametnim namizjem). Če je na strani QM Global Settings potrjeno polje Prikaži stike v časovnem pasu uporabnika, se Webex WFO tokrat prikaže v uporabnikovem časovnem pasu. Glejte Konfiguracija globalnih nastavitev QM. |
| Časovni pas | Časovni pas za datumska in časovna polja.<br><br>Webex WFO privzeto uporablja časovni pas vira zajemanja (na primer strežnik za snemanje ali računalnik s pametnim namizjem). Če je na strani QM Global Settings potrjeno polje Prikaži stike v časovnem pasu uporabnika, Webex WFO uporabi uporabnikov časovni pas. Glejte Konfiguracija globalnih nastavitev QM. |

**Stik**

| Ime stolpca | Opis |
|---|---|
| ID povezanega stika | ID stika, povezanega s tem stikom. |
| Stanje prenosa zvočne datoteke | Stanje zvočne datoteke stika. Možne vrednosti za ta stolpec so naslednje:<br><br>▪ Null/prazno – za ta stik ni nobenega posnetka.<br>▪ Datoteka čaka na prenos – zvok je bil posnet, vendar še ni bil prenesen.<br>▪ Datoteka je prenesena – zvok je bil prenesen in ga je mogoče predvajati.<br>▪ Datoteka je odstranjena – zvok je bil posnet, vendar je bil posnetek odstranjen.<br>▪ Datoteka ni veljavna – datoteka s posnetkom ni veljavna in je ni mogoče predvajati. |

| Kontakt (nadaljevanje) | Opis |
|---|---|
| | ▪ Datoteka je reciklirana – zvočna datoteka je označena kot odstranjena, vendar jo je še vedno mogoče obnoviti.<br><br>**OPOMBA** Tega stolpca ni mogoče razvrstiti. |
| Klicana številka | Neposredna številka DID (Direct Inward Dialed Number Identification Service) ali številka DNIS (Dialed Number Identification Service) za telefon, ki je sprejel klic. Prikaže »neznano«, če klicana številka ni navedena ali blokirana. To polje velja samo za klice. |
| Klicna številka | ID klicatelja ali samodejna identifikacija številke (ANI) klicatelja. Prikaže oznako »neznano«, če klicna številka ni navedena ali je blokirana. To polje velja samo za klice. |
| Kanal | Kanal, kjer je prišlo do interakcije. Ta stolpec se prikaže, če vaša organizacija uporablja podprto integracijo za stike v družabnih omrežjih. Možne vrednosti za to polje se razlikujejo glede na vrste družbenih medijev, ki jih uporablja vaša organizacija. |
| Trajanje stika | Čas med prevzemom klica in koncem klica, vključno s časom zvonjenja in podaljšanim časom uporabe (če obstaja) v HH:MM:SS. Te informacije prihajajo iz signalizacijske storitve. To polje velja samo za klice.<br><br>Trajanje klica, prikazano v tabeli stikov, morda ni enako trajanju, prikazanemu v predvajalniku Media Player, ker sta lahko »trajanje dogodka« (čas med dogodki) in »trajanje snemanja« (trajanje dejanske posnete datoteke) različna.<br><br>Zaradi teh scenarijev je trajanje klica drugačno:<br><br>▪ Če uporabite kontrolnike snemanja API za začasno ustavitev, nadaljevanje ali ponovni začetek snemanja, je trajanje snemanja krajše od dejanskega trajanja klica. Če je snemanje na primer začasno ustavljeno za eno minuto, je trajanje snemanja eno minuto krajše od trajanja klica. |

| Kontakt (nadaljevanje) | Opis |
|---|---|
| | ▪ Če arhivirate ali očistite klic z dolgim zvonjenjem, je v tabeli stikov prikazano trajanje dogodka, v programu Media Player pa je prikazano trajanje snemanja. |
| ID stika | Enolični ID pogovora. Vrsta stika |
| | Možne vrednosti za ta stolpec so:<br>▪ Klic – stik s snemanjem klica.<br>▪ Klepet – pisni stik, do katerega je prišlo v programu za klepet v organizaciji. To je lahko s človeškim agentom ali s chat botom.<br>▪ E-pošta – e-poštni stik brez snemanja klica. Ta vrsta stika se prikaže le, če vaša organizacija uporablja upravljanje kakovosti in analitiko.<br>▪ Brez klica – stik brez posnetka klica, ki ga je nekdo ustvaril tako, da na strani »Interakcije« klikne »Ustvari stik«.<br>▪ Samo zaslon – stik za snemanje zaslona brez snemanja klica.<br>▪ SMS – Pisni stik, ki se je zgodil v programu za pošiljanje besedilnih sporočil vaše organizacije.<br>▪ Besedilo – odvisno od tega, kako vaša organizacija uvozi pisne stike v Webex WFO, lahko to vključuje e-pošto, sporočila v klepetu ali druge besedilne stike. |
| Dnevni potek dela | Ime dnevnega poteka dela, povezanega s tem stikom (glejte Avtomatizacija QM potekov dela). |
| Smer | Smer kontakta: vhodna ali izhodna. |
| Konec poteka dela interakcije | Ime poteka dela konca interakcije, ki je povezan s tem stikom (glejte Avtomatizacija potekov dela QM). |
| Zunanje stranke | (Samo klepet in SMS stiki) E-poštni naslov, telefonska številka ali drug identifikator osebe, ki je bila v interakciji z agentom. |

| Kontakt (nadaljevanje) | Opis |
|---|---|
| Z naslova | (Samo e-poštni stiki) E-poštni naslovi v polju Od. Ta stolpec je na voljo samo v storitvi Google Analytics. |
| HR | Ali je bil stik označen kot kadrovski stik. |
| Predogled interakcije | Povezava, ki odpre okno z informacijami o stiku, posredniku in (če ste uporabili filter iskanja po besedilu) predogledu besedila stika. Če ima vaša organizacija povzetek interakcije Cisco, okno vsebuje povzetek stika. |
| Razlog | Razlog, zakaj je bil pogovor posnet. Ta razlog je nastavljen v pravilu snemanja (glejte Avtomatizacija QM potekov dela). |
| Vrsta snemanja | Vrsta snemanja, povezana s to napravo. |
| Pravilnik o hranjenju | Pravilnik, ki določa, kako dolgo bo Webex WFO obdržal ta stik (glejte Upravljajte pravilnike o hrambi podatkov za QM in Analytics). |
| Stanje | Stanje obrazca za vrednotenje stika. Možne vrednosti za ta stolpec so:<br>▪ Zadetek – stiki, ki jih zahteva ocenjevalec, so v celoti ocenjeni in odobreni (če je potrebna odobritev).<br>▪ Brez ocene – stiki, ki jih ocenjevalec trenutno ne prevzame in niso ocenjeni.<br>▪ V teku – stiki, ki jih zahteva ocenjevalec, vendar še niso v celoti ocenjeni.<br>▪ Ocene ni mogoče – stiki, ki jih zahteva ocenjevalec, vendar jih ni mogoče točkovati. Vrednotenja s tem stanjem niso vključena v poročanje ali meritve uspešnosti.<br>▪ Potrebna je odobritev – stiki, ki jih zahteva ocenjevalec, so v celoti ocenjeni in čakajo na odobritev.<br>▪ Ni mogoče doseči odobritve – stiki, ki jih zahteva ocenjevalec, jih ni mogoče oceniti in čakajo na odobritev |

**Kontakt (nadaljevanje)**

| | Opis |
|---|---|
| | Nezmožnost ocenjevalca, da doseže rezultat. |
| Zadeva | (Samo stiki, ki niso klicani) E-poštni naslovi v polju Za. Ta stolpec je na voljo samo v storitvi Google Analytics. |
| Ime ankete | Kontaktov obrazec za anketo po klicu. |
| Ocena ankete | Rezultat izpolnjene ankete stika. |
| Predogled besedila | Predogled rezultatov iskanja za iskanje s filtrom iskanja po besedilu. |
| Za naslov | (Samo stiki, ki niso klicani) E-poštni naslovi v polju Za. Ta stolpec je na voljo samo v storitvi Google Analytics. |
| Usposabljanje | Ali je bil stik označen kot stik za usposabljanje. |
| Stanje nalaganja video datotek | Stanje video datoteke stika. Možne vrednosti za te stolpce so naslednje:<br>▪ Null/prazno – za ta stik ni nobenega posnetka.<br>▪ Datoteka čaka na prenos – video je bil posnet, vendar še ni bil prenesen.<br>▪ Datoteka je naložena – videoposnetek je bil naložen in ga je mogoče predvajati.<br>▪ Datoteka je odstranjena – video je bil posnet, vendar je bil posnetek odstranjen.<br>▪ Datoteka ni veljavna – datoteka s posnetkom ni veljavna in je ni mogoče predvajati.<br>▪ Datoteka je reciklirana – videodatoteka je označena kot odstranjena, vendar jo je še vedno mogoče obnoviti.<br>**OPOMBA:** Teh stolpcev ni mogoče razvrstiti. |

**Govorna polja**

| Ime stolpca | Opis |
|---|---|
| % zadržanja | Odstotek klica, porabljenega v stanju čakanja. |

**Govorna polja (nadaljevanje)**

| Ime stolpca | Opis |
|---|---|
| % premora | Odstotek klica, porabljenega v stanju premora. |
| % tišine | Odstotek klica, porabljenega v tihem stanju (med katerim ne govorita niti klicatelj niti agent). |
| % pogovora | Odstotek klica, porabljenega v pogovoru o stanju (med katerim govorita klicatelj in agent). |
| Trajanje zadrževanja AVG | Povprečni čas zadrževanja v HH:MM:SS. |
| Trajanje prekinitve AVG | Povprečni čas premora v HH:MM:SS. |
| AVG tišina | Povprečno trajanje tišine v HH:MM:SS. AVG |
| pogovor | Povprečen pogovor skozi čas v HH: MM: SS. |
| Zadržanje dogodkov | Število zaznanih dogodkov čakanja. |
| MAX trajanje zadržanja | Trajanje dogodka najdaljšega zadržanja v HH:MM:SS. |
| NAJVEČJE trajanje premora | Trajanje najdaljšega premornega dogodka v |
| HH:MM:SS. MAKSIMALNA tišina | Trajanje najdaljšega tišine v HH:MM:SS. MAX |
| pogovor | Trajanje najdaljšega pogovora o dogodku v HH:MM:SS. |
| Trajanje čakanja | Trajanje dogodka najkrajšega zadržanja v HH:MM:SS. |
| Trajanje premora | Trajanje najkrajšega premornega dogodka v HH:MM:SS. |
| MIN tišina | Trajanje najkrajšega tišine v HH:MM:SS. MIN pogovor |
| | Trajanje najkrajšega pogovora o dogodku v HH:MM:SS. |
| Začasna ustavitev dogodkov | Število zaznanih dogodkov premora. |
| Tišina dogodkov | Število zaznanih tišine. |

**Govorna polja (nadaljevanje)**

| Ime stolpca | Opis |
|---|---|
| Pogovor o dogodkih | Število zaznanih pogovorov o dogodkih. |
| Skupno trajanje zadržanja | Skupno trajanje časa zadrževanja v HH:MM:SS. |
| Skupno trajanje premora | Skupno trajanje premora v HH:MM:SS. |
| Skupno trajanje tišine | Skupno trajanje časa tišine v HH:MM:SS. |
| Skupno število pogovorov v trajanju | Skupno trajanje pogovora v daljšem časovnem obdobju v HH:MM:SS. |

**Analytics**

| Ime stolpca | Opis |
|---|---|
| Ocena napovedne ocene | Predvidena ocena netočkovanega stika. Webex WFO ta predvideni rezultat temelji na podatkih storitve Analytics (vključno z atributi klicev in posrednikov, zadetki govora in dejavnostjo na namizju) in prejšnjih ocenah ocenjevanja. |
| Ocena promotorja Predictive Net | Predvidena ocena neto promotorja za stik. |
| Sentiment | Splošni čustveni ton stika. Možne vrednosti so pozitivne, nevtralne in negativne. Ta stolpec je na voljo, če imate dovoljenje za ogled mnenja. |

**Metapodatki po meri**

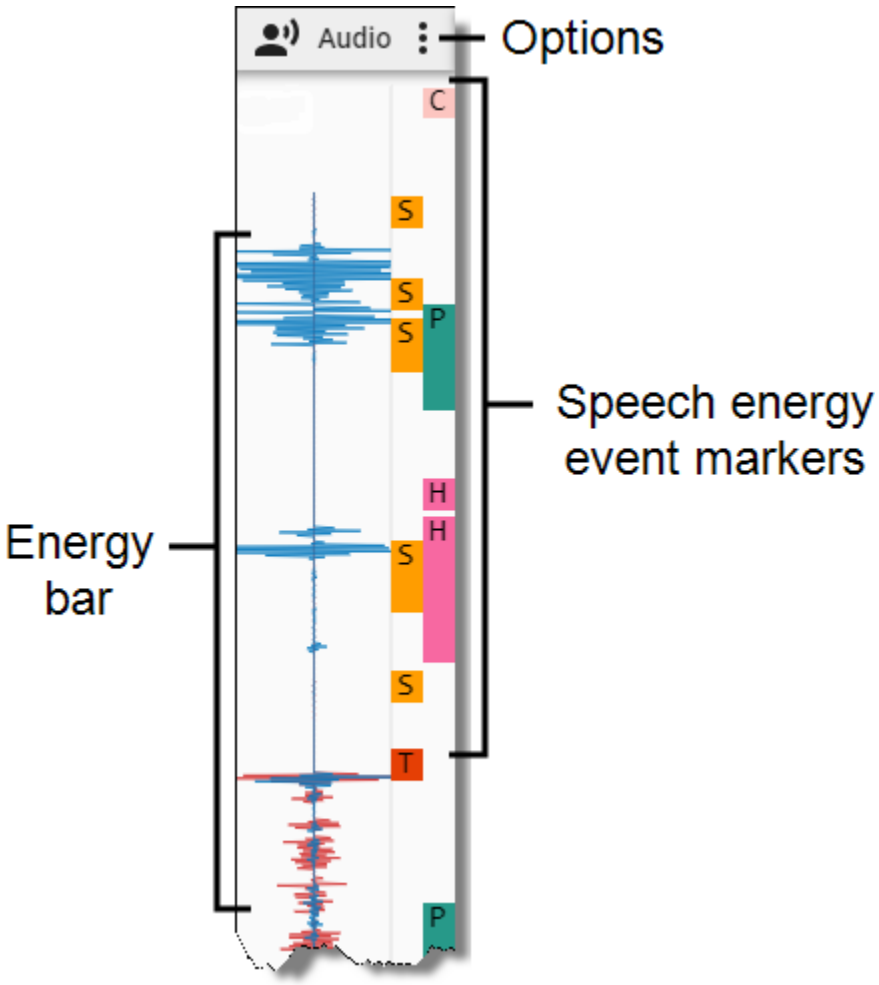
| Ime stolpca | Opis |
|---|---|
| *Besedilo spremenljivke* | Metapodatki po meri, ki so na voljo v Webex WFO, se razlikujejo glede na konfiguracijo vaše ACD in strani Upravitelj metapodatkov. Ta stolpec je na voljo, če imate dovoljenje Ogled metapodatkov po meri. Vrednosti v poljih metapodatkov po meri lahko uredite, če imate dovoljenje za urejanje metapodatkov po meri. Glejte Urejanje metapodatkov po meri, povezanih s stikom. |

## Sorodne teme

- Kako delujejo korenski klici in sprava
- Avtomatizacija potekov dela QM
- Konfigurirajte globalne nastavitve QM
- Urejanje metapodatkov po meri, povezanih s stikom
- Brisanje ali posodabljanje več stikov hkrati

## Poslušanje zvočnega stika

Podokno »Zvok« v predvajalniku predstavnosti vizualizira zvočni posnetek.



# Predpogoji

- Vaša organizacija ima licence za dostop QM, CR in Webex WFO.
- Imate dovoljenje Ogled stikov.
- Vrsta stika je »Klic«, vsebina stika pa vključuje »Ima glas«.

# Lokacija strani

Interakcije > Dvokliknite stik > plošči »Zvok«

## Ogled govorne dejavnosti

Energijska vrstica prikazuje, kje je prišlo do zvočne dejavnosti (govora agenta in stranke) med celotnim stikom. Drsnik časovnice lahko povlečete na mesto, kjer vas zanima energija, in poslušate ta del zvoka.

> **OPOMBA:** Če je bila dejavnost agenta na zaslonu posneta pred začetkom klica ali po koncu klica (na primer zaradi konfiguracije razširitve snemanja zaslona), je med tem energijska vrstica prazna.
> Del posnetka.

Barva zvočnih tokov je odvisna od vrste posnetka.

| Energija | Vrsta snemanja | Opis |
|---|---|---|
| | Stereo | Dohodni zvočni tok je moder. Odhodni tok je rdeč. |
| | Mono | Zvočni tok je rdeč. |

## Ogled dogodkov

Oznaka dogodkov z energijo govora označuje, kjer Webex WFO zazna pomembne zvočne dogodke, na primer, ko sta agent in stranka govorila hkrati.

Kliknite oznako dogodka, da premaknete drsnik časovnice, ali premaknite kazalec miške nad oznako dogodka, če si želite ogledati dodatne podrobnosti. V spodnji tabeli so opisani vsi označevalci dogodkov.

| Ikona | Vrsta | Opis |
|---|---|---|
| C | Komentar | Nekdo je komentiral oceno med igranjem stika.<br><br>**OPOMBA:** Komentarji, ki ostanejo na obrazcih za vrednotenje, ki so v načinu umerjanja, niso prikazani kot označevalci dogodkov. |
| H | Na čakanje | Agent je klic zadržal. |
| P | Premor | Snemanje je bilo začasno ustavljeno, ker je posrednik naredil nekaj, kar je naročilo Webex WFO, naj ustavi snemanje (glejte Določanje spletnih mest in aplikacij, ki jim bo Google Analytics sledil). |
| S | Molk | Niti agent niti stranka nista govorila (glejte O tišini in pogovoru o dogodkih).<br><br>**OPOMBA** : Kratki zvoki v ozadju so lahko prikazani kot zvočna energija, vendar Webex WFO še vedno upošteva to tišino. |
| T | Pogovorite se | Tako agent kot stranka sta govorila hkrati (glejte O tišini in pogovoru o dogodkih). |

### Filtriranje dogodkov

Kliknite ikono Možnosti, da izberete vrste dogodkov, ki se prikažejo.

## Sorodne teme

- 

- O tišini in pogovoru o dogodkih – preberite več o tem, kako Webex WFO prepozna tišino in govori o tem.
- Prepoznavanje spletnih mest in aplikacij, ki jim bo Google Analytics sledil – določite dejanja posrednikov, ki povedo Webex WFO, naj začasno ustavijo in nadaljujejo snemanje.
- Konfigurirajte globalne nastavitve QM – ugotovite, kako dolgo mora potekati tišina ali pogovor, da Webex WFO to označi kot dogodek.

## O tišini in pogovoru o dogodkih

Posneti klic vsebuje dva tokova zvoka, ki predstavljata obe strani klica. V predvajalniku Media Player plošča Zvok prikaže vhodni tok v modri barvi, izhodni tok pa v rdeči barvi. V običajnem pogovoru se energija izmenjuje med odhodnim in dohodnim klicem.

Ko se dohodni in odhodni klic povečata hkrati, je to pogovor o dogodku. Na plošči Zvok je v energijski vrstici prikazana ikona pogovora o dogodku, kjer poteka pogovor o dogodku. Ko obe strani med klicem molčita, je to tišina. Med tišino je črta v energijski vrstici ravna. Na plošči Zvok je prikazana ikona Tišina v energijski vrstici, kjer se zgodi dogodek Tišina.

Običajno vsak tok vsebuje glas ene osebe: agenta ali stranke. Občasno tok vključuje več glasov. Konferenčni klic na primer vsebuje tok posrednika, v katerem slišite glas posrednika, in drugi tok, v katerem slišite glasove vseh drugih udeležencev konferenčnega klica.

Klici lahko vključujejo negovorne zvoke (na primer veter, tipkanje, pretvorbe v ozadju ali lajajoči psi). Webex WFO obdeluje te zvoke poleg govora, ko išče tišino in govori o dogodkih v klicu. Kratki zvoki v ozadju se lahko prikažejo kot zvočna energija, vendar Webex WFO še vedno upošteva to tišino.

Webex WFO uporablja modul za zaznavanje glasovnih dejavnosti (VAD) za razvrščanje zvoka kot tišine ali govora. VAD je zasnovan za analizo telefonskih klicev, kjer pričakujete, da boste slišali dva ali več ljudi, ki se pogovarjajo med seboj. VAD analizira ločene bloke zvočnih podatkov in izračuna povprečno glasnost zvoka za vsak blok. Bloki se imenujejo okvirji. (Velikost okvirja se meri v milisekundah zvoka. VAD uporablja enako velikost okvirja pri obdelavi vsega zvoka v datoteki.) VAD uporablja svoj prag odločanja, da določi, ali posamezen okvir označuje tišino ali govor. Če povprečna prostornina okvira pade pod prag odločanja o vadbi, označi okvir kot medsebojno tišino. VAD obdela vsak okvir vsakega toka, primerja okvirje iz toka 1 in toka 2 ter vsakemu paru okvirjev dodeli vrsto zvoka. Vrste zvoka so naslednje:

- Medsebojna tišina (MS) – oba posnetka sta tiha.
- Normalno (N) – ena slika vsebuje govor, druga pa tiho. To kaže na običajen pogovor.
- Talk Over (TO) – oba okvirja vsebujeta govor.

VAD uporablja hevristični algoritem, ki se prilagaja glede na kakovost zvočnih podatkov. V hrupnem okolju se prag odločanja o VAD dvigne in kot govor označi le najglasnejše zvoke. V nasprotnem primeru bi bil celoten telefonski pogovor označen kot stalen govor, tudi če hrup povzroča motor CAR ali druga oblika negovornega hrupa v ozadju. V mirnem okolju, kjer oseba ne govori glasno, prag odločanja VAD pade, tako da lahko pravilno prepozna govor pri nizki glasnosti. To omogoča, da je celoten klic označen kot običajen govor namesto tišine.

Ta prilagodljivost omogoča, da je VAD natančnejši pri zaznavanju govora ali tišine, vendar ni vedno 100% natančen. Ker VAD uporablja povprečno glasnost zvoka, da ugotovi razliko med govorom in tišino, vedno obstajajo primeri, ko napačno prepozna normalno govorjenje ali medsebojno tišino v okviru zvoka. Ko se ravni hrupa v ozadju spremenijo, VAD potrebuje nekaj sekund, da se prilagodi. V tem času lahko zvok označi kot običajen govor, ko nihče ne govori, ali pa označuje medsebojno tišino, ko nekdo govori. Med medsebojno tišino, na primer, je lahko nenaden hrup, kot je tipkanje na tipkovnici ali kašljanje, dovolj glasen, da VAD prepozna okvir kot govor, čeprav nihče ne govori. V bistvu VAD ne pozna razlike med človeškim govorom in zvokom motorja CAR.

Možno je tudi, da VAD morda ne bo prepoznal pogovora ali tišine. Na primer, lahko zamudi pogovor o dogodku, tudi če se dve osebi hkrati jasno pogovarjata med seboj na klicu. Če se eden od govornikov med pogovorom o dogodku ustavi, da bi razmišljal ali vdihnil vsaj četrt sekunde, lahko VAD označi okvir kot primer tišine. Z vidika govornika so nenehno govorili; pričakovali bi, da bo VAD nakazal pogovor o dogodku. Z vidika VAD-a pa je med pogovorom prišlo do obdobja tišine, zato ga ni mogoče obravnavati kot pogovor o dogodku.

Na strani Upravljanje aplikacij > QM > QM Konfiguracija > globalne nastavitve lahko določite najkrajše trajanje tišine ali pogovora, da se šteje za dogodek. Za vsak dogodek Webex WFO shrani vrsto (tišina ali pogovor), trajanje dogodka v milisekundah in začetek dogodka kot odmik od začetka zvoka.

## Ogled posnetka stika na zaslonu

Plošča za zajem zaslona ponuja celovit pregled dejanj posrednika med stikom. Znova lahko predvajate programe, ki jih je agent odprl, gumbe, ki jih je agent kliknil, in pošljete besedilo, ki ga je vnesel agent.

Vrsta stika: klic, samo zaslon

Vsebina stika: ima zaslon

Zahtevane licence: QM, Webex WFO Potrebna so

dovoljenja za dostop: ogled stikov

Plošča za zajem zaslona lahko prikaže posnetke nastavitev z enim monitorjem in z več monitorji. S posnetki nastavitev z več monitorji plošča prikaže en monitor hkrati. Če želite prikazati drug monitor, premaknite miškin kazalec na ploščo in kliknite želeni monitor.

Ploščo za zajem zaslona lahko prikažete v predvajalniku predstavnosti ali v ločenem oknu brskalnika.

- Če želite ploščo odpreti v ločenem oknu brskalnika, kliknite ikono Odsidraj.
- Če želite ploščo vrniti v predvajalnik predstavnosti, kliknite ikono Dock ali zaprite okno brskalnika.

**OPOMBA:** Plošč ne morete odvezati, če uporabljate preprečevalnik pojavnih oken. Če želite odsidrati plošče, onemogočite preprečevalnik pojavnih oken.

Velikost zaslona za predvajanje snemanja zaslona je 1920 × 1088. Če je skupna velikost zaslona za snemanje zaslona večja od 1920 × 1088, bo zmanjšana na prikaz na plošči Screen Capture (Zajem zaslona). Če odsidrate ploščo in spremenite velikost okna brskalnika, se velikost posnetka zaslona ustrezno spremeni. Posnetki z več monitorji so vsaj dvakrat večji od posnetkov z enim monitorjem.

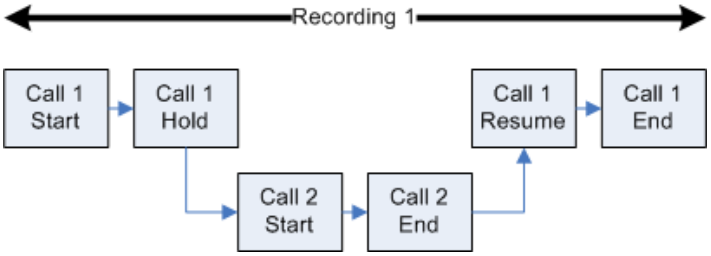
## Primeri scenarijev stikov

V spodnjih temah je opisano, kako posredniki obravnavajo dva klica hkrati, preusmeritve na slepe klice in konferenčne klice.

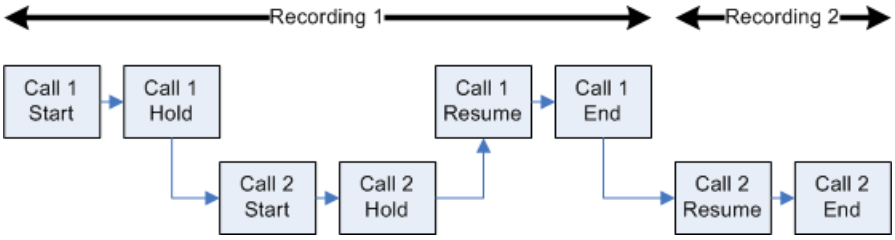
### Posnetki klicev v oklepajih in prepletenih klicih

Če agent ali delavec znanja obravnava dva klica hkrati, tako da enega postavi na čakanje in preklaplja med njima, lahko pride do enega ali dveh posnetkov, odvisno od tega, ali so klici v oklepaju ali prepleteni.

Na naslednji sliki se za klic 1 ustvari Snemanje 1. Vsebuje tudi celoten zvok iz klica 2. Klic 2 je v oklepaju znotraj klica 1.




Na naslednji sliki se za klic 1 ustvari Snemanje 1. Vsebuje tudi del zvoka iz klica 2 v času, ko sta aktivna oba klica. Posnetek 2 se ustvari za klic 2 po koncu klica 1. Posnetek 2 vsebuje le del zvoka iz klica 2, ki se začne po koncu klica 1. Klic 1 se prepleta s klicem 2. Trajanje klica 2 traja od začetka klica 2 do konca klica 2. Vendar pa dejansko trajanje snemanja 2 traja od konca klica 1 do konca klica 2.



Z možnostjo Povezani stiki Tab v podoknu predvajalnika predstavnosti lahko predvajate kateri koli segment klica med vstopom v center za stike in trenutkom prekinitve. Če kliknete Pridruženi stiki, si lahko ogledate vse segmente klicev, ki so povezani s klicem. Če želite več informacij o povezanih stikih, glejte Predvajanje vseh segmentov klica.

## Slepi prenos

Do slepega prenosa pride v naslednjih okoliščinah:

- Klic je preusmerjen na tretjo osebo
- Prvotni klic je končan, pri čemer se ne preveri, ali je bil preusmerjeni klic sprejet
- Telefonska številka drugega proizvajalca je zasedena

> **PRIMER** Snemanje za prvega posrednika se ustavi, ko posrednik preusmeri klic. Snemanje se nadaljuje, ko drugi posrednik odgovori na preneseni klic. Če drugi povzročitelj
> Ne sprejme klica, snemanje se konča, ko prvi agent preusmeri klic.

## Konferenčni klici

Konferenčni klici se obravnavajo drugače kot samostojni klici v snemalniku medijev. V tej temi so opisani konferenčni klici.

## Nadzorovana konferenca

Do nadzorovanega konferenčnega klica pride, ko posrednik v klic doda tretjo osebo. Posrednik se lahko odloči, da bo klicu dodal tretjo osebo, ne da bi se prej pogovoril s tretjo osebo ali da bi se pred dejanskim zaključkom konferenčnega klica pogovoril s tretjo osebo.

> **PRIMER:** Klicatelj je zadržan, ko prvi posrednik sproži konferenčni klic drugemu posredniku. Ko je klicatelj na čakanju, se pogovor med agentoma posname. Ko klicatelj
> Se doda konferenci, klic se še naprej snema. Snemanje za prvega agenta se ustavi, ko agent prekine klic, klic med drugim agentom in klicateljem pa se nadaljuje.

## Zadržanje s klicem na drugi liniji

Do zadržanja s klicem na drugi liniji pride, ko agent počaka klicatelja, medtem ko se pogovarja s tretjo osebo na drugi liniji.

> **PRIMER** : Uporabnik QM8 postavi klicatelja na čakanje. Ravna črta predstavlja zadržanje v energijski vrstici za ID stika 1344. Med zadrževanjem uporabnik QM8 vzame drugo linijo in pokliče uporabnika QM1 na
> 2471827118. Klic na drugi liniji ni prikazan med povezanimi stiki za ID stika 1344, ker gre za ločen klic.

## Preskoči naprej in nazaj v posnetku

Plošča Časovnica omogoča nadzor predvajanja zvoka ali posnetka zaslona. Vrsta stika: klic,

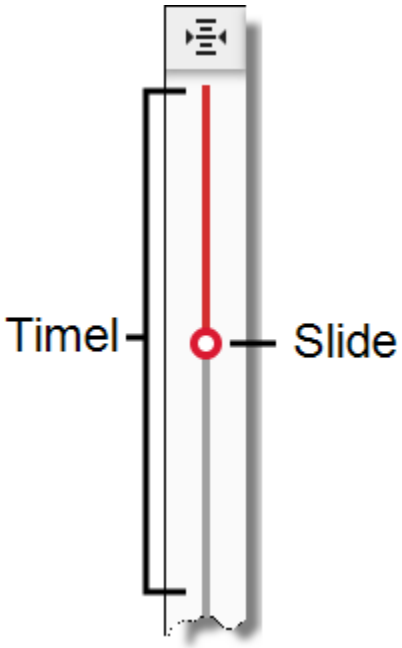
samo zaslon

Vsebina stika: ima glas, ima zaslon

Zahtevane licence: CR, QM, Webex WFO Dovoljenja

za dostop: ogled stikov

Povlecite drsnik na časovnici, da se premaknete naprej ali nazaj na določene točke v posnetku.




Rdeča vrstica napredovanja v energijski vrstici se poravna z drsnikom med predvajanjem posnetka. Tako si lahko ogledate, kako se posnetek ujema s podatki na katerem koli od naslednjih plošč, ki so vam na voljo:

- zvoka
- Sentiment
- Zadetki besednih zvez
- Namizje

## Ogled dejanj posrednika za stik

Plošča Namizje povzema dejanja, ki so jih posredniki izvedli v svojih telefonih in računalnikih. To vam omogoča, da prepoznate in analizirate odločitve, ki so vplivale na njihovo ravnanje s stikom.

**Opomba** Zaradi načina obdelave podatkov na namizju ta plošča ne prikazuje informacij, če se vaša organizacija integrira z Cisco Webex Contact Center.

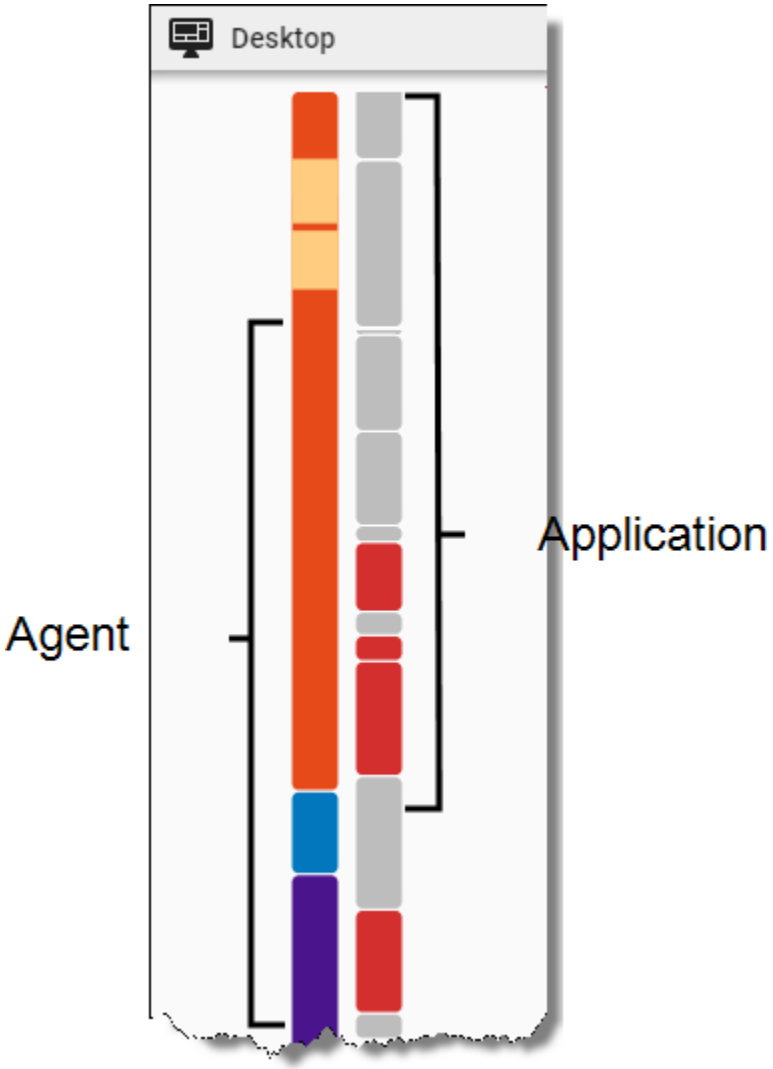
Vrsta stika: klic, samo zaslon Vsebina

stika: ima glas, zahteva licence za

zaslon: Webex WFO Dostop

Potrebna dovoljenja: ogled stikov, analitika za namizne aplikacije

Plošča vsebuje vrstico s stiki posrednika in vrstico uporabe programa.




## Vrstica s stiki posrednika

Vrstica stikov posrednika deli stik na barvno označene segmente glede na trajanje vsakega stika posrednika. Rumeni pasovi označujejo trajanje vseh dogodkov na namizju, ki so se zgodili v posameznem stanju.

Dogodek ali stanje lahko kliknete, da premaknete drsnik časovnice, ali pa se s kazalcem miške pomaknete na dogodek ali stanje, da se prikaže opis orodja z dodatnimi podrobnostmi.

V spodnji tabeli so opisane barve segmentov v vrstici s stiki posrednika.

| Barvni | Vrsta države | Opis |
|---|---|---|
| | Aktivne | Agent se je pogovarjal s stranko. |
| | Na čakanju | Agent PUT stranka na čakanju. |
| | Po klicu delo | Agent je bil odklopljen od stranke, vendar je dokončal delo, povezano s stikom. |
| | Dogodek | Posrednik je sprožil dogodek na namizju. Namizni dogodki so trenutki, ko Webex WFO posreduje pri snemanju, ko posrednik izvede vnaprej določeno opravilo v aplikaciji ali na spletnem mestu. Skrbnik lahko na primer konfigurira Webex WFO tako, da začasno ustavi snemanje, ko posrednik klikne določeno polje (glejte Konfiguracija dogodkov elementov namizja). |

## Vrstica uporabe aplikacije

Vrstica uporabe aplikacije razdeli stik na segmente po aplikacijah in spletnih mestih, do katerih je posrednik dostopal v celotnem programu.

**Opomba** V vrstici uporabe programa so prikazani le programi in spletna mesta, ki so bili med stikom aktivni in v fokusu.

Kliknite segment aplikacije, da premaknete drsnik časovnice, ali pa se s kazalcem miške pomaknete na program, da se prikaže opis orodja z dodatnimi podrobnostmi. Če kliknete ikono povečave v orodni vrstici programa Media Player, se v plošči prikažejo tudi imena posameznih programov ali spletnih mest.

Programi so barvno označeni s stanjem odobritve (glejte Dodajanje novega elementa namizja).

| Barvni | Stanje | Opis |
|---|---|---|
| | Odobreno, prezrto ali novo | Posrednik je uporabil aplikacijo, ki mu je dovoljena, ki še nima statusa odobritve ali pa je prezrta. |
| | Ni odobreno | Agent je uporabil aplikacijo, ki mu ni dovoljena. |

## Sorodne teme

- Spremljanje osredotočenosti in dejavnosti posrednikov – oglejte si aplikacije in spletna mesta, ki jih je posrednik uporabljal na določen datum, tudi kadar niso bili v klicu

# Ogled podatkov, povezanih s stikom

Podokno s podrobnostmi v programu Media Player omogoča raziskovanje več kategorij podatkov, povezanih s stikom. Razdelki, ki so na voljo, so odvisni od vaše vloge, vrste stika in vsebine ter funkcij, omogočenih v Webex WFO.

## Predpogoji

- Vaša organizacija ima licenco QM ali CR
- Imate dovoljenje »Ogled stikov«

## Lokacija strani

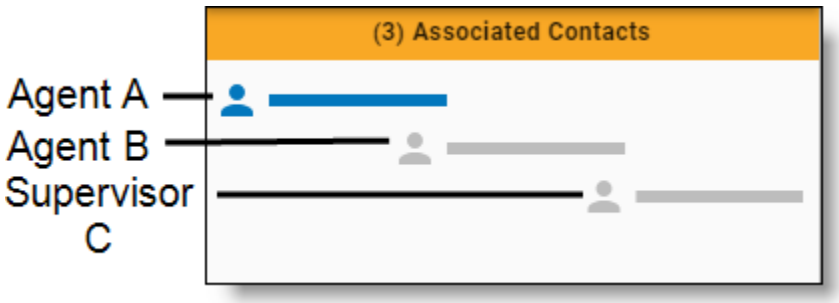
Interakcije > Dvokliknite stik > podokno »Podrobnosti«

### Povezani stiki

Ko isti klic stranke obravnava več posrednikov (na primer, ko en posrednik preusmeri klic k drugemu posredniku), Webex WFO ustvari ločen stik za vsakega vpletenega posrednika in tem stikom dodeli isti povezani ID stika. V razdelku Povezani stiki so prikazani takšni stiki, ki vam omogočajo ogled vseh segmentov klica, od vstopa v center za stike do konca klica.

**PRIMER**

Stranka pokliče agenta A. Agent A prenese stranko na agenta B, agent B pa jo prenese na nadzornika C. Webex WFO ustvari tri ločene stike in ji da isti povezani ID stika.




Za nadaljnje primere glejte Ogled posnetka stika na zaslonu.

Webex WFO Naročila povezana stika kronološko in poudarjajo trenutno naložen stik v modri barvi. Če želite naložiti povezan stik, naredite nekaj od tega:

- Kliknite povezan stik, ki ga želite naložiti.
- Kliknite gumb Previous ali Next v predvajalniku predstavnosti (glejte ).

S kazalcem miške se lahko pomaknete na povezan stik in si ogledate opis orodja z dodatnimi podrobnostmi.

**Opomba:** Povezani stiki morda ne bodo pravilno poravnani. Primer: sistemska ura v vsakem računalniku s programom Smart Desktop se lahko spreminja, če se namizja ne sinhronizirajo z istim časovnim strežnikom. Sistem
Ura se lahko razlikuje tudi v vsakem računalniku med sinhronizacijami z istim časovnim strežnikom.

**OPOMBA**
Morda ne boste mogli predvajati nekaterih povezanih stikov. To je posledica različnih razlogov:

- Izbrisani so bili.
- Niso izpolnjevali meril poteka dela.
- Bili so pod minimalno dolžino.

Pri tej vrsti kontakta je energijska vrstica, povezana s kontaktom, prazna, snemanje pa ni na voljo. Teh segmentov klica ne morete poslušati, lahko pa si jih ogledate, tako da lahko spremljate, kako se je klic premikal po središču za stike. Ko se z gumboma Naprej in Nazaj premikate po seznamu stikov, Media Player samodejno preskoči stike, ki jih ne morete poslušati.

**OPOMBA** : Predvajate lahko samo povezane stike, ki so v vašem obsegu. Za klice, ki ne spadajo v področje uporabe, se prikaže sporočilo o napaki.

## Kontaktni podatki

V razdelku Podatki o stiku so prikazani podatki o stiku. Prikazani podatki so odvisni od vrste stika. Informacije za klice se razlikujejo od informacij za e-pošto, na primer.

V spodnjih tabelah so opisani vsi možni podatki o stiku, ki so lahko prikazani v razdelku Podatki o stiku na plošči Podrobnosti. Vsaka tabela razvršča podatke o stikih po abecedi.

## Stik

| Kontaktni podatki | Opis |
|---|---|
| Stanje prenosa zvočne datoteke | Stanje zvočne datoteke stika. Možne vrednosti za to polje so naslednji:<br>▪ Null/prazno – za ta stik ni nobenega posnetka.<br>▪ Datoteka čaka na prenos – zvok je bil posnet, vendar še ni bil prenesen.<br>▪ Datoteka je prenesena – zvok je bil prenesen in ga je mogoče predvajati.<br>▪ Datoteka je odstranjena – zvok je bil posnet, vendar je bil posnetek odstranjen.<br>▪ Datoteka ni veljavna – datoteka s posnetkom ni veljavna in je ni mogoče predvajati.<br>▪ Datoteka je reciklirana – zvočna datoteka je označena kot odstranjena, vendar jo je še vedno mogoče obnoviti. |
| Klicana številka | Neposredno dohodni klic (DID) ali identifikacija klicane številke Številka storitve (DNIS) telefona, ki je prejel klic. Prikaže »neznano«, če klicana številka ni navedena ali blokirana.<br>To polje velja samo za klice. |
| Klicna številka | ID klicatelja ali samodejna identifikacija številke (ANI) klicatelj. Prikaže oznako »neznano«, če klicna številka ni navedena ali je blokirana.<br>To polje velja samo za klice. |
| Kanal | Kanal, kjer je prišlo do interakcije. To polje se prikaže, če |

| Kontaktni | Opis |
|---|---|
| | Organizacija uporablja podprto integracijo za stike v družabnih omrežjih. Možne vrednosti za to polje se razlikujejo glede na vrste družbenih medijev, ki jih uporablja vaša organizacija. |
| Smer stika | Smer kontakta: vhodna ali izhodna. |
| Trajanje stika | Čas med odgovorjenim klicem in klicem<br>padec, vključno s časom zvonjenja in podaljšanim časom uporabe (če obstaja) v HH:MM:SS. Trajanje klica prejme signalna storitev.<br><br>Trajanje klica, prikazano v tabeli stikov in predvajalniku predstavnosti, morda ni enako zaradi razlike v »trajanju dogodka« (čas med dogodki) in »trajanju snemanja« (trajanje v dejanski posneti datoteki).<br><br>V teh primerih bi bilo trajanje klica drugačno:<br><br>▪ Če uporabite kontrolnike snemanja API za začasno ustavitev, nadaljevanje ali ponovni začetek snemanja, je trajanje snemanja krajše od dejanskega trajanja klica. Če se na primer snemanje znova zažene eno minuto po klicu, bi bilo trajanje klica eno minuto daljše od trajanja snemanja.<br>▪ Ko arhivirate ali očistite klic z dolgim zvonjenjem, je v tabeli stikov prikazano trajanje dogodka v polju trajanja klica, medtem ko je v polju za trajanje klica prikazano trajanje snemanja.<br><br>To polje velja samo za klice. |
| ID stika | Enolični ID pogovora. |
| Vrsta stika | Vrsta stika. Možne vrednosti za to polje so:<br><br>▪ Klic – stik s snemanjem klica.<br>▪ Klepet – pisni stik, do katerega je prišlo v organizaciji |

| Kontaktni podatki | Opis |
|---|---|
| | Program za klepet. To je lahko s človeškim agentom ali s chat botom.<br>▪ E-pošta – e-poštni stik brez snemanja klica. Ta vrsta stika se prikaže le, če vaša organizacija uporablja upravljanje kakovosti in analitiko.<br>▪ Brez klica – stik brez posnetka klica, ki ga je nekdo ustvaril tako, da na strani »Interakcije« klikne »Ustvari stik«.<br>▪ Samo zaslon – stik za snemanje zaslona brez snemanja klica.<br>▪ SMS – Pisni stik, do katerega je prišlo v programu za pošiljanje besedilnih sporočil v vaši organizaciji.<br>▪ Besedilo – odvisno od tega, kako vaša organizacija uvozi pisne stike v Webex WFO, lahko to vključuje e-pošto, sporočila v klepetu ali druge besedilne stike. |
| Dnevni potek dela | Ime dnevnega poteka dela, povezanega s tem stikom (glejte Avtomatizirajte poteke dela QM). |
| Konec poteka dela interakcije | Ime poteka dela ob koncu interakcije, povezanega s tem stikom. |
| Zunanje stranke | (Samo klepet in SMS stiki) Telefonska številka, e-poštni naslov ali drugo Identifikator osebe, ki je bila v interakciji z agentom. |
| Z naslova | (Samo e-poštni stiki) E-poštni naslovi v polju Od. Ta Možnost je na voljo samo, ko je omogočena storitev Analytics. |
| HR | Označuje, ali je bil stik označen kot stik HR. |
| Razlog | Razlog, zakaj je bil pogovor posnet. Ta razlog je nastavljen v pravilu snemanja (glejte Ogled podatkov, povezanih s stikom). |
| Vrsta snemanja | Vrsta snemanja, povezana s to napravo. |
| Stanje | Trenutno stanje ocenjevanja stika. Možne vrednosti za to polje so: |

| Kontaktni | Opis |
|---|---|
| | ▪ Zadetek – stiki, ki jih zahteva ocenjevalec, so v celoti ocenjeni in odobreni (če je potrebna odobritev).<br>▪ Brez točkovanja – stiki, ki jih ocenjevalec ne prevzame in niso ocenjeni.<br>▪ V teku – stiki, ki jih zahteva ocenjevalec, vendar še niso v celoti ocenjeni.<br>▪ Ocene ni mogoče – stiki, ki jih zahteva ocenjevalec, vendar jih ni mogoče točkovati. Vrednotenja s tem stanjem niso vključena v poročanje ali meritve uspešnosti.<br>▪ Potrebna je odobritev – stiki, ki jih zahteva ocenjevalec, so v celoti ocenjeni in čakajo na odobritev.<br>▪ Potrebe ne morejo doseči odobritve – stiki, ki jih zahteva ocenjevalec, jih ni mogoče točkovati in čakajo na odobritev ocenjevalčeve nezmožnosti točkovanja. |
| Zadeva | Filtrira e-pošto, povezano s stiki, ki ne kličejo, glede na e-poštne naslove v polju Za. Ta možnost je na voljo samo, če je omogočena storitev Analytics. |
| Ime ankete | Ime ankete. |
| Ocena ankete | Rezultat izpolnjene ankete. |
| Za naslov | Filtrira e-pošto, povezano s stiki, ki niso klicani, glede na e-pošto. naslovi v polju Za. Ta možnost je na voljo samo, če je omogočena storitev Analytics. |
| Usposabljanje | Označuje, ali je bil stik označen kot vadbeni stik. |
| Stanje nalaganja video datotek | Stanje video ali zvočne datoteke. Možne vrednosti za to polje So:<br>▪ Null/prazno – za ta stik ni nobenega posnetka.<br>▪ Datoteka čaka na prenos – video je bil posnet, vendar še ni bil posnet |

| Kontaktni podatki | Opis |
|---|---|
| | So bili naloženi.<br>▪ Datoteka je naložena – videoposnetek je bil naložen in ga je mogoče predvajati.<br>▪ Datoteka je odstranjena – video je bil posnet, vendar je bil posnetek odstranjen.<br>▪ Datoteka ni veljavna – datoteka s posnetkom ni veljavna in je ni mogoče predvajati.<br>▪ Datoteka je reciklirana – videodatoteka je označena kot odstranjena, vendar jo je še vedno mogoče obnoviti. |

## Organizacija

| Kontaktni podatki | Opis |
|---|---|
| ID agenta ACD | ID agenta v ACD. |
| Ime | Ime agenta.<br>**Opomba** Če so polja »Ime«, »Priimek«, »Skupina« in »Ekipa« prazna, je posnetek korenski klic. Korenski klic je neusklajen stik, ki je prikazan kot arhivski stik QM. Ko je klic usklajen, mu je dodeljen uporabnik (glejte Kako delujejo korenski klici in usklajevanje). |
| Skupina | Ime skupine. |
| Priimek | Priimek zastopnika. |
| Skupina | Ime ekipe, ki ji je agent pripadal v času, ko je bil stik zabeležen. |

## Ovrednotenje

| Kontaktni | Opis |
|---|---|
| Odobril | Ime osebe, ki je odobrila ocenjevanje. Te informacije si lahko ogledate, če velja eno od teh pravil:<br>▪ Vi ste ocenjevalec.<br>▪ Imate dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca.<br>▪ Imate dovoljenje Uredi vse vrednotenje. |
| Kalibrira | Označuje, ali je bil stik označen za kalibracijo. |
| Datum ovrednotenja | Datum, ko je bil stik ocenjen. Ta vrednost se prikaže, če so ocenjevalec ali ko je omogočeno dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. Če to dovoljenje ni omogočeno, se prikaže vrednost #####.<br>**OPOMBA:** Datum in čas, ki se uporabita za izračun vrednosti »Datum ocene«, sta izračunana z univerzalnim koordiniranim časom (UTC)<br>Time plus ali minus vrednost odmika, povezana z vašim časovnim pasom. Primer: 09/22/2019 2:00 AM UTC se pretvori v 09/21/2019 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Filter Datum ovrednotenja uporablja čas UTC, ko je klic ocenjen. To pomeni, da se glede na vaš časovni pas klic, posnet pozno zvečer v časovnem pasu CDT 21.09.2019, filtrira kot klic, ki je bil posnet 22.09.2019. Če iščete posnetke, ki so se zgodili 21.09.2019, s filtrom Datum ocene, boste morda morali poiskati tudi posnetke za prejšnji ali naslednji dan, odvisno od vašega časovnega pasu. |
| Datum odgovora | Datum, ko se je agent odzval na oceno. |
| Obrazec za ocenjevanje | Ime obrazca za ocenjevanje ali umerjanje, uporabljenega za točkovanje pogovor s strankami. |
| Odziv na evalvacijo | Označuje stanje odgovora stika:<br>▪ V teku – agentov odziv na ocenjeno oceno je potreben, vendar še ni bil izveden. |

| Kontaktni podatki | Opis |
|---|---|
| | ▪ Priznano – agent je potrdil doseženi odgovor.<br>▪ Pritožba – agent se je pritožil na oceno točkovanja. |
| Ime ocenjevalca | Ime ocenjevalca ali kalibratorja. To lahko vidite Podatki, če je eden od teh resničen:<br>▪ Vi ste ocenjevalec ali umerjalec.<br>▪ Imate dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca.<br>▪ Imate dovoljenje Uredi vse vrednotenje. |
| Partitura | Ocena je bila dana stiku.<br>**OPOMBA** Rezultati umerjanja niso prikazani v tem polju. Za rezultate umerjanja uporabite umerjanje vrednosti. |

## Govor, govorna polja (tabela stikov)

| Kontaktni podatki | Opis |
|---|---|
| % zadržanja | Odstotek klica, porabljenega v stanju čakanja. |
| % premora | Odstotek klica, porabljenega v stanju premora. |
| % tišine | Odstotek klica, porabljenega v tihem stanju (med katerim ne govori niti klicatelj niti posrednik). |
| % pogovora | Odstotek klica, porabljenega v stanju pogovora (med katerim Govorita tako klicatelj kot agent). |
| Zadržanje dogodkov | Število zaznanih dogodkov čakanja. |
| Začasna ustavitev dogodkov | Število zaznanih dogodkov premora. |
| Tišina dogodkov | Število zaznanih tišine. Pogovor o |
| dogodkih | Število zaznanih pogovornih dogodkov. |

| Kontaktni podatki | Opis |
|---|---|
| Skupno trajanje zadržanja | Skupno trajanje časa zadrževanja. Oblika = HH:MM:SS. |
| Skupno trajanje premora | Skupno trajanje premora. Oblika = HH:MM:SS. Skupno |
| trajanje tišine | Skupno trajanje časa tišine. Oblika = HH:MM:SS. Skupno |
| število pogovorov v trajanju | Skupno trajanje pogovorov. Oblika = HH:MM:SS. |

## Analytics

| Kontaktni podatki | Opis |
|---|---|
| Ocena napovedne ocene | Predvideni rezultat vrednotenja stika brez točk. Webex WFO to predvideno oceno utemelji na podatkih storitve Analytics in prejšnjih ocenah ocenjevanja. Webex WFO uporablja te dele podatkov storitve Analytics: atribute klicev in posrednikov, zadetke govora in dejavnost na namizju. |
| Ocena promotorja Predictive Net | Ocena promotorja napovedne mreže za stik. |
| Sentiment | Ocena mnenja za stik. Možne vrednosti so pozitivne, nevtralne in negativne. |

## Metapodatki, metapodatki po meri (tabela stikov)

| Kontaktni podatki | Opis |
|---|---|
| *Besedilo spremenljivke* | Metapodatki po meri, ki so na voljo v Webex WFO, se razlikujejo glede na konfiguracijo strani ACD in upravitelja metapodatkov. Vrednosti lahko urejate v poljih metapodatkov po meri. Glejte Urejanje metapodatkov po meri , povezanih s stikom. |

## Anketa po dežurstvu

V razdelku Anketa po klicu so prikazani rezultati ankete, ki jo je stranka izpolnila po koncu stika. Podatki ankete po klicu se prikažejo šele, ko je vaš sistem konfiguriran za izvajanje anket in stranka pošlje odgovor.

## Sorodne teme

- 
- 

## Urejanje metapodatkov po meri, povezanih s stikom

Če so s stikom povezani metapodatki po meri, lahko te metapodatke uredite, razen če so šifrirani. V tem primeru so polja metapodatkov po meri onemogočena.

Največja dolžina znakov se razlikuje glede na vrsto.

| Vrsta metapodatkov | Največja dolžina znakov |
|---|---|
| Podatki | Znaki za 2056 |
| Datum | Na podlagi standardne oblike datuma |
| Hiperpovezava | Znaki za 2056 |
| Številka | — |

### Urejanje metapodatkov po meri, povezanih s stikom

1. Kliknite stik, katerega metapodatke želite urediti. Odpre se predvajalnik predstavnosti.
2. V razdelku Podatki o stiku na plošči Podrobnosti kliknite kategorijo **Metapodatki** . Odpre se kategorija Metapodatki.
3. V polja metapodatkov vnesite želene vrednosti.
4. Kliknite **Shrani metapodatke**.

## Sorodne teme

- Brisanje ali posodabljanje več stikov hkrati – urejanje metapodatkov po meri za več stikov hkrati.

## Branje e-poštnega stika

V podoknu E-pošta si lahko ogledate e-poštna sporočila, ki so jih zastopniki prejeli od

strank. Vrsta stika: E-pošta

Vsebina stika: ni na voljo

Zahtevane licence: QM, CR, Webex WFO Access. Analiza mnenja zahteva analizo besedila. Zahtevana

dovoljenja: ogled stikov

Stiki, prikazani v tem podoknu, imajo vrsto stika e-pošte. Zadetki besednih zvez iz opravil storitve Analiza besedila so označeni z rumeno barvo.

## Branje besedilnega stika

Na plošči Besedilo lahko pregledate besedilne stike, s katerimi so ravnali vaši

posredniki. Vrsta stika: besedilo

Vsebina stika: ni na voljo

Zahtevane licence: CR, QM, Webex WFO dostop. Analiza mnenja zahteva analizo besedila. Zahtevana

dovoljenja: ogled stikov

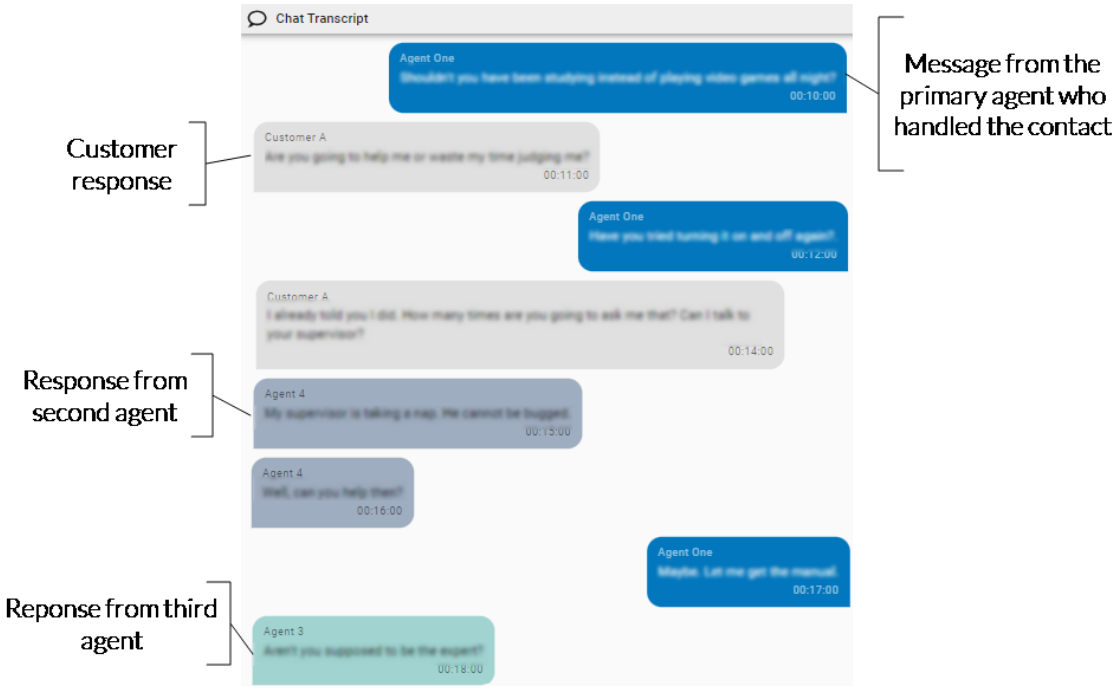
Stiki, prikazani v tem podoknu, imajo vrsto stika v besedilu. Zadetki besednih zvez iz opravil storitve Analiza besedila so označeni z rumeno barvo.

## Branje stika v klepetu

Plošča Prepis klepeta vsebuje pogovore v klepetu. Odgovori agenta, ki je upravljal stik, so na desni, odgovori stranke in drugih agentov, ki sodelujejo v pogovoru, pa so na levi. Sporočila vsake osebe v pogovoru so drugačne barve za največ štiri različne udeležence. (Če ima pogovor pet ali več udeležencev, se barve ponovijo.)

Kot udeleženec boste morda videli »Uporabnik sistema«. Ta sporočila samodejno ustvari program za klepet, ki ga uporablja vaša organizacija, in običajno navajajo stvari, kot so »Agentka Jane Doe se je pridružila klepetu« ali »Seja klepeta se je zaključila ob 10:36 AM«.

Če kliknete sporočilo, je označena ustrezna ikona na plošči Zemljevid besedila.




## Predpogoji

- Vaša organizacija uporablja Webex WFO Cloud. Podokno »Prepis klepeta« ni na voljo za uvajanja na mestu uporabe.
- Vaša organizacija uvozi stike za klepet v Webex WFO prek podprte integracije.
- Imate dovoljenje Ogled stikov.

## Lokacija strani

Interakcije > Dvokliknite stik > podoknu »Prepis klepeta«

## Postopki

### Iskanje besed v pogovoru v klepetu

1. Kliknite ikono možnosti ⋮ v zgornjem desnem kotu plošče.
2. Izberite **Najdi**.
3. V polje Najdi **vnesite iskanje** . Označeno je besedilo, ki se ujema z vašim iskanjem.

### Tiskanje pogovora v klepetu

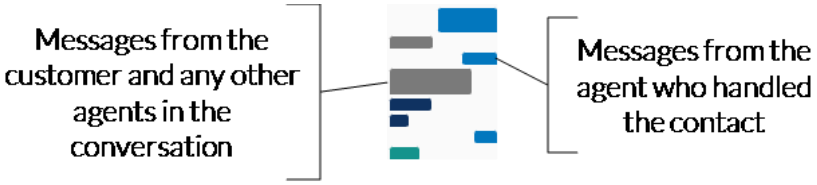
1. Kliknite ikono možnosti ⋮ v zgornjem desnem kotu plošče.
2. Izberite **Natisni**. Odpre se okno za tiskanje v brskalniku. Od tu lahko pogovor shranite tudi kot PDF.

## Sorodne teme

- 
- Ogled pregleda stika v klepetu

## Ogled pregleda stika v klepetu

Plošča Preslikava besedila vsebuje barvne pravokotnike, ki predstavljajo sporočila v stiku klepeta. V tem podoknu dobite sliko pogovora na visoki ravni, ne da bi se morali pomikati. Odgovori agenta, ki je upravljal stik, so na desni, odgovori stranke in drugih agentov, ki sodelujejo v pogovoru, pa so na levi. Sporočila vsake osebe v pogovoru so drugačne barve za največ štiri različne udeležence. (Če ima pogovor pet ali več udeležencev, se barve ponovijo.)




## Predpogoji

- Vaša organizacija uporablja Webex WFO Cloud. Plošča Preslikava besedila ni na voljo za uvedbe na mestu uporabe.
- Vaša organizacija uvozi stike za klepet v Webex WFO prek podprte integracije in ne prek splošnega uvoza besedila API.
- Imate dovoljenje Ogled stikov.

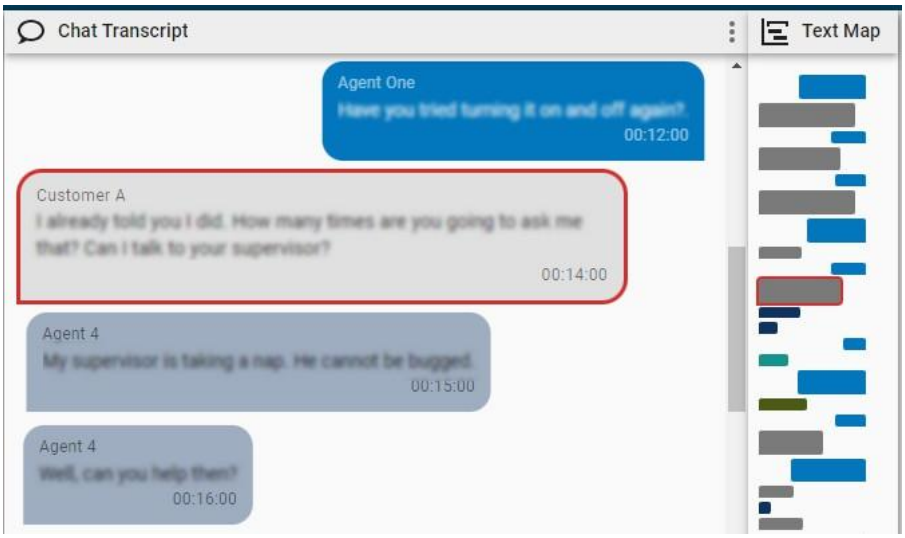
## Lokacija strani

Interakcije > Dvokliknite stik > plošči »Zemljevid besedila«

# Postopek

## Preskoči na določeno mesto v pogovoru

- Kliknite pravokotnik, da se premaknete na ustrezno sporočilo v pogovoru. Sporočilo je na plošči Prepis klepeta označeno z rdečo.




# Sorodne teme

- 

- Branje stika v klepetu

## Ogled vpogledov umetne inteligence za stik

Podokno »Data Insights« v predvajalniku Media Player vsebuje informacije o stiku, ki jih ustvari umetna inteligenca. Informacije, ki jih vidite tukaj, se razlikujejo glede na to, kako vaša organizacija uporablja Cisco Analytics.

# Predpogoji

- Vaša organizacija ima Webex WFO Cloud. Podokno »Vpogledi podatkov« ni na voljo za uvajanja na mestu uporabe.
- V svojem obsegu imate posnetke.
- Stik ima prepis.

- Če si želite ogledati povzetek interakcije z umetno inteligenco, potrebujete oboje:
  - Skrbnik je ustvaril tekoče opravilo pretvorbe govora v besedilo storitve Google Analytics z omogočenim povzetkom interakcije z umetno inteligenco (glejte TURN o povzetku interakcije ali ustvarjanju opravil storitve Analytics).
  - Imate dovoljenja Ogled stikov in Ogled govora v besedilno analitiko.
- Če si želite ogledati analizo razpoloženja v zvezi z umetno inteligenco, potrebujete vse naslednje:
  - Skrbnik je ustvaril opravilo analize mnenja (glejte TURN o naprednem razpoloženju ali Ustvarjanje opravil storitve Analytics).
  - Stik je angleški ali španski zvočni klic.
  - Imate dovoljenja Ogled stikov in Ogled mnenj.
- Če si želite ogledati oceno samodejnega ocenjevanja, potrebujete vse to:
  - Vaša organizacija ima licenco za Analytics Enterprise ali Analytics Enterprise Plus.
  - Skrbnik je ustvaril opravilo »Samodejno QM« (glejte Ustvarjanje opravil storitve Analytics).
  - Stik je angleški ali španski zvočni klic.
  - Imate dovoljenje View Auto QM.
- Za ogled teme potrebujete vse to:
  - Vaša organizacija ima licenco za Analytics Enterprise ali Analytics Enterprise Plus.
  - Skrbnik je ustvaril opravilo s priljubljenimi temami (glejte Ustvarjanje opravil storitve Analytics).
  - Stik je angleški ali španski zvočni klic.
  - Zvok stika je stereo (ne mono) z ločenimi zvočnimi viri za obe osebi v klicu.
  - Imate dovoljenje Ogled priljubljenih tem.
- Za ogled oznak AI potrebujete vse naslednje:
  - Vaša organizacija ima licenco za Analytics Enterprise Plus.
  - Skrbnik je ustvaril opravilo oznak AI (glejte Ustvarjanje opravil storitve Analytics).
  - Stik je angleški ali španski zvočni klic.
  - Imate dovoljenje View AI Tags.

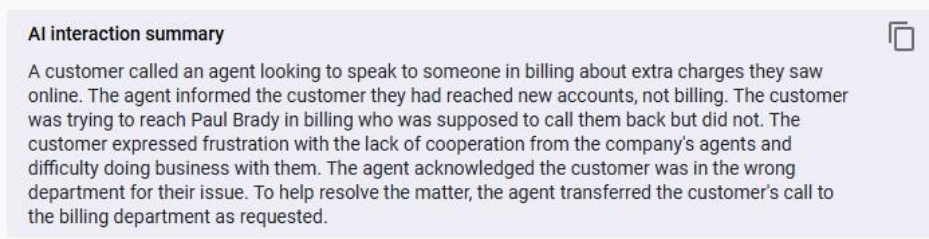
## Lokacija strani

Interakcije > Dvokliknite stik > podoknu »Data Insights«

# Postopki

## Preberite povzetek stika

- Kliknite pregled **vpogledov v** interakcijoTab. V razdelku s **povzetkom** interakcije z umetno inteligenco je povzet klic. Večina povzetkov je približno 150 besed, nekateri povzetki pa so lahko daljši ali krajši, odvisno od dolžine prepisa klica.

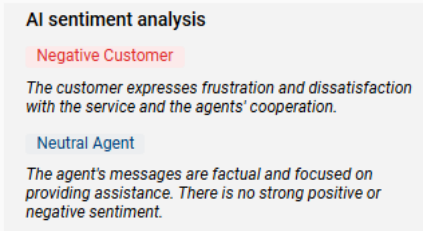



## Kopiranje povzetka

- Kliknite ikono **Kopiraj**

## Ogled mnenja stranke in posrednika za stik

- Kliknite pregled **vpogledov v** interakcijoTab. V **razdelku z analizo** razpoloženja AI so prikazana čustva (čustva), ki sta jih izrazila stranka in agent. Označuje pozitivno, negativno ali nevtralno mnenje za obe strani in pojasnjuje, zakaj je Webex WFO dodelil to mnenje.

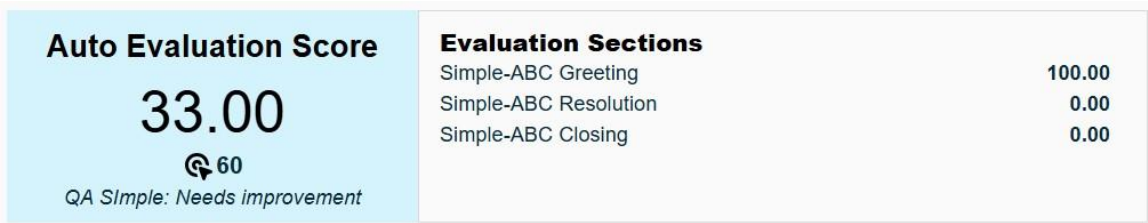



**Opomba** : če vaša organizacija uporablja mono snemanje (zvok posrednika in stranke je združen v enem viru), analiza mnenja AI pokaže razpoloženje samo za stranko.

## Ogled ocene samodejnega ocenjevanja stika

- Kliknite pregled **pogovora** AITab. V **razdelkih Ocena** samodejnega vrednotenja je prikazana skupna ocena, ki jo je stik dobil z oznako Webex WFO. V **razdelku Evalvacijski odseki** je prikazan rezultat, ki ga je Webex WFO dal vsakemu odseku v ocenjevalnem obrazcu, ki ga je uporabil za točkovanje stika. Glede na konfiguracijo obrazca boste morda videli tudi ciljno oceno za obrazec in

ime ocenjevalnega pasu, v katerega spada rezultat (glejte Upravljanje obrazcev za ocenjevanje AI).

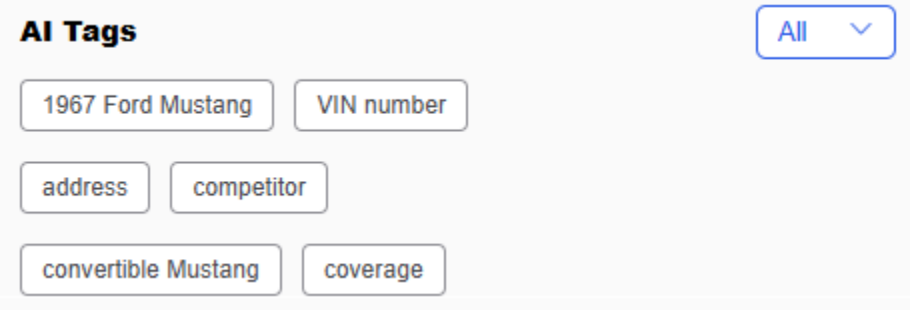



## Ogled teme stika

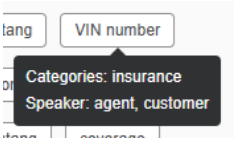
- Kliknite pregled **pogovora** AITab. V **razdelku Tema** je prikazan glavni razlog za stik, ki ga je Webex WFO identificiral za stik.

## Ogled oznak vsebine stika

1. Kliknite pregled **pogovora** AITab. V **razdelku Oznake** AI so prikazane oznake, ki jih je Webex WFO uporabil za stik.




2. (Neobvezno) Premaknite miškin kazalec na oznako, da si ogledate kategorijo, ki ji oznaka pripada, in govornika (posrednika ali stranke), katerega prispevek k pogovoru je Webex WFO spodbudil, da uporabi oznako.



### Filtriranje oznak vsebine glede na zvočnik

- V razdelku Oznake AI s spustnega seznama Vse izberite **Posrednik** ali **Stranka** . Seznam oznak se posodobi samodejno.

## Sorodne teme

- TURN o povzetku interakcije
- TURN o naprednem razpoloženju
- Ogled sprememb mnenja stika
- 
- Preberite prepis zvočnega posnetka
- 
- Ustvarjanje opravil storitve Analytics – ustvarite stalno opravilo z omogočenim povzetkom interakcije z umetno inteligenco, analizo mnenja, samodejnim QM, priljubljenimi temami ali oznakami AI.

## Preberite prepis zvočnega posnetka

Na plošči Prepis lahko pregledate prepis zvočnega posnetka. Vrsta stika: Klic

Vsebina stika: ima prepis

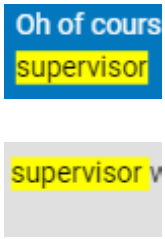
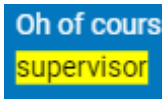
Zahtevane licence: Webex WFO Dostop, Analytics Essentials ali Analytics Potrebna so

dovoljenja za podjetja: ogled stikov, ogled analitike govora v besedilo

Plošča prikaže ta prepis kot besedilne mehurčke. Ko predvajate posnetek, Webex WFO označi oblaček z besedilom trenutnega zvočnika. Kliknete lahko določen oblaček z besedilom, da ga preskočite. Ikono Možnosti lahko kliknete tudi, če želite izvesti ta dejanja:

- Najdi – preišči prepis.
- Natisni – natisni prepis.

Zadetki besednih zvez iz opravil analize pretvorbe govora v besedilo so označeni z rumeno barvo. Barva in položaj besedilnih mehurčkov se razlikujeta glede na vrsto posnetka.

| Barvni | Vrsta snemanja | Opis |
|---|---|---|
|   | Stereo | Mehurčki z besedilom za vhodni zvočni tok so modri in poravnani desno, oblački besedila za izhodni tok pa sivi in levo poravnani. |
|   | Mono | Oblački z besedilom za zvočni tok so modri in levo poravnani. |

Če imate nameščene funkcije storitve Cisco Analytics, besedilni mehurčki vključujejo tudi ikone, ki predstavljajo morebitne povezane negativne ali pozitivne ocene mnenja.

## Sorodne teme

- Ustvarjanje opravil storitve Analytics – konfigurirajte Webex WFO za prepisovanje stikov

## Ogled frazne analitike za stik

V podoknu »Besedni zadetki« je prikazano, kje v stiku stranka ali zastopnik omenja besede ali besedne zveze, ki so pomembne za vaš kontaktni center. Te besede ali besedne zveze najdejo opravila storitve Google Analytics in se imenujejo »frazni zadetki«.

**OPOMBA** Besedni zadetki so v prepisu označeni tudi z rumeno barvo, če obstaja.

Vrsta stika: Klic

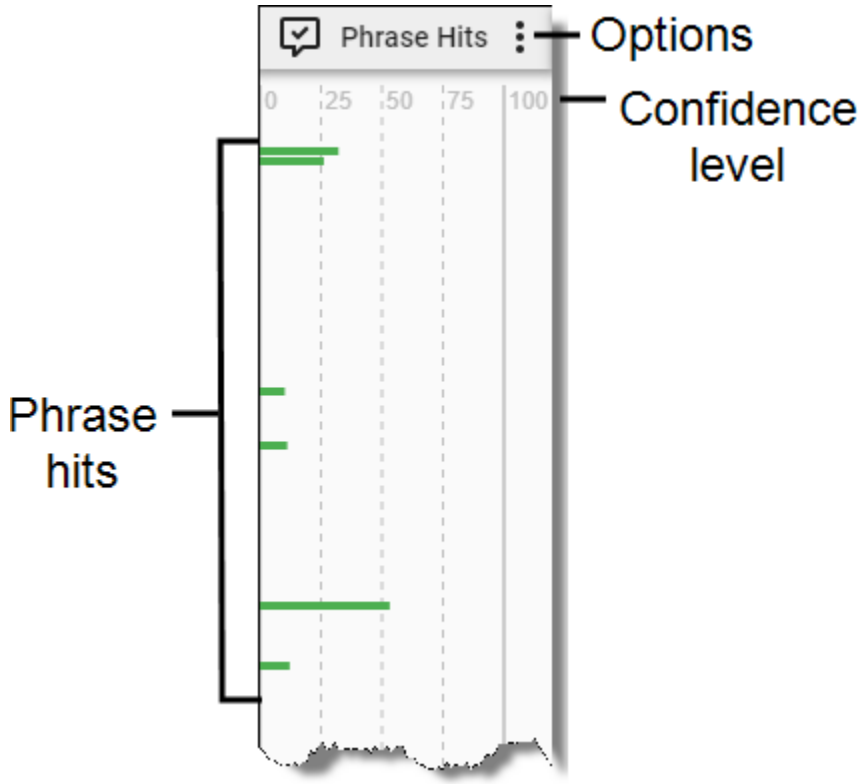
Vsebina stika: ima prepis

Zahtevane licence: Zahtevana dovoljenja za dostop do storitve

Analytics ali Webex WFO: ogled stikov, ogled analitike

govora

Webex WFO vsakemu zadetku stavka dodeli stopnjo zaupanja. Ta stopnja zaupanja na lestvici od 0 do 100 kaže, kako zanesljiva je naloga Webex WFO natančno zaznala besedno zvezo. Zadetki besednih zvez z višjo stopnjo zaupanja so prikazani dlje kot zadetki besednih zvez z nižjo stopnjo zaupanja.




Kliknete lahko zadetek besedne zveze, da premaknete drsnik Časovnica, ali pa se s kazalcem miške pomaknete nad zadetek besedne zveze, da si ogledate opis orodja z dodatnimi podrobnostmi. Če kliknete ikono povečave v orodni vrstici predvajalnika predstavnosti, se pri vsakem zadetku besedne zveze prikaže beseda ali besedna zveza, ki je zaznala Webex WFO.

Z ikono Možnosti izberite, katere kategorije fraznih zadetkov se prikažejo.

## Zaznavanje zadetkov besednih zvez

Besedne zveze so konfigurirane in kategorizirane na strani »Upravitelj besednih zvez« (glejte Ustvarjanje in upravljanje besednih zvez in kategorij besednih zvez), iščejo pa jih opravila, načrtovana na strani »Upravitelj opravil« (glejte Ustvarjanje opravil storitve Analytics).

Vsaka fraza ima besedilno vrednost. Lahko ima tudi fonetično vrednost, če je konfigurirana.

- Opravila pretvorbe govora v besedilo prepišejo zvočne posnetke in poiščejo besedilne vrednosti v dobljenem prepisu.
- Opravila storitve Phonetics Analytics iščejo zvočne posnetke za fonetične vrednosti.

Rezultati obeh opravil se prikažejo na plošči Zadetki besedne zveze.

> **OPOMBA:** Plošča ne prikazuje zadetkov, katerih stopnja zaupanja je nižja od minimalne stopnje zaupanja, dodeljene stavku med konfiguracijo. Če ste na primer dodelili raven zaupanja 20 Na frazo "slaba storitev za stranke" plošča prikaže frazne zadetke za "slabo storitev za stranke" samo, če je stopnja zaupanja 20 ali več.

Vsak zadetek stavka se začne dve sekundi pred udarcem fraze in se konča dve sekundi po njem. Stopnja zaupanja temelji na verjetnosti, zato natančen zadetek morda ne bo natančno usklajen z označenim območjem. Webex WFO lahko razreši več fraznih zadetkov. Če sta dva podobna stavka zaznana v 200 milisekundah drug od drugega, postane besedna zveza z najvišjo stopnjo zaupanja primarni zadetek, vsi drugi zadetki pa postanejo sekundarni zadetki in so indeksirani drugače.

Glava opisa orodja vsebuje besedno zvezo, ki jo je opravilo zaznalo. V spodnji tabeli so opisana druga polja opisanega opisa orodja.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Kategorija | Kategorija, v katero besedna zveza spada, kot je dodeljena na strani Upravitelj besednih zvez. |
| Vir | Vrsta opravila storitve Analytics, ki je zaznalo besedno zvezo zadetek. Možne vrednosti so naslednje:<br>▪ Fonetika – besedna zveza je bila najdena v zvočnem posnetku.<br>▪ Pretvorba govora v besedilo – besedna zveza je bila najdena v prepisu zvočnega posnetka. |
| Začetek | Odmik od začetka zvoka do trenutka, ko je bila besedna zveza najdena. Format je HH:MM. |
| Trajanje | Trajanje besedne zveze. Oblika zapisa je HH:MM:SS.<br>**Opomba** To polje ne prikazuje vrednosti v milisekundah. Če je trajanje krajše od ene sekunde, se prikaže polje 00:00:00. |
| Zaupanje | Stopnja zaupanja besedne zveze je zadela. |
| Kanal | Zvočni tok, kjer je bil zaznan zadetek besedne zveze. Za stereo posnetke so možne naslednje vrednosti:<br>▪ 1 – Odhodni tok.<br>▪ 2 – Vhodni tok. |

## Sorodne teme

- Ustvarjanje in upravljanje besednih zvez in kategorij besednih zvez – konfiguriranje besednih zvez za iskanje stikov
- Ustvarjanje opravil storitve Analytics – konfigurirajte Webex WFO za analizo stikov za zadetke besednih zvez

## Ogled mnenja stika

Sentiment je splošen čustveni ton (pozitiven, negativen ali nevtralen) pogovora agenta in stranke med celotnim stikom. Webex WFO podpira analizo mnenj za angleške klice, e-pošto in besedilne stike. Pri klicih je za razpoloženje potreben prepis govora v besedilo. Za e-poštna sporočila in besedilne stike je za razpoloženje potrebna besedilna analitika.

Vrsta stika: Klic

Vsebina stika: ima prepis

Zahtevane licence: dostop do storitve Google Analytics ali Webex WFO

Potrebna dovoljenja: ogled stikov, ogled analitike govora v besedilo

### Razpoloženje za klice

V podoknu »Mnenje« je prikazano mnenje o klicih. Plošča prikazuje izjave, ki imajo pozitivno ali negativno oceno mnenja kot barvno označene segmente v zvočnem toku, kjer so bili govorjeni.

**OPOMBA:** Izrek je neprekinjen niz besed, ki jih izgovori ena oseba. Izrek lahko vsebuje več stavkov.

Kliknite izgovor, da premaknete drsnik časovnice. Ko to storite, Webex WFO poudari besedilni mehurček v prepisu, ki ga je opravilo mnenja analiziralo, da bi ustvarilo pozitivno ali negativno oceno. Oblaček z besedilom vsebuje ikono, ki označuje tudi oceno mnenja (glejte spodnjo tabelo). S kazalcem miške se pomaknite nad izgovor, da si ogledate predogled tega besedila.

## Opisi izjav in kanalov

V spodnji tabeli so opisane barve segmentov izgovarjanja in z njimi povezane ikone.

**Opomba** : podokno »Mnenje« ne prikazuje izjav z nevtralno oceno mnenja.

| Barvni | Opis | |
|---|---|---|
| | Podrobnosti | Izrek ima pozitivno oceno razpoloženja. |
| | Ikona besedilnega r ☺ rčka | |

| Barvni | Opis | |
|---|---|---|
| | Podrobnosti | Izrek ima negativno oceno razpoloženja. |
| | Ikona besedilnega r[ ]rčka | |

Razpoložljivi tokovi so odvisni od vrste snemanja.

| Snemanje Vrsta | Opis |
|---|---|
| Stereo | Izgovarjanja delijo naslednji zvočni tokovi:<br>▪ 1 – Izrek se pojavi na vhodnem zvočnem toku.<br>▪ 2 – Izrek se pojavi na izhodnem zvočnem toku. |
| Mono | Edini zvočni tok je 1. Vse vhodne in odhodne besede se pojavijo na tem toku. |

### Mnenje za e-pošto in besedilne stike

Pisni stiki imajo skupno oceno mnenja v razdelku »Analytics« v podoknu »Podrobnosti«.

## Sorodne teme

- Preberite prepis zvočnega posnetka
- Ustvarjanje opravil storitve Analytics – konfigurirajte Webex WFO za analizo stikov glede na mnenje

### Prenos stikov na zahtevo

Nekateri podatki o stikih za klic (zvočni posnetki in/ali posnetki zaslona) na začetku morda ne bodo na voljo, če dvokliknete za predvajanje klica zaradi stanja shranjevanja podatkov.

Če kateri koli posnetek ali celoten posnetek klica ni na voljo, morate izbrati, ali želite predvajati del, ki je takoj na voljo, ali prenesti del, ki ni na voljo. Pogovorno okno z informacijami o zvočni shrambi in shrambi zaslona označuje stanje vsake komponente:

- N / A – s tem stikom ni povezanih zvočnih ali zaslonskih podatkov.
- Hladno shranjevanje – podatki so v hladnem pomnilniku. Pri pridobivanju podatkov lahko pride do zakasnitve.

- Takojšnja shramba – podatki so na voljo za takojšnje predvajanje.

Če se odločite za prenos delov, ki niso na voljo, boste obveščeni, ko bo posnetek na voljo.

# Dodeljevanje in skupna raba stikov

Dodeljevanje in skupna raba stikov vključuje naslednje:

- Preglejte posnetke, ki so vam dodeljeni.
- Ustvarite enotni lokator virov (URL) za posnetek in ga pošljite kot hiperpovezavo drugim prek sporočila v klepetu ali e-pošte.
- Izvozite predstavnostne datoteke, povezane s stikom.
- Izvozite več stikov na zunanje mesto za shranjevanje.

## Dostop do stikov, ki so vam dodeljeni (klasična stran)

> **Opomba** Informacije na tej strani zajemajo klasično različico strani »Čakalna vrsta stikov«. Če želite informacije o novi različici, pojdite na Dostop do stikov, ki so vam dodeljeni (nova stran).
> *Kako vem, katero različico imam?*
> Če sta gumba »Interakcije« **in** »Cilji « prikazana na vrhu strani, imate novo stran. Če teh gumbov ne vidite, imate klasično stran.

Na strani Čakalna vrsta stikov so prikazani vsi stiki, ki so vam bili dodeljeni za umerjanje, ocenjevanje ali pregled. Stike lahko dodelite prek *nalog* cilja stika ali *začasnih opravil*.

| Vrsta opravila | Opredelitev |
|---|---|
| Opravilo cilja stika | Če je vaš skrbnik za vas ustvaril cilj stika, Webex WFO Samodejno vam dodeli število stikov, ki jih morate dokončati vsak dan, teden ali mesec. Dodeljen vam je lahko tudi cilj stika za določen datum. |
| Začasno opravilo | Stiki, ki jim je vodja skupine ali skrbnik posebej dodelil ti. |

> **Opomba:** stiki morajo biti mlajši od enega leta, da se lahko prikažejo v čakalni vrsti za stike. Če vam skrbnik dodeli začasno opravilo za stike, starejše od enega leta, ti ne bodo prikazani v vrsta.

# Predpogoji

- Vaša organizacija uporablja Cisco upravljanje kakovosti.
- Imate ta dovoljenja:
  - Ogled stikov
  - Ogled cilja stika
  - Ocenite stik (potrebno za dokončanje ciljev ocenjevanja)
  - Umerjanje stika (potrebno za dokončanje ciljev umerjanja)
- Vodja skupine vam je dodelil stike v začasnem opravilu ali pa je skrbnik ustvaril cilj stika in vam ga dodelil.

# Lokacija strani

Čakalna vrsta stikov

# Postopki

## Delo s stiki, ki so vam dodeljeni

1. Preberite informacije v **stolpcih Dejanje , Rok** in **Navodila** . Morda se boste morali pomakniti vstran, da boste videli te stolpce. To so vrste ukrepov:

| Dejanje | Kaj morate storiti |
|---|---|
| Kalibracija | Ocenite stik. Vaša ocena se primerja s prispevki drugih ocenjevalcev, da se zagotovi doslednost med ocenjevalci. |
| Ovrednotenje | Ocenite stik za kakovost. |
| Pregled | Predvajajte posnetek ali del posnetka po navodilih osebe, ki je opravilo ustvarila. |

2. Dvokliknite opravilo. Stik se odpre v novem Tab.
3. Po potrebi predvajajte in ocenite stik ter zaprite Tab.
4. Vrnite se na stran Čakalna vrsta stikov in kliknite **Osveži** . Če ste opravilo končali, izgine s strani.

> **OPOMBA:** Cilji stika lahko vsebujejo več kot en stik. Na strani Čakalna vrsta stikov je prikazan en stik hkrati za vsak cilj, ki vam je dodeljen. Ko končate delo s prvim stikom
> Od cilja vam Webex WFO dodeli še en stik, dokler ne dokončate vseh nalog za ta kontaktni cilj.

### Dodajanje ali odstranjevanje stolpcev na strani »Čakalna vrsta stikov«

1. Kliknite **Nastavitve** . Odpre **se okno Konfiguriraj polja** .
2. Če želite dodati stolpec, potrdite njegovo potrditveno polje. Če želite stolpec odstraniti, počistite njegovo potrditveno polje.
3. Kliknite **Uporabi**. Okno **Konfiguriraj polja** se zapre.

Čakalna vrsta stikov vsebuje iste stolpce kot stran »Interakcije« (glejte Prilagajanje stolpcev na strani »Interakcije«) in ta polja:

| Ime stolpca | Opis |
|---|---|
| Dejanje | Vrsta opravila |
| ID opravila »Ad hoc« | ID začasnega opravila za ta stik |
| Rok | Datum, do katerega morate dokončati to nalogo |
| Ime opravila | Ime opravila ali cilja stika |
| Navodila | Morebitna posebna navodila za nalogo, ki jih zagotovi oseba, ki Opravilo je bilo ustvarjeno |

## Sorodne teme

- —Informacije o dokončanju in predložitvi ocen in kalibracij.
- Prilagodite stolpce na strani »Interakcije« – definicije za druge stolpce, ki se prikažejo v čakalni vrsti stikov.
- Ročno dodeljevanje pregleda, vrednotenj in umerjanj – navodila vodjem skupin, da ustvarijo začasno opravilo.
- Samodejno dodeljevanje ocen, umerjanj in pregledov (nova stran) – navodila za skrbnike, da ustvarijo cilj stika.

- Samodejno dodeljevanje pregledov, vrednotenj in umerjanj (klasična stran) – navodila za skrbnike, da ustvarijo cilj stika.
- Dostop do dodeljenih stikov (nova stran)

## Dostop do dodeljenih stikov (nova stran)

> **Opomba** Informacije na tej strani zajemajo novo različico strani »Čakalna vrsta stikov«. Če želite informacije o klasični različici, pojdite na Dostop do stikov, ki so vam dodeljeni (klasična stran). *Kako vem, katero različico imam?*
> Če sta gumba »Interakcije« **in** »Cilji « prikazana na vrhu strani, imate novo stran. Če teh gumbov ne vidite, imate klasično stran.

Na strani Čakalna vrsta stikov so prikazani vsi stiki, ki so vam bili dodeljeni za umerjanje, ocenjevanje ali pregled. Nadzornik vam lahko dodeli te stike ali Webex WFO vam samodejno dodeli število stikov, ki jih morate dokončati vsak dan, teden ali mesec.

## Predpogoji

- Vaša organizacija uporablja Webex WFO Cloud. Nova stran čakalne vrste za stike ni na voljo za uvedbe na mestu uporabe.
- Imate ta dovoljenja:
  - Ogled stikov
  - Ogled cilja stika
  - Ocenite stik (potrebno za dokončanje ciljev ocenjevanja)
  - Umerjanje stika (potrebno za dokončanje ciljev umerjanja)
- Nadzornik vam je dodelil stike z začasnim opravilom (glejte ročno dodeljevanje pregleda, vrednotenj in umerjanj) ali pa je ustvaril cilj stika in vam ga dodelil (glejte Samodejno dodeljevanje ocen, umerjanj in pregledov (nova stran)).
- Stiki, ki so vam dodeljeni, so mlajši od enega leta. Če vam nekdo dodeli začasno opravilo za stike, starejše od enega leta, ti ne bodo prikazani v čakalni vrsti.

## Lokacija strani

Čakalna vrsta stikov

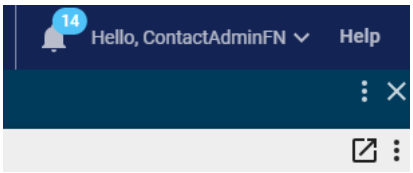
# Postopki

## Delo s stiki, ki so vam dodeljeni

1. Kliknite **Interakcije**.
2. Preberite informacije v **stolpcih Dejanje , Rok** in **Navodila** . Morda se boste morali pomakniti vstran, da boste videli te stolpce. Morda boste morali odpreti stik, da boste videli vsa navodila. To so vrste ukrepov:

| Dejanje | Kaj morate storiti |
|---|---|
| Kalibriranje | Ocenite stik. Vaša ocena se primerja z ocenami drugih ocenjevalcev, da se zagotovi doslednost med ocenjevalci. |
| Oceni | Ocenite stik za kakovost. |
| Pregled | Odprite stik. Če stik vključuje posnetek, predvajajte posnetek ali del posnetka po navodilih osebe, ki je ustvarila opravilo.<br>**NAJBOLJŠA PRAKSA** Če želite zagotoviti, da bo dodelitev za zvočni stik označena kot dokončana, predvajajte posnetek<br>Vse do konca. |

3. Dvokliknite stik. Stik se odpre v predvajalniku predstavnosti.
4. Po potrebi predvajajte in ocenite stik.
5. Kliknite **X** (zgornji desni kot strani), da zaprete stik. Stik izgine s strani Čakalna vrsta stikov.




## Ogled napredka pri doseganju ciljev za stik

Cilji stikov lahko vsebujejo več kot en stik.

- Kliknite **Cilji** (zgornji levi kot strani). V razdelku Cilji je prikazan napredek, ki ste ga dosegli pri doseganju ciljev, kdaj jih je treba doseči in koliko stikov vsebuje posamezen cilj.

## Ogled interakcij za določen cilj

1. Kliknite **Interakcije**.
2. Izberite cilj s spustnega **seznama Filtriraj po imenu** cilja. Interakcije, ki niso del tega cilja, izginejo s strani.

Če si želite znova ogledati interakcije za vse cilje, osvežite stran.

## Dodajanje ali odstranjevanje stolpcev na strani »Čakalna vrsta stikov«

1. Kliknite **Interakcije**.
2. Kliknite ikono nastavitev ( zgornji desni kot strani). Odpre **se okno Pokaži/skrij stolpce** .
3. Če želite dodati stolpec, potrdite njegovo potrditveno polje. Če želite stolpec odstraniti, počistite njegovo potrditveno polje.
4. Kliknite **Shrani**. Okno **Pokaži/skrij stolpce** se zapre.

V spodnji tabeli so opisani stolpci na strani »Čakalna vrsta stikov«.

| Ime stolpca | Opis |
|---|---|
| Datum | Datum, ko je bil stik zajet. Oblika se razlikuje glede na jezik, ki ga izberete na zaslonu za prijavo ali na spustnem seznamu nastavitev. |
| Čas | Začetni čas kontakta v HH:MM.<br><br>Webex WFO privzeto prikaže ta čas v časovnem pasu vira zajemanja (na primer strežnik za snemanje ali računalnik s pametnim namizjem). Če je na strani QM Global Settings potrjeno polje Prikaži stike v časovnem pasu uporabnika, se ta čas v časovnem pasu prikaže Webex WFO. Glejte Konfiguracija globalnih nastavitev QM. |
| Časovni pas | Časovni pas za polji »Datum« in »Čas«.<br><br>Webex WFO privzeto prikaže ta čas v časovnem pasu vira zajemanja (na primer strežnik za snemanje ali računalnik s pametnim namizjem). Če preverite možnost Prikaži stike v časovnem pasu uporabnika |

| Ime stolpca | Opis |
|---|---|
| | polje je izbrano na strani QM Global Settings, Webex WFO pa tokrat prikaže v vašem časovnem pasu prikaza. Glejte Konfigurirajte globalne nastavitve QM. |
| ID stika | Enolični ID pogovora. |
| Vrsta stika | Možne vrednosti za ta stolpec so:<br>▪ Klic – stik s snemanjem klica.<br>▪ Klepet – pisni stik, do katerega je prišlo v programu za klepet v organizaciji. To je lahko s človeškim agentom ali s chat botom.<br>▪ E-pošta – e-poštni stik brez snemanja klica. Ta vrsta stika se prikaže le, če vaša organizacija uporablja upravljanje kakovosti in analitiko.<br>▪ Brez klica – stik brez posnetka klica, ki ga je nekdo ustvaril tako, da na strani »Interakcije« klikne »Ustvari stik«.<br>▪ Samo zaslon – stik za snemanje zaslona brez snemanja klica.<br>▪ SMS – Pisni stik, do katerega je prišlo v programu za pošiljanje besedilnih sporočil v vaši organizaciji.<br>▪ Besedilo – odvisno od tega, kako vaša organizacija uvozi pisne stike v Webex WFO, lahko to vključuje e-pošto, sporočila v klepetu ali druge besedilne stike. |
| Kanal | Kanal, kjer je prišlo do stika. Ta stolpec se prikaže, če vaša organizacija uporablja podprto integracijo za stike v družabnih omrežjih. Možne vrednosti za to polje se razlikujejo glede na vrste platform družbenih medijev, ki jih uporablja vaša organizacija. |
| Trajanje stika | Čas med odgovorjenim klicem in klicem končanje, vključno s časom zvonjenja in podaljšanim časom uporabe (če obstaja) v HH:MM:SS. To polje velja samo za klice.<br>Trajanje klica, prikazano na strani »Čakalna vrsta stikov«, morda ni |

| Ime stolpca | Opis |
|---|---|
| | enako trajanju, ki je prikazano v predvajalniku Media Player, ker sta lahko "trajanje dogodka" (čas med dogodki) in "trajanje snemanja" (trajanje v dejanski posneti datoteki) različna.<br><br>Zaradi teh scenarijev je trajanje klica drugačno:<br><br>▪ Če uporabite kontrolnike snemanja API za začasno ustavitev, nadaljevanje ali ponovni začetek snemanja, je trajanje snemanja krajše od dejanskega trajanja klica. Če je snemanje na primer začasno ustavljeno za eno minuto, je trajanje snemanja eno minuto krajše od trajanja klica.<br>▪ Če arhivirate ali očistite klic z dolgim časom zvonjenja, je na strani Čakalna vrsta stikov prikazano trajanje dogodka, Media Player pa trajanje snemanja. |
| Ime | Ime agenta. |
| Priimek | Priimek zastopnika. |
| Partitura | Ocena je bila dana stiku.<br><br>**OPOMBA** Rezultati umerjanja niso prikazani v tem polju. Za rezultate umerjanja uporabite umerjanje vrednosti. |
| Ime ocenjevalca | Ocenjevalec ali kalibrator. Te informacije se prikažejo, če ste ocenjevalca ali, če imate dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Datum ovrednotenja | Datum, ko je bil stik ocenjen. Te informacije so prikazane če ste ocenjevalec ali imate dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Obrazec za ocenjevanje | Obrazec za ocenjevanje ali umerjanje, ki se uporablja za točkovanje pogovora. |
| Dejanje | Vrsta opravila: Ocenjevanje, Umerjanje ali Pregled. |
| Ime cilja | Ime cilja stika. |

| Ime stolpca | Opis |
|---|---|
| ID cilja | ID cilja stika. |
| Navodila | Morebitna posebna navodila za cilj, ki jih zagotovi oseba, ki ustvaril cilj. |
| Rok | Datum, do katerega morate izpolniti ta cilj. |
| [podatki po meri] | Razlikuje. Te informacije so edinstvene za vašo organizacijo. Skrbnik Nastavi te informacije na strani Upravitelj metapodatkov. Ti stolpci se prikažejo, če imate dovoljenje Ogled metapodatkov po meri. Glejte Upravljanje polj metapodatkov po meri |

## Sorodne teme

- —Informacije o dokončanju in predložitvi ocen in kalibracij.
- Ročno dodeljevanje pregleda, vrednotenj in umerjanj – navodila vodjem skupin, da ustvarijo začasno opravilo.
- Samodejno dodeljevanje ocen, umerjanj in pregledov (nova stran) – navodila za skrbnike, da ustvarijo cilj stika.
- Samodejno dodeljevanje pregledov, vrednotenj in umerjanj (klasična stran) – navodila za skrbnike, da ustvarijo cilj stika.
- Dostop do stikov, ki so vam dodeljeni (klasična stran)

# Označevanje stikov za usposabljanje ali kadrovanje

Označevanje stikov za usposabljanje ali kadrovanje vam omogoča, da te stike pozneje preprosto poiščete in jih uporabite kot primere usposabljanja ali preidete na človeške vire.

**OPOMBA Označevanje** stikov ne pošlje samodejno stikov v sistem usposabljanja ali kadrovskega sistema. Kaj se zgodi s temi stiki, je odvisno od tega, kako vaša organizacija uporablja Webex WFO.

## Predpogoji

- Imate dovoljenje Ogled stikov.
- Imate dovoljenje Oznaka za usposabljanje in/ali dovoljenje Oznaka za HR.

- V svojem obsegu imate posnetke.

## Lokacija strani

Interakcije > Dvokliknite stik

Predvajalnik predstavnosti lahko odprete tudi tako, da kliknete stik na enem od teh mest:

- Stran Raziskovalca posrednikov
- V podoknu s podrobnostmi pripomočka Google Analytics
- V Raziskovalcu podatkov

## Postopki

### Označevanje stika za usposabljanje

1. Dvokliknite stik, da ga odprete.
2. Kliknite ikono Možnosti (zgornji desni kot strani).
3. Izberite **Označi za usposabljanje**.

### Označevanje stika za kadrovske vire

1. Dvokliknite stik, da ga odprete.
2. Kliknite ikono Možnosti (zgornji desni kot strani).
3. Izberite **Označi za HR**.

## Sorodne teme

- —Pozneje poiščite označene stike s filtrom Zastavice snemanja.
-

- Označevanje stika – označevanje stikov je še en način za dodajanje stikov, ki jih želite poiskati pozneje.

## Označevanje stika

Skrbnik Webex WFO nadzira, kako dolgo so stiki na voljo na strani »Interakcije«. Če pa želite ohraniti stik dlje, kot je standardno obdobje hranjenja v organizaciji, ga lahko označite. Označevanje stika uporabi nov čas hranjenja za ta posnetek. Odvisno od tega, kako vaša organizacija uporablja

Če označite Webex WFO ohranite označene stike dlje ali krajši čas kot stiki, ki niso označeni (glejte Upravljajte pravilnike o hranjenju podatkov za QM in Analytics).

> **Opomba** Označevanje stika preglasi nekatera pravila poteka dela QM. Če oznako uporabite pred zagonom poteka dela QM, Webex WFO ohrani ta stik in vse povezane medije, kot so zvok in Posnetke zaslona, ne glede na pravilnike o hranjenju poteka dela. Če oznako uporabite po zagonu poteka dela QM, ta oznaka vpliva le na zvok tega stika in ne na posnetek zaslona. To pomeni, da pravilnik poteka dela QM velja za snemanje zaslona za ta stik, vendar označevanje preglasi pravilnik poteka dela za zvok. Če je orodje Webex WFO recikliralo zvočni posnetek, ker se je zagnal potek dela QM, se ta zvok obnovi. Za več informacij o potekih dela QM glejte Avtomatizacija potekov delaQM.

## Predpogoji

- Imate dovoljenje za stik z oznako in/ali dovoljenje za preklic oznake stika.
- Vaša vloga in obseg vam omogočata ogled posnetkov.

## Lokacija strani

Interakcije

## Postopki

### Označevanje stika

1. Izberite stik (ne odpirajte ga).
2. Kliknite **Označi stik** ( zgoraj desno na strani). Ikona se spremeni v ikono Odstrani oznako stika.

### Odstranjevanje oznake stika

Če prekličete oznako stika, se za stik uporabi standardno obdobje hranjenja vaše organizacije.

1. Izberite stik (ne odpirajte ga).
2. Kliknite **Odstrani oznako stika** ( zgoraj desno na strani). Ikona se spremeni v ikono Oznaka stika.

## Sorodne teme

- Upravljanje pravilnikov o hrambi podatkov za QM in Analytics – določite obdobja hranjenja organizacije za označene in neoznačene stike.
- Avtomatiziraj poteke dela QM – ustvarite pravila za Webex WFO za samodejno upravljanje posnetkov.

## Ustvarjanje hiperpovezav do posnetkov

Za posnetek lahko ustvarite enotni lokator virov (URL) in ga pošljete kot hiperpovezavo drugim prek sporočila v klepetu ali e-pošte. Povezava usmerja prejemnikov brskalnik v interakcije, ko je prejemnik overjen prek strani za prijavo Webex WFO. Ko je overjen prejemnik, se posnetek odpre v predvajalniku predstavnosti.

Osnovna oblika URL-ja je naslednja:

http://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

ali

https://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

kjer:

<spletni strežnik> je ime gostitelja ali IP naslov strežnika, ki gosti Webex WFO

<contactID >je ID stika za snemanje.

> **URL-ji NOTE** imajo /ccr za ID-jem za vsemi posnetki, razen korenskih posnetkov. Korenski posnetek je skrbniški pogled za najemnike, ki uporabljajo samo snemanje prehoda. URL brez/ ccr na koncu preusmeri na enega z /ccr na koncu.

### Izvoz stika

Stik lahko prenesete in ga predvajate zunaj predvajalnika predstavnosti Webex WFO. Webex WFO izvozi posnetke v formatu WebM. Ti posnetki se lahko v vaši napravi predvajajo samodejno ali pa boste morda morali prenesti odprtokodni predvajalnik predstavnosti, kot je VLC Media Player (na voljo pri videolan.com).

## Lokacija strani

Interakcije

## Predpogoji

- Imate dovoljenje za izvoz posnetkov.
- Naročeni ste na obvestilo o izvozu posnetkov.
- Vaša naprava lahko predvaja datoteke WebM.

## Postopki

### Izvoz posnetka

1. Izberite posnetek.
2. Kliknite **Izvozi stik** . Odpre **se okno Izvozi stik.**
3. Izberite obliko zapisa za izvoz predstavnostnih datotek.
4. Kliknite **Izvozi**.
5. Kliknite **V redu**. Ko je izvoz stikov končan, prejmete obvestilo.

   > **Opomba** Čas, potreben za izvoz stika, je odvisen od dolžine posnetka in od tega, ali vključuje posnetek zaslona.

6. Odprite seznam opozoril (ikona zvonca) na vrhu okna in izberite **možnost Izvozi stik <ID> je pripravljen za prenos** obvestil. Odpre **se okno z opozorilom** .
7. Sledite pozivom za prenos posnetka.

## Sorodne teme

- Upravljanje vlog in dovoljenj – več informacij o dovoljenjih.
- Konfiguriraj obvestila – več informacij o obvestilih.

## Izvoz stikov v velikem obsegu

Izvozite več stikov na zunanje mesto shranjevanja s funkcijo množičnega izvoza stikov. Ko je licenca dodeljena najemniku, lahko izvoz ustvarijo vsi, ki imajo dovoljenja za množični izvoz. Ta funkcija ustvari imenik znotraj izbranega zunanjega mesta za shranjevanje, ki vsebuje zvočne datoteke ali videodatoteke v določeni obliki, datoteko CSV z metapodatki stika in po potrebi podatke storitve Analytics s prepisi.

> **OPOMBA** : Skrbnik Webex WFO določi metapodatke, ki jih je mogoče izvoziti. V obliko zapisa CSV se shranijo samo metapodatki, ki jih je mogoče izvoziti.

**OPOMBA** : množični izvoz korenskih posnetkov ni podprt.

**POMEMBNO** : S funkcijo množičnega izvoza stikov lahko izvozite do 1.000 skupnih stikov na dan na najemnika. Če želite izvoziti več kot 1.000 stikov na dan, dodajte licenco za izvoz naprednih množičnih stikov v
Vašega najemnika. Obrnite se na upravitelja za uspeh strank in zaprosite za to licenco.

## Predpogoji

- Imate dovoljenje za izvoz množičnih stikov. Glejte Upravljanje vlog in dovoljenj .
- Konfigurirali ste zunanje mesto za shranjevanje. Glejte Dodajanje zunanjih mest za shranjevanje.

## Lokacija strani

Interakcije

## Postopki

Nastavite funkcijo množičnega izvoza stikov tako, da se bo samodejno izvajala v rednih časovnih presledkih, ki jih določite, ali pa takoj zaženite množični izvoz stikov. Spremljajte stanje zahteve za izvoz na strani Nadzor izvoza množičnih stikov (Upravljanje aplikacij > globalno spremljanje > > nadzor množičnega izvoza stikov).

### Načrtovanje ponavljajočega se množičnega izvoza stikov

1. Na strani »Interakcije« ustvarite in shranite nabor filtrov (glejte ).

   **POMEMBNO** V celoti morate konfigurirati vse filtre, ki jih dodate v nabor filtrov. Če vseh filtrov ne konfigurirate v celoti, izvoz množičnih stikov ne bo uspel.

   **PRIMER** : Naboru **filtrov dodate filter Predictive Net Promoter Score** . Na **spustnem seznamu Operator** izberete **Je enako** , številke pa ne vnesete v **polje Ocena** . Če ta filter ni v celoti konfiguriran, izvoz množičnih stikov ne bo uspel.

2. Kliknite ikono **Možnosti** seznama in nato **Množični izvoz** stikov.
3. Kliknite Nov izvoz # Tab.
4. Konfigurirajte izvoz, kot je določeno v opisanih poljih spodaj.

   **Izvozi ime** – vnesite ime datoteke za izvoz množičnih stikov.

   **Shranjeno iskanje** – izberite shranjeni nabor filtrov.

   **Mesto** shranjevanja – izberite zunanje mesto shranjevanja, kamor želite izvoziti stike.

**Vrsta** datoteke za zvok / zaslon – izberite obliko datoteke, v katero Webex WFO izvozi zvočne in video datoteke.

- **Oblike zapisa** zvoka/videa– izberite obliko zapisa datoteke, v katero želite izvoziti avdio/video nosilec. Na voljo samo za stike z zvočnimi posnetki in posnetki zaslona.
- **Oblike zapisa,** ki vsebujejo samo zvok– izberite obliko zapisa datoteke, v katero želite izvoziti nosilce, ki so samo zvočni. Na voljo samo za stike z zvočnimi posnetki.
- **Brez** – izberite **samo** prepise za izvoz prepisov.

**Izhodna oblika** prepisa – izberite obliko zapisa datoteke, v katero želite izvoziti podatke o prepisu storitve Analytics: JSON ali XML. Če izberete **Brez**, Webex WFO ne izvozi podatkov o prepisu storitve Google Analytics. Izberite **Brez** , če želite izvoziti samo datoteko CSV z metapodatki.

5. Izberite **Pošlji načrtovani izvoz** in načrtujte izvoz, kot je opisano spodaj.

   **Tedensko** – izberite enega ali več dni v tednu in nato izberite čas ob tistih dneh, ko bo Webex WFO izvozila stike.

   **Mesečno** – izberite dan v mesecu in nato izberite čas na ta dan, ko bo Webex WFO izvozil stike.

6. Kliknite **Ustvari**.

   Ko ustvarite načrtovani množični izvoz stikov, Webex WFO shrani izvoz. Če želite urediti izvoz, kliknite Shranjeni izvoz stikov **Tab in na spustnem seznamu Shranjeno** ime **izvozne** datoteke izberite izvoz.

   **OPOMBA:** Prvi načrtovani izvoz (tedenski ali mesečni) mora biti izveden po naslednjem načrtovanem zagonu opravila dinamičnega osveževanja aplikacije. V nasprotnem primeru se prvi načrtovani izvoz ne bo zgodil,
   čeprav bo prihodnji izvoz. Opravilo dinamičnega osveževanja aplikacij se privzeto izvaja vsakih petnajst minut. Če želite preveriti ta razpored, se obrnite na skrbnika sistema.

## Takoj izvozite stike

1. Na strani »Interakcije« ustvarite in shranite nabor filtrov (glejte ).

   **POMEMBNO** V celoti morate konfigurirati vse filtre, ki jih dodate v nabor filtrov. Če vseh filtrov ne konfigurirate v celoti, množični izvoz konteksta ne bo uspel.

> **PRIMER** : Naboru **filtrov dodate filter Predictive Net Promoter Score** . Na **spustnem seznamu Operator** izberete **Je enako** , številke pa ne vnesete v **polje Ocena** . Če ta filter ni v celoti konfiguriran, izvoz množičnih stikov ne bo uspel.

2. Kliknite ikono **Možnosti** seznama in nato **Množični izvoz** stikov.
3. Kliknite Nov izvoz # Tab.
4. Konfigurirajte izvoz, kot je opisano spodaj.

   **Izvozi ime** – vnesite ime datoteke za izvoz množičnih stikov.

   **Shranjeno iskanje** – izberite shranjeni nabor filtrov.

   **Mesto** shranjevanja – izberite zunanje mesto shranjevanja, kamor želite izvoziti stike.

   **Vrsta** datoteke z zvokom/zaslonom – izberite obliko zapisa datoteke, v katero Webex WFO izvozi zvočne in video datoteke.

   - **Oblike zapisa** zvoka/videa– izberite obliko zapisa datoteke, v katero želite izvoziti avdio/video nosilec. Na voljo samo za stike z zvočnimi posnetki in posnetki zaslona.
   - **Oblike zapisa,** ki vsebujejo samo zvok – izberite obliko zapisa datoteke, v katero želite izvoziti predstavnost, ki je samo za zvok. Na voljo samo za stike z zvočnimi posnetki.
   - **Brez** – izberite **samo** prepise za izvoz prepisov.

   **Izhodna oblika** prepisa – izberite obliko zapisa datoteke, v katero želite izvoziti podatke o prepisu storitve Analytics: JSON ali XML. Če izberete **Brez**, Webex WFO ne izvozi nobenih podatkov o prepisu storitve Analytics. Izberite **Brez** , če želite izvoziti samo datoteko CSV z metapodatki.

5. Izberite **Takoj pošlji izvoz**.
6. Kliknite **Ustvari**.

## Zahteve za izdajanje dovoljenj za izvoz stikov v velikem obsegu

Cisco zahteva, da izberete vrsto licence za izvoz množičnih stikov.

- **Standardna licenca** – prek uporabniškega vmesnika dnevno izvozite do 1.000 stikov.
- **Licenca za** učinkovitost delovanja – množično izvažate stike tako, da vsak dan redno konfigurirate več poslov izvoza stikov.

> **OPOMBA** Vsak izvozni paket je privzeto omejen na 10.000 na opravilo, največje število stikov na dan pa je 40.000 z licenco za učinkovitost delovanja. Če obstaja potreba po povečanju teh Omejitve, se obrnite na Cisco Professional Services ali Cisco Support Services.

## Podatki, vključeni v datoteko za izvoz množičnih stikov CSV

V spodnji tabeli so opisana podatkovna polja, vključena v datoteko za izvoz množičnih stikov CSV. Če je stik recikliran, vendar še ni trajno izbrisan, je v vseh poljih razen ID-ja stika prikazano »######«.

| Polje | Vrsta | Max Dolžina | Opis |
|---|---|---|---|
| ID stika | Celo število | 64 | Edinstven ID stika. |
| Priimek | Niz | 60 | Ime agenta. |
| Ime | Niz | 60 | Priimek agenta. |
| Ime skupine | Niz | 60 | Ime zastopnikove skupine. |
| Ime skupine | Niz | 60 | Ime agentove ekipe. |
| Klicna številka | Niz | 64 | ID klicatelja ali samodejna identifikacija številke (ANI) klicatelja. Prikaže oznako »neznano«, če klicna številka ni navedena ali je blokirana. To polje velja samo za klice. |
| Klicana številka | Niz | 64 | Identifikacijska številka DID ali klicane številke (DNIS) telefona, ki je prejel klic. Prikaže »neznano«, če klicana številka ni navedena ali blokirana. To polje velja samo za klice. |
| Datum | Datum | 10 | Datum stika. Oblika zapisa je DD/MM/LLLL. |
| Čas | Čas | 5 + 2 | Začetni čas stika. Format je HH:MM AM ali PM. |
| Časovni pas | Niz | 60 | Časovni pas, v katerem je bil ustvarjen stik in klic posnet.<br>**PRIMER Amerika** /Chicago<br>**Opomba To** polje ni v obliki zapisa UTC. |

| Polje | Vrsta | Max Dolžina | Opis |
|---|---|---|---|
| Partitura | Celo število | 64 | Ocena je bila dana stiku. |
| Razlog | Niz | 64 | Razlog, zakaj je bil pogovor posnet. Ta razlog je nastavljen v pravilu snemanja. |
| Vrsta snemanja | Niz | 64 | Vrsta snemanja, povezana s to napravo. Veljavne vrednosti:<br>▪ Snemanje AACC MLS<br>▪ ACME Snemanje paketov<br>▪ Snemanje avdiokod<br>▪ Snemanje povezave AWS<br>▪ BroadSoft snemanje<br>▪ Snemanje CUBE<br>▪ Snemanje končnih točk<br>▪ Obvestilo o dogodku<br>▪ Pet 9 posnetkov VCC<br>▪ Snemanje Genesys<br>▪ IP Officeov posnetek<br>▪ Snemanje v MediaSense<br>▪ Snemanje več registracij<br>▪ Snemanje omrežja<br>▪ Brez<br>▪ Spravo<br>▪ RTP Snemanje zapisovalnika<br>▪ Posnetek Serenova<br>▪ Snemanje konference v enem koraku |

| Polje | Vrsta | Največja dolžina | Opis |
|---|---|---|---|
| | | | ▪ Snemanje sonusa<br>▪ Neznana vrsta snemanja<br><br>Nekatere vrste snemanja morda niso na voljo. |
| Trajanje klica | Trajanje | 8 | Čas med odgovorom na klic in klic, ki je prekinjen, vključno s časom zvonjenja in podaljšan čas uporabe (če obstaja) v HH:MM:SS. Razpis Trajanje prejme signalizacijska služba. Ta Polje velja samo za klice.<br><br>Trajanje klica, prikazano v tabeli stikov, in Media Player morda ni enak zaradi razlika v "trajanju dogodka" (čas med dogodkov) in "trajanje snemanja" (trajanje znotraj dejansko posneto datoteko).<br><br>V teh primerih bi bilo trajanje klica drugačno:<br><br>▪ Če uporabite kontrolnike snemanja API za začasno ustavitev, nadaljevanje ali ponovni začetek snemanja, je trajanje snemanja krajše od dejanskega trajanja klica. Če se na primer snemanje znova zažene eno minuto po klicu, je trajanje klica eno minuto daljše od trajanja snemanja.<br>▪ Ko arhivirate ali očistite klic z dolgim zvonjenjem, je v tabeli stikov prikazano trajanje dogodka v polju trajanje klica, medtem ko je v polju trajanja klica prikazano trajanje snemanja. |
| ID zastopnika | Niz | 64 | ID sistema posrednika. |
| HR | Logična vrednost | 3 | Označuje, ali je bil stik označen za HR. |

| Polje | Vrst | Max Dolžin | Opis |
|---|---|---|---|
| | | | Oblika zapisa je Da/Ne. |
| Usposabljanje | Logična vrednost | 3 | Označuje, ali je stik označen za usposabljanje. Oblika zapisa je Da/Ne. |
| Stanje | Niz | 32 | Trenutno stanje ocenjevanja stika. Veljaven Vrednosti:<br>▪ Brez rezultata<br>▪ Dosegel<br>▪ Poteka<br>▪ Potrebna je odobritev |
| Vrsta stika | Niz | 60 | Vrsta stika. Možne vrednosti:<br>▪ KLICATI<br>▪ NON_CALL<br>▪ SCREEN_ONLY<br>▪ E-POŠTA<br>▪ Besedilno sporočilo<br>▪ CHAT<br>▪ SMS |
| Zunanja stranka | Niz | | Za stike v klepetu ali SMS e-poštni naslov, telefonsko številko ali drug identifikator osebe, ki je sodelovala z agentom. |
| Z naslova | Niz | 512 | Filtrira e-pošto, povezano s stiki, ki niso v klicu, glede na e-poštne naslove v polju Od.<br>**OPOMBA** Ta možnost je na voljo samo, ko je omogočen Google Analytics. |
| Za naslov | Niz | Brez omejitev | Filtrira e-pošto, povezano s stiki, ki niso v klicu, glede na |

| Polje | Vrst | Max Dolžina | Opis |
|---|---|---|---|
| | | | e-poštne naslove v polju Za.<br>**OPOMBA** Ta možnost je na voljo samo, ko je omogočen Google Analytics. |
| Zadeva | Niz | 1000 | Filtrira e-pošto, povezano s stiki, ki niso v klicu, glede na polje »Zadeva«. |
| Ime ocenjevalca | Niz | 256 | Ime osebe, ki je ocenila stik. |
| Datum ovrednotenja | Niz | 10 | Datum, ko je bil stik ocenjen. Format je MM/DD/LLLL. |
| Odobril | Niz | 256 | Ime osebe, ki je odobrila ocenjevanje. |
| Obrazec za ocenjevanje | Niz | 64 | Ime obrazca za ocenjevanje ali umerjanje, ki se uporablja za točkovanje pogovora s stranko. |
| Kalibrira | Logična vrednost | 3 | Označuje, ali je bil stik označen za kalibracijo. Oblika zapisa je Da/Ne. |
| MAKSIMALNA tišina | Trajanje | 8 | Najdaljša dolžina tišine v stiku. Oblika zapisa je HH:MM:SS. |
| MIN tišina | Trajanje | 8 | Najkrajše trajanje tišine v stiku. Oblika zapisa je HH:MM:SS. |
| AVG tišina | Trajanje | 8 | Povprečno trajanje tišine v stiku. Oblika zapisa je HH:MM:SS. |
| Skupno trajanje tišine | Trajanje | 8 | Skupna dolžina vseh tiših dogodkov v stiku. Oblika zapisa je HH:MM:SS. |
| Tišina dogodkov | Celo število | 64 | Število tihih dogodkov v stiku. |

| Polje | Vrst | Max Dolžin | Opis |
|---|---|---|---|
| % tišine | Decimalno | 3 | Odstotek klica, porabljenega v tihem stanju (med katerim ne govori niti klicatelj niti agent). Oblika zapisa je .99. |
| MAX govorjenje Nad | Trajanje | 8 | Največja dolžina pogovora o dogodku v stiku. Oblika zapisa je HH:MM:SS. |
| MIN pogovor | Trajanje | 8 | Najmanjša dolžina pogovora o dogodku v stiku. Oblika zapisa je HH:MM:SS. |
| AVG pogovor Nad | Trajanje | 8 | Povprečna dolžina pogovora o dogodkih v stiku. Oblika zapisa je HH:MM:SS. |
| Popoln pogovor V trajanju | Trajanje | 8 | Skupna dolžina vseh pogovorov o dogodkih v stiku. Oblika zapisa je HH:MM:SS. |
| Pogovorite se Dogodkov | Celo število | 64 | Število pogovorov o dogodkih v stiku. |
| % pogovora | Decimalno | 3 | Odstotek klica, ki govori čez. Oblika zapisa je .99. |
| Zadržanje dogodkov | Celo število | — | Število zaznanih dogodkov čakanja. |
| Trajanje čakanja | Trajanje | — | Trajanje dogodka najkrajšega zadržanja. Oblika = HH:MM:SS. |
| MAX trajanje zadržanja | Trajanje | — | Trajanje dogodka z najdaljšim zadrževanjem. Oblika = HH:MM:SS. |
| Skupno trajanje zadržanja | Trajanje | — | Skupno trajanje časa zadrževanja. Oblika = HH:MM:SS. |
| Trajanje zadrževanja AVG | Trajanje | — | Povprečni čas zadrževanja v HH:MM:SS. |
| % zadržanja | Decimalno | — | Odstotek klica, porabljenega v stanju čakanja. |

| Polje | Vrsta | Max Dolžina | Opis |
|---|---|---|---|
| Konec Interakcije Potek dela | Niz | 64 | Ime poteka dela ob koncu interakcije, uporabljenega za Stik. |
| Dnevno Potek dela | Niz | 64 | Ime dnevnega poteka dela, uporabljenega za stik. |
| Napoveodovalno Ovrednotenje Partitura | Decimalno | 3 | Predvideni rezultat stika brez ocene partitura. Webex WFO temelji na predvidenem rezultatu Analitični podatki in prejšnje ocene ocenjevanja. Webex WFO uporablja te dele podatkov storitve Analytics: klic Atributi, atributi posrednika, govorni zadetki in namizni računalniki dejavnost. Oblika zapisa je .99. |
| Net Promoter Partitura | Decimalno | — | Ocena neto promotorja za stik, ki ga zagotovi Klicatelja. |
| Napovedna mreža Ocena promotorja | Decimalno | 3 | Predvideni rezultat stika brez promotorja omrežja partitura. Webex WFO temelji na predvidenem rezultatu Analitični podatki in prejšnje neto ocene promotorjev. Webex WFO uporablja naslednje dele storitve Google Analytics Podatki: atributi klica, atributi posrednika, namizje aplikacije, dejavnost namizja, zadetki govora in klici metapodatki. Oblika zapisa je .99. |
| Sentiment Partitura | Niz | — | Ocena mnenja stika: pozitivna, negativna ali nevtralen. |
| Ocena ankete | Decimalno | 3 | Če ima stik povezano anketo, zagotovi Rezultat raziskave, izražen kot odstotek v decimalki obrazec. |

| Polje | Vrsta | Največja dolžina | Opis |
|---|---|---|---|
| Ime ankete | Niz | 255 | Če ima stik povezano anketo, zagotovi ime ankete. |
| ID agenta ACD | Niz | 256 | ACD ID agenta. |
| Povezani klic ID | Niz | 256 | Če klic vključuje konferenco ali preusmeritev, se ID drugi agent. |
| Predogled besedila | Niz | — | Predogled rezultatov iskanja za iskanje s filtrom iskanja po besedilu. |
| < po meri metapodatki> | Razlikuje | — | Metapodatki po meri, povezani s stikom. |

## Sorodne teme

- Dodajanje zunanjih mest za shranjevanje – preberite, kako konfigurirate zunanje mesto za shranjevanje.
- —Naučite se ustvariti in shraniti nabor filtrov.
- Nadzor načrtovanega množičnega izvoza stikov – oglejte si stanje izvoza.

# Ocenjevanje stikov

## Nasveti za obrazce za ocenjevanje

### Smernice za učinkovito vrednotenje

Ocena je končni rezultat, ki ga prejmete od rešitve za snemanje upravljanja kakovosti. "Kakovost" pri upravljanju kakovosti izhaja iz ocenjevanja metod in jezika, ki jih zastopniki uporabljajo pri delu s strankami. Ocene prikličejo elemente, za katere želite, da jih posredniki uporabijo v klicu.

> **PRIMER** Agent odgovori na klic z besedami: "Dobro jutro, to je Bob v podjetju XYZ, kako vam lahko danes pomagam?" Obrazec za ocenjevanje ima tri uvodna vprašanja: Ali je agent uporabil pozdrav? Ali je zastopnik identificiral sebe in podjetje? Ali je agent postavil odprto vprašanje? Ocenjevalec odgovori na vsako od teh vprašanj z "da".

Ocena kaže na odlično obnašanje agentov in področja, kjer agenti potrebujejo izboljšanje ali usposabljanje.

Pri izvajanju vrednotenj upoštevajte naslednje najboljše prakse:

- Pobude razvrstite po pomembnosti – začnite z najvišjo vrednostjo ali najvišjo prioriteto.
- Ugotovite, kakšen je uspeh – to je želeno vedenje.
- Ustvarite dnevnik meritev in primerjajte rezultate skozi čas – izberite obrazec za ocenjevanje in ostanite z njim vsaj četrtino, da boste lahko merili izboljšave skozi čas in preverili, ali vaša vadba in mentorstvo izboljšujeta učinkovitost.
- Preglejte ocene agentov in predvajajte klice, da ugotovite temeljne vzroke težav – ugotovite, kje imate težave, in izboljšajte usposabljanje z analizo temeljnih vzrokov.
- Izvajajte primerjave posrednikov, skupin in organizacije – izmerite napredek na vseh ravneh.
- Nadaljujte, ko boste dosegli uspeh – če v enem delu ocenjevanja nimate več težav (na primer pozdrav agentu), ga lahko odstranite iz ocenjevanja. Ko se poslovni cilji središča za stike spremenijo, lahko v obrazec dodate nove razdelke, da nenehno izboljšujete učinkovitost delovanja posrednikov.

## Navodila za vprašanja na obrazcu za evalvacijo

Pri pisanju vprašanj na obrazcu za vrednotenje upoštevajte naslednje nasvete.

**Uporabite preprosta vprašanja.** Preprosta vprašanja omogočajo menedžerjem in nadzornikom, da raziščejo osnovni vzrok nizke ocene agenta.

- Vsako vprašanje naj bo eno samo vprašanje (ne uporabljajte vprašanj znotraj vprašanj).
- Omejite obseg vprašanja na en sam merljiv dogodek.

> **PRIMER:** "Ali je agent naredil dodatno miljo?" je slabo vprašanje. Kaj pomeni iti dodatno miljo? Ali je dodatni kilometer videti enak za vsak stik? Verjetno ne.
> Namesto tega določite posebne ukrepe, ki bi jih lahko storili agenti, ki se dodatno potrudijo. Ali je na primer posrednik ponudil nadaljnje ukrepanje s klicateljem, da bi se prepričal, ali je težava odpravljena? Ta vprašanja sprašujejo o določenem dejanju in vsi bodo vedeli, kaj pomeni odgovor "da" ali "ne".

- Napišite vprašanje, tako da bosta ocenjevalec in agent jasno razumela, kako je agent opravil.

Kadar je le mogoče, uporabite vprašanja, ki zahtevajo **odgovor** da ali ne. Vprašanja da ali ne zagotavljajo jasne in jedrnate odgovore. Prav tako zahtevajo manj dokumentacije in prizadevanj za sodelovanje, da bi dobili dosledno ocenjevanje

Meritve. Te vrste odgovorov so bolj objektivne. Nasprotno pa številski obsegi zahtevajo, da določite merila za vsako številko v obsegu. To otežuje sodelovanje med več ocenjevalci.

Organizirajte svoja vprašanja tako, da jih postavite v **ločene razdelke**. Kategoriziranje vprašanj vam omogoča izdelavo podrobnih poročil o uspešnosti agentov in ekip v vsaki kategoriji.

- Vprašanja in razdelke povežite s potekom običajnega klica, da bodo ocenjevalci lažje ocenili uspešnost posrednika.

  **PRIMER** Ustvarite tri razdelke z imeni Pozdrav, Vnos naročila in Zapiranje.

- Pri točkovanju na podlagi odstotka dodelite večje uteži najpomembnejšim vprašanjem in odsekom.
- V obrazcu za ocenjevanje uporabite največ deset odsekov.
- V odseku uporabite največ deset vprašanj.

Odločite se, ali obstajajo **ključne točke neuspeha**. Vprašanja, ki obravnavajo kritično vedenje (kot je vljudnost), označite kot ključne kazalnike uspešnosti (KPI-je). Če je takšno vprašanje ocenjeno negativno, celotna ocena ne uspe.

Če uporabljate **rezultate napovednega ocenjevanja**, napišite vprašanja, ki se nanašajo na vrsto podatkov, ki jih Webex WFO potegne in analizira. Za več informacij glejte Konfiguracija predvidevanj .

**PRIMER:** QM uporabljate za merjenje količine tišine pri vsakem stiku. Obrazec za ocenjevanje se sprašuje: "Ali je agent takoj opozoril stranko?"

**PRIMER** Imate kategorijo besednih zvez storitve Google Analytics, imenovano »Pozdrav«, s stavki, kot so »hvala, ker ste poklicali«, »moje ime je« in »kako vam lahko pomagam danes«. Obrazec za ocenjevanje se sprašuje: "Ali je
Agent pravilno pozdravi klicatelja?"

## Vprašanja o ključnih kazalnikih uspešnosti (KPI)

Če želite uporabiti vprašanja o KPI-jih, morate najprej določiti poslovne cilje za kontaktni center. Ko razčlenite poslovne cilje, morate opredeliti zahtevna področja in kako lahko izmerite uspeh pri doseganju teh ciljev. Poslovne cilje lahko na primer razdelite na naslednje:

- Reševanje prvega stika (FCR)
- Prodajni proces in veščine

- Znanje o izdelku – z ocenami stikov lahko prepoznate zastopnike, ki nimajo zadostnega znanja o izdelku, in nato zagotovite usposabljanje za izboljšanje znanja o izdelkih. Pri ocenjevanju agenta boste na primer morda želeli razmisliti o teh vprašanjih:
  - Ali ima agent poglobljeno znanje o izdelkih?
  - Je to kritičen kazalnik ali področje izziva?
- Posredniško znanje orodij – posredniki imajo včasih opravka z najrazličnejšimi orodji, ko poslujejo s stranko (na primer orodja za vnos naročil, orodja za storilnost posrednikov, orodja za zbirke podatkov ali programska orodja po meri, zasnovana za organizacijo). Oceno lahko uporabite za spremljanje usposobljenosti agentov z orodji vašega kontaktnega centra in nato zagotovite usposabljanje za izboljšanje njihovega znanja orodja.
- Povprečno trajanje klica – nekateri klici so daljši od drugih. Z ocenjevanjem lahko ugotovite, kateri dejavniki povzročajo daljše klice, nato pa ponudite rešitve, ki povzročijo manj dolgih klicev in izboljšajo povprečno trajanje klicev.

Ko veste, kakšni so vaši poslovni cilji, lahko te cilje vključite kot odgovore na vprašanja v obrazcu za ocenjevanje in tem vprašanjem dodelite KPI-je. To vam omogoča, da cilje zastopnikov uskladite s poslovnimi cilji za kontaktni center. Nato lahko z obrazci za ocenjevanje izmerite uspešnost posrednikov glede na poslovne cilje središča za stike.

KPI lahko pozitivno ali negativno vpliva na poslovne cilje vašega središča za stike. Vrednost, dodeljena odgovoru KPI, odraža ta vpliv.

> **PRIMER** Poslovni cilji vašega kontaktnega centra so povečati prihodek, izboljšati zadovoljstvo strank in zmanjšati skupne stroške. Agent, ki nesrečno stranko spremeni v srečno stranko
> Pozitivno vpliva na poslovne cilje vašega kontaktnega centra. Agent, ki izgubi potencialno prodajo, negativno vpliva na poslovne cilje vašega kontaktnega centra.

## Kako se ocenjujejo vprašanja o KPI-jih

Vprašanje z enim ali več odgovori na KPI je v polju **Vrsta** označeno s »KPI«. KPI preglasi končni rezultat ocenjevanja. Če imate več odgovorov na KPI, pri ustvarjanju obrazca dajte prednost odgovorom na KPI, da določite, kateri odgovor KPI določa končni rezultat.

Ko se vprašanje KPI pojavi v razdelku, QM oceni vprašanje KPI kot katero koli drugo vprašanje. Skupna vrednost za ta odsek je prikazana v rezultatu odseka, vključno z vprašanjem KPI. QM ohrani rezultate, ki jih dodelite vsem vprašanjem in razdelkom. Te ocene so na voljo za pregled.

Še naprej morate točkovati celotno oceno, ko odgovor na KPI sproži končni rezultat.

## Točkovanje na podlagi odstotka

Ko ustvarite obrazec za ocenjevanje, morate izbrati točkovanje na podlagi odstotka ali točkovanje. Točkovanje na podlagi odstotka temelji na obsegu celih števil od 0 do 100. Ko ocenjevalec oceni odsek na obrazcu za ocenjevanje, ki temelji na odstotkih, se na tem odseku pojavita drseča vsota in odstotek.

## O odsekih, ki temeljijo na odstotkih

Vsak odsek, ki temelji na odstotkih, ima svojo težo, ki določa, koliko vpliva na skupno oceno ocenjevalnega obrazca. Vsak odsek Tab prikazuje svojo težo odseka. Vsota vseh uteži presekov mora biti 100. Te uteži se uporabijo po točkovanju vseh oddelkov, da se dobi skupna ocena v odstotkih za oceno. Skupna ocena se izračuna na naslednji način:

Rezultat odseka v odstotkih × teža odseka = tehtan rezultat odseka Vsota vseh tehtanih

rezultatov odsekov = skupno število točk v odstotkih

**PRIMER**

Obrazec ima dva razdelka, imenovana Pozdravi in oceni. Oddelek Greet ima možno skupno 15 točk in je vreden 40% skupne ocene. Agent je za ta odsek zaslužil 8 od možnih 15 točk ali 60%. Sekcija Ocenjevanje ima skupno 10 točk in je vredna 60%.
Agent je za ta oddelek zaslužil 8 točk ali 80%. Skupna ocena se izračuna na naslednji način:

Pozdravni del = 60% × 0,4 = 24%

Ocenite odsek = 80% × 0,6 = 48%

24% + 48% = 72% skupna ocena

## O vprašanjih, ki temeljijo na odstotkih

Vsako vprašanje, ki temelji na odstotkih, ima svojo težo, ki določa, koliko vpliva na skupno oceno odseka. Teža se pretvori v točke. Najvišja ocena za odsek je 100% (ali 100 točk), ne glede na to, koliko vprašanj vsebuje. Webex WFO uporablja to formulo, ki se uporablja za izračun tehtanega rezultata za eno vprašanje, ki temelji na odstotkih:

(dejanski rezultat ÷ najvišja ocena) × teža = tehtan rezultat

**PRIMER** V oddelku s tremi vprašanji ima vprašanje 1 težo 50 %. Vprašanji 2 in 3 imata težo po 25 %. To pomeni, da je vprašanje 1 vredno največ 50 točk, vprašanje 2 pa
In 3 so vredne največ 25 točk.

Naslednja tabela prikazuje potencialne točke, ki bi jih lahko zaslužilo vprašanje z lestvico odgovorov od 0 do 5, če ima težo 25% ali 50%. Če ocenjevalec odgovori z N/A, Webex WFO obravnava rezultat sekcije, kot da vprašanje ne obstaja.

| Lestvica<br>Odgovori | Pridobljene točke (teža vprašanja 25 %) | Pridobljene točke (teža vprašanja 50 %) |
|---|---|---|
| N/R | — | — |
| 0 | 0 | 0 |
| 1 | 5 | 10 |
| 2 | 10 | 20 |
| 3 | 15 | 30 |
| 4 | 20 | 40 |
| 5 | 25 | 50 |

Naslednja tabela prikazuje potencialne točke, ki bi jih lahko zaslužilo vprašanje da / ne, če ima težo 25% ali 50%.

| Odgovori | Pridobljene točke (teža vprašanja 25 %) | Pridobljene točke (teža vprašanja 50 %) |
|---|---|---|
| da | 25 | 50 |
| ne | 0 | 0 |
| N/R | — | — |

Naslednje tabele prikazujejo rezultate za več odsekov v obrazcu za vrednotenje vzorca.

**Točkovani primer za razdelek s tremi vprašanji**

| Vprašanje | Teža | Vrsta | Partitura | Ponderirana ocena |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 50% | Lestvica 0–5 | 4 | 40 |
| 2 | 25% | Lestvica 0–5 | 3 | 15 |
| 3 | 25% | Da ali ne | da | 25 |
| **Ocena odseka** | | | | **80%** |

**Točkovani primer za razdelek s štirimi vprašanji**

| Vprašanje | Teža | Vrsta | Partitura | Ponderirana ocena |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 60% | Lestvica 0–5 | 3 | 36 |
| 2 | 15% | Lestvica 0–5 | 4 | 12 |
| 3 | 20% | Da ali ne | ne | 0 |
| 4 | 5% | Da ali ne | da | 5 |
| **Ocena odseka** | | | | **53%** |

**Primer z oceno »ni relevantno« (N/A) kot odgovorom**

| Vprašanje | Teža | Vrsta | Partitura | Ponderirana ocena |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 60% | Lestvica 0–5 | N/V | — |
| 2 | 15% | Lestvica 0–5 | 4 | 12 |
| 3 | 20% | Da ali ne | ne | 0 |
| 4 | 5% | Da ali ne | da | 5 |
| **Ocena odseka** | | | | **42.5%** |

**OPOMBA** : Odgovor N / A odstrani to vprašanje iz skupnega možnega rezultata. Torej za ta primer ocena 43% temelji na rezultatu 17 od skupno 40 namesto na skupnem rezultatu 100.

## Kako se ocenjujejo vrednotenja na podlagi odstotkov

Ko shranite obrazec za ocenjevanje, obrazec izračuna možne točke, prislužene točke in odstotek (ali oceno). Te formule temeljijo na številu odsekov v ocenjevalnem obrazcu.

## Možne točke

Skupno možno število točk za ocenjevalni obrazec je vsota možnih točk vsake sekcije, pomnožena s skupnim številom točk:

Obrazec Možne točke =
Oddelek 1 teža × Oddelek 1 Možne točke
+ teža oddelka 2 × Oddelek 2 Možne točke

+ Teža oddelka 3 × Oddelek 3 Možne točke
+ Teža oddelka 4 × Oddelek 4 Možne točke

Naslednji primer prikazuje, kako Webex WFO izračuna skupno možno število točk za točkovani ocenjevalni obrazec s štirimi odseki:

| Oddelek | Teža | Možne točke za odsek | Točke, h katerim prispeva razdelek Obrazec |
|---|---|---|---|
| 1 | 25% | 100 | 25 |
| 2 | 25% | 75 | 18.75 |
| 3 | 25% | 80 | 20 |
| 4 | 25% | 100 | 25 |
| **Skupno število možnih točk** | | | **88.75** |

## Pridobljene točke

Skupno število točk, pridobljenih pri točkovani oceni, se izračuna po naslednji formuli:

Obrazec Skupno število pridobljenih točk =
Oddelek 1 teža × Oddelek 1 Skupno število zasluženih točk
+ Teža iz oddelka 2 × Oddelek 2 Skupno število zasluženih točk
+ Oddelek 3 teža × Oddelek 3 Skupno število zasluženih točk
+ Oddelek 3 teža × Oddelek 3 Skupno število zasluženih točk

Naslednji primer prikazuje, kako Webex WFO izračuna število točk, pridobljenih na ocenjevalnem obrazcu, s štirimi odseki:

| Oddelek | Teža | Pridobljene točke | Točke, h katerim prispeva razdelek Skupni rezultat |
|---|---|---|---|
| 1 | 25% | 85 | 21.25 |
| 2 | 25% | 60 | 15 |
| 3 | 25% | 65 | 16.25 |

| Oddelek | Teža | Pridobljene | Točke, h katerim prispeva razdelek |
|---|---|---|---|
| 4 | 25% | 90 | 22.5 |
| **Skupno število pridobljenih točk** | | | **75** |

## Odstotna ocena

Odstotek za točkovani ocenjevalni obrazec se izračuna po naslednji formuli:

Odstotek obrazca =
Pridobljene točke obrazca ÷ oblikovanje možnih točk

Naslednji primer prikazuje, kako Webex WFO izračuna odstotno oceno iz prejšnjih dveh tabel:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

## Točkovno točkovanje

Ko ustvarite obrazec za ocenjevanje, morate izbrati točkovanje na podlagi točk ali točkovanje na podlagiodstotka. Točkovno točkovanje temelji na obsegu celih števil. Najmanjše število je lahko manjše od nič.

> **PRIMER** Najmanjše število točk na obrazcu je −50, največje število točk pa 150. Ocena 0 velja za ustrezno ali povprečno. Pozitivne točke se podelijo za izjemne
> Storitev, ko agent opravlja več kot običajni pričakovani rezultat. Negativne točke se odštejejo za slabo storitev in kažejo, da agent potrebuje dodatno usposabljanje.

Najnižja ocena za ocenjevalni obrazec na podlagi točk je seštevek vseh minimalnih točk, dodeljenih vprašanjem.

Najvišja ocena za ocenjevalni obrazec na podlagi točk je seštevek vseh možnih točk, ki so dodeljene vprašanjem.

## Samodejno dodeljevanje pregledov, vrednotenj in umerjanj (klasična stran)

Cilj stika je seznam stikov, dodeljenih ocenjevalcem za pregled, vrednotenje ali umerjanje. Ko ustvarite cilj, določite merila za stike in rok. Cilji so prikazani na strani »Čakalna vrsta za stike« ocenjevalcev.

> **OPOMBA** : Informacije tukaj zajemajo klasično različico strani za skrbništvo čakalne vrste stikov. Če želite informacije o novi različici, pojdite na Dodeljevanje vrednotenj, umerjanj in pregledov samodejno (nova stran).
> Kako vem, katero različico imam?
> Če vidite tabelo s seznamom ciljev, imate novo stran. Če vidite **, kaj želite narediti?** S seznamom možnosti imate klasično stran.

## Predpogoji

- Vaša organizacija uporablja Cisco Upravljanje kakovosti
- Nekateri pogoji za stik zahtevajo storitev Cisco Analytics (glejte 10 . korak spodaj)
- Imate dovoljenja za skrbništvo ciljev stika in vsaj eno od teh dovoljenj:
  - Ustvarjanje cilja vrednotenja (potrebno za ustvarjanje ciljev vrednotenja)
  - Ustvarjanje cilja umerjanja (potrebno za ustvarjanje ciljev umerjanja)
  - Ustvarjanje cilja pregleda (potrebno za ustvarjanje ciljev pregleda)
- Osebe, ki so jim dodeljeni cilji, imajo ta dovoljenja:
  - Ogled stikov
  - Ogled cilja stika
  - Ocenite stik (potrebno za dokončanje ciljev ocenjevanja)
  - Umerjanje stika (potrebno za dokončanje ciljev umerjanja)

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > QM > QM Tokovi stikov > skrbništvo čakalne vrste za stike

# Postopki

## Oglejte si vse cilje

- Izberite **Prikaži cilje stikov**. Cilji so razvrščeni po ID-ju cilja.

## Ustvarjanje cilja

1. Izberite **Ustvari nov cilj**.
2. V polje Ime **vnesite ime** cilja.
3. Izberite vrsto opravila s spustnega seznama Dejanje .
4. V polje Število stikov **vnesite število stikov, vključenih** v cilj.
5. Izberite vrsto stika s spustnega **seznama Vrsta** stika.
6. Na spustnem **seznamu Raven** stika izberite, ali je število stikov v cilju na posrednika ali na ekipo.

   **PRIMER** : Cilj je oceniti 10 stikov na ekipo. S spustnega seznama Raven stika izberete Ekipa.

7. Izberite rok cilja s spustnega **seznama Pogostost** ciljev. To so vaše možnosti:
   - Dan, Teden ali Mesec – Webex WFO določi cilj vsak dan, teden ali mesec.
   - Določen datum – ocenjevalci morajo doseči cilj do določenega datuma in ure. Po tem datumu cilj postane neaktiven. Če izberete to možnost, se prikažejo polja z datumom in uro.
   - Datumski obseg – ocenjevalci morajo doseči cilj med določenim časovnim obdobjem. Po končnem datumu cilj postane neaktiven. Polji »Dejanski začetni datum« in »Dejanski končni datum« se prikažeta, če izberete to možnost.
8. (Neobvezno) Če želite cilj omejiti na stike, prejete v določenem časovnem okviru, izberite **Dodeli stik samo med tema datumoma** ter izberite začetni in končni datum.
9. (Neobvezno) V polje Navodila **vnesite navodila za ocenjevalce** .
10. Na **spustnem seznamu Klasifikator** izberite prvi kriterij za Webex WFO, ki ga želite uporabiti pri izbiri stikov za cilj. Dodatna polja se prikažejo glede na vaš izbor. To so vaše možnosti:
    - Klici, manjši od (samo klic) Klici, ki so krajši od določenega trajanja. Vnesite trajanje ali kliknite ikono ure, da jo izberete.

- Klici, večji od – (samo klic) Klici, ki so daljši od določenega trajanja. Vnesite trajanje ali kliknite ikono ure, da jo izberete.
- Ima polje z metapodatki – stike z določenim metapodatkovnim poljem, ne glede na vrednost v tem polju. Izberite polje z metapodatki.
- Ima polje metapodatkov z vrednostjo – stiki, ki imajo določeno polje metapodatkov z določeno vrednostjo. Izberite polje metapodatkov in vnesite vrednost.
- Stikom (samo za besedila in e-pošto) (samo za pošiljanje besedil in e-pošte), poslanim določenemu prejemniku. Vnesite prejemnika.
- Od – (samo besedilo in e-pošta) Stiki, prejeti od določenega pošiljatelja. Vnesite pošiljatelja.
- Zadeva – (samo e-pošta) Stiki, ki imajo določeno ključno besedo v vrstici z zadevo. Vnesite ključno besedo.
- Naključni klic/besedilo/e-pošta – vsi stiki, ki so v okviru ocenjevalca.
- Razlog – (samo klic) Stiki, ki imajo določeno vrednost v polju »Razlog«. Izberite razlog.
- Rezultat promotorja Predictive Net Promoter Manj kot – stiki, pri katerih je predvidena ocena neto promotorja nižja od določene številke. Vnesite oceno. (Zahteva Cisco Analytics)
- Rezultat promotorja Predictive Net Promoter je večji od – stiki, pri katerih je predvidena ocena neto promotorja večja od določenega števila. Vnesite oceno. (Zahteva Cisco Analytics)
- Ocena napovednega vrednotenja Manj kot – stiki, pri katerih je predvidena ocena vrednotenja nižja od določenega števila. Vnesite oceno. (Zahteva Cisco Analytics)
- Ocena napovednega vrednotenja Večje od – stiki, pri katerih je predvidena ocena vrednotenja nižja od določenega števila. Vnesite oceno. (Zahteva Cisco Analytics)
- Kanal – (samo e-pošta, klepet in SMS) Stiki, do katerih je prišlo v določenem kanalu. Izberite kanal. Ta možnost se prikaže, če vaša organizacija uporablja podprto integracijo za stike v družabnih omrežjih. Možnosti kanala se razlikujejo glede na vrste družabnih medijev, ki jih uporablja vaša organizacija.

11. Kliknite **Dodaj**.
12. (Neobvezno) Na spustnem **seznamu Klasifikator** izberite dodatne pogoje in kliknite **Dodaj**. Če Webex WFO ne najde stikov, ki ustrezajo prvemu klasifikatorju, ki ste ga izbrali, bo poiskal stike, ki ustrezajo drugemu klasifikatorju in tako naprej, dokler ne najde vsaj enega stika. Če najde vsaj en stik, ki ustreza klasifikatorju, preneha iskati stike, ki ustrezajo drugim klasifikatorjem, ki so nižje na seznamu.

> **OPOMBA:** Če Webex WFO ne najde stikov, ki bi ustrezali kateremu koli klasifikatorju za cilj, cilja ne dodeli ocenjevalcem. Če postane stik, ki ustreza klasifikatorju ciljev, na voljo Kasneje Webex WFO dodeli cilj ocenjevalcem. Ta zamuda pri dodeljevanju ciljev lahko ocenjevalcem prepreči, da bi dosegli ta cilj za določeno časovno obdobje.

13. (Neobvezno) Če želite spremeniti vrstni red klasifikatorjev, izberite klasifikator in kliknite puščico gor ali dol. Če želite izbrisati klasifikator, ga izberite in kliknite **Odstrani**.
14. V **razdelku Uporabniki** premaknite ocenjevalce, ki morajo dokončati cilj, iz **Na voljo** v **Dodeljeno**.
15. Izberite **Aktivno** v **razdelku Stanje** cilja.

    > **POMEMBNO** Aktivirajte cilj šele, ko ste ga popolnoma končali. Aktivnega cilja ni mogoče urejati.

16. Kliknite **Shrani**.

## Kopiranje cilja

Če morate ustvariti nov cilj, ki je podoben obstoječemu cilju, je kopiranje cilja lažje kot ustvarjanje cilja iz nič.

1. Izberite **Kopiranje obstoječega cilja**.
2. Izberite prvotni cilj s spustnega seznama Izberite obstoječi cilj za **kopiranje** .
3. Po potrebi uredite kopijo.
4. Izberite **Aktivno** v **razdelku Stanje** cilja.

    > **POMEMBNO** Aktivirajte cilj šele, ko ste ga popolnoma končali. Aktivnega cilja ni mogoče urejati.

5. Kliknite **Shrani**.

## Spreminjanje oseb, dodeljenih aktivnemu cilju

Edina stvar, ki jo lahko spremenite glede aktivnega cilja, so ljudje, ki so mu dodeljeni.

1. Izberite **Uredi obstoječi cilj**.
2. Izberite cilj s spustnega **seznama Izberite obstoječi cilj za urejanje** .
3. V **razdelku Uporabniki** premaknite osebe v stolpec Dodeljeno  ali iz njega.
4. Kliknite **Shrani**.

## Urejanje cilja

Cilje lahko urejate samo s stanjem »Možnost urejanja«.

1. Izberite **Uredi obstoječi cilj**.
2. Izberite cilj s spustnega **seznama Izberite obstoječi cilj za urejanje** .
3. Uredite cilj in kliknite **Shrani**.

### Brisanje cilja

Cilja ne morete izbrisati, lahko pa ga deaktivirate. Deaktivirani cilji ne pošiljajo več stikov v čakalne vrste za stike ocenjevalcev.

> **POMEMBNO** Deaktiviranje cilja je trajno. Neaktivnega cilja ne morete znova aktivirati ali urediti, lahko pa ga kopirate. Glejte Kopiranje cilja.

1. Izberite **Uredi obstoječi cilj**.
2. Izberite cilj s spustnega **seznama Izberite obstoječi cilj za urejanje** .
3. V **razdelku Stanje** cilja izberite **Neaktivno**.
4. Kliknite **Shrani**.

## Sorodne teme

- Dostop do stikov, ki so vam dodeljeni (klasična stran) – informacije o ciljih stika z vidika ocenjevalca
- Dostop do stikov, ki so vam dodeljeni (nova stran) – informacije o ciljih stika z vidika ocenjevalca
- Samodejno dodeljevanje ocen, umerjanj in pregledov (nova stran)

## Samodejno dodeljevanje ocen, umerjanj in pregledov (nova stran)

Na strani Skrbništvo čakalne vrste stikov ustvarite cilje stikov. Cilj stika je seznam stikov, dodeljenih ocenjevalcem za pregled, vrednotenje ali umerjanje. Ko ustvarite cilj, določite merila za stike in rok. Cilji so prikazani na strani »Čakalna vrsta za stike« ocenjevalcev. Oglejte si Dostop do stikov , ki so vam dodeljeni (klasična stran) ali Dostop do stikov, ki so vam dodeljeni (nova stran), če želite izvedeti, kakšni so cilji ocenjevalca.

> **OPOMBA** : Informacije tukaj zajemajo novo različico strani za skrbništvo čakalne vrste za stike. Če želite več informacij o klasični različici, pojdite na Dodeljevanje pregledov, vrednotenj in umerjanj Samodejno (klasična stran).

*Kako vem, katero različico imam?*
Če vidite tabelo s seznamom ciljev, imate novo stran. Če vidite **, kaj želite narediti?** S seznamom možnosti imate klasično stran.

## Predpogoji

- Vaša organizacija uporablja Webex WFO Cloud. Nova stran za skrbništvo čakalne vrste za stike ni na voljo za uvedbe na mestu uporabe.
- Vaša organizacija uporablja Cisco upravljanje kakovosti.
- Nekateri pogoji za stik zahtevajo storitev Cisco Analytics (glejte 11 . korak spodaj).
- Imate dovoljenja za skrbništvo ciljev stika in vsaj eno od teh dovoljenj:
  - Ustvarjanje cilja vrednotenja (potrebno za ustvarjanje ciljev vrednotenja)
  - Ustvarjanje cilja umerjanja (potrebno za ustvarjanje ciljev umerjanja)
  - Ustvarjanje cilja pregleda (potrebno za ustvarjanje ciljev pregleda)
- Osebe, ki so jim dodeljeni cilji, imajo ta dovoljenja:
  - Ogled stikov
  - Ogled cilja stika
  - Ocenite stik (potrebno za dokončanje ciljev ocenjevanja)
  - Umerjanje stika (potrebno za dokončanje ciljev umerjanja)
- Ljudje, ki so jim dodeljeni cilji, imajo obseg nad ekipami in agenti, katerih stiki so vključeni v cilje.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > QM > QM Tokovi stikov > skrbništvo čakalne vrste za stike

## Postopki

### Ustvarjanje cilja

1. Kliknite **Nov cilj**.
2. V polje Ime **vnesite ime** cilja.

3. Izberite vrsto opravila s spustnega seznama Dejanje . To so vaše možnosti:
   - **Ocenjevanje** – ocenjevalci ocenijo stik na podlagi vprašanj v obrazcu za ocenjevanje.
   - **Umerjanje** – ocenjevalci ocenijo stik, vendar njihovi rezultati niso uradni. Cilji umerjanja vam omogočajo, da primerjate rezultate, ki jih različni ocenjevalci dodelijo istemu stiku, da ohranite dosledne rezultate v celotnem središču za stike.
   - **Pregled** – ocenjevalci poslušajo klic ali preberejo pisni stik, ne da bi ga morali oceniti.
4. Izberite vrsto stika s spustnega **seznama Vrsta** stika.
5. V polje Število stikov **vnesite število stikov, vključenih** v cilj.

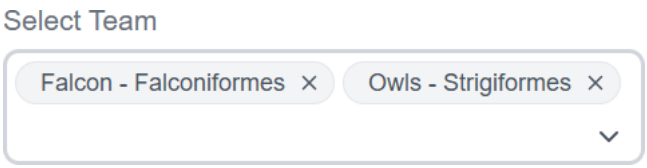
   **PRIMER:** Želite, da oseba, ki je dodeljena cilju, oceni deset stikov. V polje Število stikov vnesete **10 .**

6. Na spustnem **seznamu Raven** cilja izberite, ali je število stikov v cilju na posrednika ali na ekipo.

   **PRIMER:** Želite, da oseba, ki je dodeljena cilju, oceni deset stikov, ki jih je upravljal določen posrednik. S spustnega **seznama Raven** cilja izberete **Agent** .

   **PRIMER** Želite, da oseba, ki je dodeljena cilju, oceni deset stikov, ki jih je upravljala določena ekipa. S spustnega seznama Raven cilja izberete **Ekipa .**

7. V **razdelku Uporabniki** s spustnega **seznama Izberite prejemnika** izberite osebo, ki ji bo dodeljen cilj.
8. Na spustnem **seznamu Izberi** izberite agente ali ekipe, katerih stiki bodo vključeni v cilj. Če želite dodati več posrednikov ali ekip, začnite vnašati njihova imena ali kliknite puščico navzdol v polju **Izberi** .




9. (Neobvezno) Če želite cilj dodeliti več osebam, kliknite **Dodaj**, nato pa ponovite 7. in 8. korak.
10. Izberite, kako pogosto bo cilj dodeljen s spustnega **seznama Pogostost** ciljev. To so vaše možnosti:

- **Dan**, **teden** ali **mesec** – Webex WFO prerazporedi cilj ocenjevalcem vsak dan, teden ali mesec.
  - **Dan** – Webex WFO vsak dan ob 12:00 AM prerazporedi cilj ocenjevalcem.
  - **Teden** – Webex WFO vsak ponedeljek ob 12:00 AM prerazporedi cilj ocenjevalcem.
  - **Mesec** - Webex WFO prerazporedi cilj ocenjevalcem prvi dan vsakega meseca ob 12:00 AM.

**OPOMBA:** Če ponavljajoči se cilj dodelite po začetku frekvenčnega območja, Webex WFO ne prilagodi števila stikov, vključenih v cilj, tako, da bi se ujemalo s Skrajšan čas obdelave cilja. Če na primer ustvarite cilj, da ocenite deset stikov vsak teden in ga aktivirate v sredo, morajo ocenjevalci še vedno oceniti vseh deset stikov pred koncem tedna, da dosežejo ta cilj. Ker tako delujejo ponavljajoči se cilji, priporočamo, da cilje aktivirate na začetku njihovega frekvenčnega območja. Namesto da tedenski cilj aktivirate v sredo, ga aktivirajte v ponedeljek.

- **Določen datum** – ocenjevalci morajo cilj dokončati enkrat za določen datum in čas. Po tem datumu cilj postane neaktiven. Če **izberete to možnost, se prikaže polje Select Date** .
- **Datumski obseg** – ocenjevalci morajo dokončati cilj enkrat v določenem časovnem obdobju. Po končnem datumu cilj postane neaktiven. **Polji** »Dejanski začetni datum **« in** »Dejanski končni datum « se prikažeta, če izberete to možnost.

11. V **razdelku Klasifikatorji** izberite prvo pravilo za Webex WFO, ki ga želite uporabiti pri izbiri stikov za cilj. Dodatna polja se prikažejo glede na vaš izbor. To so vaše možnosti:

| Klasifika | Na voljo za te Vrste stikov | Opredelit | Kako ga |
|---|---|---|---|
| Klici, manjši od | Klic | Klici, ki so krajši od določenega trajanja. | Vnesite trajanje v polja **ure**, **minute** ali **sekunde** . |
| Klici, večji od | Klic | Klici, ki so daljši od določenega trajanja. | Vnesite trajanje v polja **ure**, **minute** ali **sekunde** . |

| Klasifikator | Na voljo za te Vrste stikov | Opredelitev | Kako ga uporabljati |
|---|---|---|---|
| Ima polje z metapodatki | Vse | Stiki, ki imajo izpolnjeno določeno polje metapodatkov, ne<br><br>Ne glede na to, v kateri vrednosti je to polje. | Izberite polje iz polja **z metapodatki** spustni seznam. |
| Ima polje metapodatkov z vrednostjo | Vse | Stiki, ki imajo določeno metapodatkovno polje z določenim vrednost. | Izberite polje iz polja **z metapodatki** spustni seznam in vnesite vrednost v polje Vrednost **metapodatkov** . |
| K | Besedilo, e-pošta, klepet, SMS | Stiki, poslani določenemu prejemniku. | Vnesite prejemnika v **polje Za** . |
| Od | Besedilo, e-pošta | Stiki, prejeti od določenega pošiljatelja. | Vnesite pošiljatelja v **S** polja. |
| Zadeva | E-pošta | E-poštna sporočila z določeno ključno besedo v vrstici z zadevo. | V polje Zadeva **vnesite ključno besedo** . |
| Naključno | klic, besedilo, e-pošta, Klepet, SMS | Vsi stiki, ki so v okviru ocenjevalca Obseg. | Ni dodatnih korakov Potrebno. |
| Razlog | Kličite, klepetajte, SMS | Stiki z določeno vrednostjo v polju »Razlog«. | Izberite razlog s spustnega **seznama Razlog** . |

| Klasifikator | Na voljo za te Vrste stikov | Opredelitev | Kako ga uporabljati |
|---|---|---|---|
| Ocena promotorja Predictive Net Promoter manjša od | Klic, besedilo, e-pošta | Stiki, pri katerih je predvidena ocena neto promotorja manjša od določene številke. | Vnesite rezultat v **polje »Napovedna neto ocena promotorja manj kot** «. (Zahteva Cisco Analytics) |
| Ocena promotorja Predictive Net večja od | Klic, besedilo, e-pošta | Stiki, pri katerih je predvidena ocena neto promotorja večja od določene številke. | Vnesite rezultat v **polje Napovedna ocena promotorja Net Večje kot** . (Zahteva Cisco Analitika) |
| Ocena napovedne ocene manjša od | Klic, besedilo, e-pošta | Stiki, katerih predvidena ocena vrednotenja je manjša od določenega števila. | Vnesite rezultat v **polje Ocena napovednega vrednotenja manj kot** . (Zahteva Cisco Analitika) |
| Ocena napovedne ocene večja od | Klic, besedilo, e-pošta | Stiki, katerih predvidena ocena vrednotenja je manjša od določenega števila. | Vnesite rezultat v **polje Ocena napovednega vrednotenja večje kot** . (Zahteva Cisco Analitika) |
| Kanal | E-pošta, klepet, SMS<br>Ta možnost se prikaže, če vaša organizacija uporablja podprto integracijo za stike v družabnih omrežjih. | Stiki, ki se je zgodilo v določenem kanalu. | Izberite kanal s spustnega **seznama Kanal** . Možnosti kanala se razlikujejo glede na vrste družabnih medijev, ki jih uporablja vaša organizacija. |

12. Kliknite **Dodaj**.
13. (Neobvezno) Ponavljajte koraka 11 in 12, dokler ne končate dodajanja klasifikatorjev.
14. (Neobvezno) Če želite spremeniti vrstni red klasifikatorjev, izberite klasifikator in kliknite puščico gor ali dol.
15. Izberite, ali stik lahko **Ujema s katerim koli klasifikatorjem** ali se mora **ujemati z vsemi klasifikatorji** , ki bodo vključeni v cilj.

    **OPOMBA** : Če izberete **Ujemi katero koli**, vrstni red klasifikatorjev določa prioriteto Webex WFO pri iskanju stikov. Webex WFO najprej poišče stike, ki ustrezajo prvemu klasifikatorju, nato stike, ki se srečajo z drugim klasifikatorjem in tako naprej. Če izberete **Primerjaj vse**,
    Webex WFO išče samo stike, ki ustrezajo vsem klasifikatorjem.

    **OPOMBA:** Če Webex WFO ne najde stikov, ki bi ustrezali kateremu koli klasifikatorju za cilj, cilja ne dodeli ocenjevalcem. Če postane stik, ki ustreza klasifikatorju ciljev, na voljo Kasneje Webex WFO dodeli cilj ocenjevalcem. Ta zamuda pri dodeljevanju ciljev lahko ocenjevalcem prepreči, da bi dosegli ta cilj za določeno časovno obdobje.

16. (Neobvezno) Če želite omejiti cilj na stike, prejete na določene datume, izberite **Dodeli le stike, do katerih je prišlo v tem časovnem obdobju** , ter izberite začetni in končni datum.
17. (Neobvezno) V polje Navodila **vnesite navodila za ocenjevalce** .
18. Pomaknite se navzgor do razdelka **Stanje** cilja in izberite **Aktivno**.

    **POMEMBNO** Aktivirajte cilj šele, ko ste ga popolnoma končali. Aktivnega cilja ni mogoče urejati.

19. Kliknite **Shrani**.

## Filtriranje ciljev

Cilje lahko iščete na podlagi imena cilja ali ID-ja.

1. Kliknite tri vrstice v **stolpcu ID** cilja ali **Ime** . Odpre se filter.
2. (Neobvezno) Izberite možnost s spustnega **seznama Vsebuje** .
3. Vnesite iskanje v **polje Filter** . Seznam ciljev se posodablja samodejno, prikažejo pa se dodatni filtri, ki jih lahko po potrebi uporabite.

   Če se želite vrniti na celoten seznam ciljev, iz polja **»Filter** « izbrišite celotno besedilo.

## Urejanje cilja

Urejate lahko samo cilje, ki jih je **v** stolpcu Stanje **mogoče urejati** . Aktivnih ali neaktivnih ciljev ne morete urejati.

1. Na seznamu ciljev kliknite **Uredi**.
2. Po potrebi spremenite cilj.
3. Kliknite **Shrani**.

### Kloniranje cilja

1. Na seznamu ciljev kliknite **Klon.** Klon se odpre v načinu urejanja.
2. (Neobvezno) Po potrebi uredite klon.
3. Kliknite **Kloniranje**. Cilj je prikazan na strani »Skrbništvo čakalne vrste stikov« z možnostjo **(Kopiraj)** na koncu imena.

### Brisanje cilja

Cilja ne morete izbrisati, lahko pa ga deaktivirate. Deaktivirani cilji ne pošiljajo več stikov v čakalne vrste za stike ocenjevalcev.

**POMEMBNO** Deaktiviranje cilja je trajno. Neaktivnega cilja ne morete znova aktivirati ali urediti, lahko pa ga kopirate. Oglejte si Kloniranje cilja.

1. Na seznamu ciljev kliknite **Uredi**.
2. V **razdelku Stanje** cilja izberite **Neaktivno**.
3. Kliknite **Shrani**.

### Ogled poteklih ciljev

- Na seznamu ciljev vklopite **možnost Pokaži neaktivne cilje** . Potekli cilji se prikažejo na seznamu ciljev z **Neaktivno** v **stolpcu Stanje** .

## Sorodne teme

- Dostop do stikov, ki so vam dodeljeni (klasična stran) – informacije o ciljih stika z vidika ocenjevalca
- Dostop do stikov, ki so vam dodeljeni (nova stran) – informacije o ciljih stika z vidika ocenjevalca
- Samodejno dodeljevanje pregledov, vrednotenj in umerjanj (klasična stran)

## Ročno dodeljevanje pregleda, vrednotenj in umerjanj

Ustvarite lahko opravilo, v katerem lahko eden ali več uporabnikov umerja, oceni ali pregleda enega ali več stikov. Webex WFO doda stike, dodeljene s tem opravilom, v čakalno vrsto stikov za te uporabnike (glejte Dostop do stikov, ki so vam dodeljeni (klasična stran) ali Dostop do stikov, ki so vam dodeljeni (nova stran)).

> **Opomba :** stiki, ki jih uporabljate za ustvarjanje opravil, morajo biti stari manj kot eno leto. Stiki, starejši od enega leta, niso prikazani v čakalni vrsti stikov. Če želite dati stik, starejši od enega leta, v skupno rabo glejte Ustvarjanje hiperpovezave do posnetkov.

### Ustvarjanje začasnega opravila

1. Izberite enega ali več stikov.
2. Kliknite **Ustvari opravilo**. Prikaže se stran Konfiguracija opravil Ad Hoc.
3. Vnesite ime za začasno opravilo.
4. Izberite vrsto opravila. Opravilo, ki ga izberete, določa, kateri uporabniki so na voljo v polju **Dodeli.** Webex WFO prikaže samo uporabnike, ki imajo dovoljenja za izvedbo določenega opravila.
   - **Umerjanje** – opravilo umerjanja izbranih stikov je mogoče dodeliti več uporabnikom. Polje **obrazca** za vrednotenje se prikaže, ko izberete **Umerjaj**. Izberite obrazec, ki ga želite uporabiti za umerjanje stika.

     > **Opomba** Če izberete to možnost, bodo vsi stiki, ki še niso označeni za umerjanje, označeni za umerjanje, ko ustvarite opravilo.

   - **Ovrednoti** – za ocenjevanje izbranih stikov je lahko dodeljen le enemu uporabniku. Polje **»Obrazec za** vrednotenje« se prikaže, ko izberete **Ovrednoti**. Izberite obrazec, ki ga želite uporabiti za vrednotenje stika.
   - **Pregled** – več uporabnikom je mogoče dodeliti pregled (poslušanje) klica. Ko **izberete** Pregled, **se prikaže drsnik Konfiguracija**trajanja predvajanja. Drsnik določa odstotek klica (od začetka), ki ga mora prejemnik pregledati, da dokonča opravilo. Privzeta vrednost je 100%. Izberete lahko odstotek v korakih po 10%.
5. Izberite uporabnike, ki jim dodeljujete opravilo. Če dodeljujete umerjanje ali pregled, kliknite **Izberi vse** , da opravilu dodate vse uporabnike v skupini.
6. Vnesite datum dokončanja opravila ali kliknite ikono koledarja in izberite datum zaključka.
7. (Neobvezno) **Potrdite polje Obvesti po dokončanem** , če želite prejeti obvestilo, ko vsak prejemnik dokonča opravilo.

> **OPOMBA** Če želite biti obveščeni, morate biti dodeljeni tudi obvestilu o dokončanem cilju stika.

8. (Neobvezno) Vnesite morebitna posebna navodila za prejemnike.
9. Kliknite **Ustvari opravilo**.

## Označevanje stika za umerjanje

Ko stik označite za umerjanje, ga lahko vsak uporabnik, čigar vloga vključuje dovoljenje za umerjanje stika in ki ima obseg nad stikom, oceni v načinu umerjanja.

Rezultati ocenjevanja, opravljenega v kalibracijskem načinu, so vključeni v poročilo o umerjanju ocene, kjer lahko primerjate in primerjate rezultate, ki so jih vsi ocenjevalci dali stiku. To vam omogoča, da vidite, ali vaši ocenjevalci dajejo dosledne ocene.

Če želite več informacij o umerjanju, glejte Umerjanje ocenjevalcev.

### Označevanje stika za umerjanje

1. Na strani Interakcije izberite stik v tabeli stikov.
2. Kliknite ikono **Označi za umerjanje** .
3. Izberite želeni obrazec za ocenjevanje.
4. Kliknite **OK**.

## Umerjanje ocenjevalcev

Umerjanje je posebna vrsta ocenjevanja, ki omogoča več uporabnikom, da ocenijo en sam stik. Umerjanje pomaga zagotoviti doslednost med ocenjevalci, saj vam omogoča primerjavo, kako so različni ocenjevalci opravili isto oceno.

Če je kontakt označen za kalibracijo, lahko ocenjevalec izpolni ocenjevalni obrazec kot kalibracijo in standardno oceno kakovosti. Pri ocenjevanju stika izberite ustrezen način.

Samo poročilo o umerjanju evalvacije vključuje rezultat kalibracije. Niti rezultati ekipe niti posrednika na nadzorni plošči ali v poročilih ne vključujejo rezultata umerjanja.

> **Opomba** Ko je stik ocenjen kot standardna ocena kakovosti, je pri iskanju možnosti Vse ocene ali Moje ocene prikazan kot ocenjen. Ko je rezultat dosežen kot kalibracija, je prikazan kot zadetek Ko iščete Moje čakajoče umerjanje.

### Iskanje stikov, označenih za umerjanje

1. Na strani Interakcije kliknite ikono seznama **filtrov** . Odpre se podokno Filtri.
2. Konfigurirajte nabor filtrov **, ki vključuje filter obsega** iskanja, s pogoji Moje **čakajoče umerjanje**.
3. Kliknite **Uporabi**. Rezultati filtriranja prikažejo vse stike v obsegu, ki so označeni za umerjanje.

## Poročilo o umerjanju evalvacije

V poročilu »Vrednotenje« so prikazani umerjeni rezultati vrednotenja. Poroča le o ocenjenih ocenah, ocenjenih za kalibracijo. Ne prikazuje standardnih ocen ocenjevanja. S tem poročilom ocenite ocenjevalce.

**Opomba** Če želite imeti dostop do tega poročila, morate imeti omogočeno dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca.

**OPOMBA:** Ustvarjanje tega poročila lahko traja nekaj minut.

# Analiziranje evalvacijskih podatkov

Poleg standardnih ocenjevalnih poročil lahko s storitvijo Google Analytics predvidite tudi neto rezultate poganjkov ali ocene ocen.

Ogled poročil o vrednotenju 534
Konfiguracija predvidevanj 535

## Ogled poročil o vrednotenju

V Webex WFO je čas, povezan s stikom, čas, ko se je stik zgodil na lokaciji agenta. Če časovni pas, povezan s stikom, ni znan Webex WFO, je čas prikazan v greenwiškem srednjem času (GMT).

Ocene se zaokrožijo navzgor za posamezne sekcije v ocenjevalnih in anketnih obrazcih. Vendar pa so v poročilih, ki prikazujejo povprečja odsekov za agente, ekipe in skupine, rezultati odsekov najprej sešteti in povprečiti, nato pa se zaokrožijo navzgor. Posledično se povprečje, prikazano v poročilih, nekoliko razlikuje od števila, izračunanega tako, da sešteje rezultate odsekov, kot je prikazano v obrazcu za ocenjevanje ali anketo, in jih nato povpreči.

Za informacije o standardnih poročilih QM in WFM, ki so priložena poročilom Webex WFO, in navodila za zagon standardnega poročila glejte QM standardna poročila in WFM standardna poročila.

### Konfiguracija predvidevanj

S predvidevanji lahko konfigurirate Webex WFO za oceno neto rezultata promotorja stika ali ocene ocene. Na podlagi predvidenega rezultata lahko nato ustvarite avtomatiziran potek dela, ki pošlje stik ocenjevalcu. Napovedi pomagajo ocenjevalcem, da se osredotočijo na stike, ki bodo najverjetneje privedli do usposabljanja agentov.

Mehanizem za predvidevanje združi rezultate stikov v zadnjih šestih mesecih s podatki storitve Analytics in vsak teden ustvari nov model. Privzeti dan za ustvarjanje novega modela je nedelja, skrbnik sistema pa lahko izbere drug dan.

## Predpogoji

- Vaša organizacija ima licenco za Analytics Essentials ali Analytics Enterprise.
- Imate dovoljenje za skrbništvo prediktivne analitike.
- Imate obseg nad skupino agentov, za katero je napoved. Imeti morate prostor nad skupino, ne le ekip v skupini.
- Za napovedne ocene neto promotorjev imate vsaj 1.000 stikov s povezanimi neto rezultati promotorjev.
- Za napovedno ocenjevanje imate vsaj 1.000 stikov, ocenjenih z istim obrazcem.

## Lokacija strani

Razlikuje. Za več informacij si oglejte spodnje postopke.

## Postopki

Obstajata dva koraka za konfiguriranje napovednih funkcij v Webex WFO: ustvarjanje modela in uporaba modela. Če želite ustvariti model, morate najprej priskrbeti napovedni motor z ocenami za obstoječe stike.

### Rezultati promotorjev Predictive Net

Model ocene promotorja Predictive Net Promoter Score uporablja stike s strankami, uspešnost posrednika, zadetke govora in druge dejavnike, da določi verjetno oceno neto promotorja za stik. Rezultati, ki jih ustvari model, so prikazani v polju »Ocena promotorja napovedi« na strani »Interakcije« in na nadzorni plošči »Napovedna ocena promotorja neto« v raziskovalcu podatkov. Dodate jih lahko tudi na nadzorne plošče v Raziskovalcu podatkov in upravljanju podatkov Cisco.

Webex WFO ustvari napovedne ocene neto promotorja samo za zvočne stike. Druge vrste stikov ne podpirajo napovednih rezultatov neto promotorjev.

## Konfiguracija modela Predictive Net Promoter Score

1. Na strani Upravitelj metapodatkov (Upravljanje aplikacij > QM > QM Konfiguracija > Upravitelj metapodatkov) ustvarite novo polje z metapodatki. Če želite več informacij, glejte Upravljanje polj metapodatkov po meri.

   **POMEMBEN** V polje Oznaka **metapodatkov vnesite »Net Promoter Score** «. Ta oznaka ne razlikuje med velikimi in malimi črkami.

2. Konfigurirajte polje z metapodatki Net Promoter Score, ki ste ga pravkar ustvarili s podatki strank o oceni Net Promoter Score.

   **OPOMBA: Glejte** Dodajanje anket po klicu stikom , da vključite neto rezultate promotorjev, zajete v anketah po klicu.

   Napovedni motor bo naslednjo nedeljo potegnil potrebne informacije in ustvaril model.

## Uporaba modela Predictive Net Promoter Score

- Na strani Upravitelj opravil (Upravljanje aplikacij > Analytics > Upravitelj opravil) ustvarite novo opravilo. Izberite **Predictive Net Promoter Score** s spustnega **seznama Type** . Če želite več informacij, glejte Ustvarjanje opravil storitve Analytics .

## Rezultati napovedne ocene

Model ocene napovedne ocene uporablja različne dejavnike za določitev verjetnega rezultata vrednotenja (na posebnem obrazcu za ocenjevanje) stika. Predvideni rezultati so prikazani v polju »Ocena napovednega vrednotenja« na strani »Interakcije« in na nadzorni plošči »Napovedna vrednotenja« v raziskovalcu podatkov. Dodate jih lahko tudi na nadzorne plošče v Data Explorerju in Cisco Data Management.

Webex WFO ustvari rezultate napovednega vrednotenja samo za zvočne stike. Druge vrste stikov ne podpirajo rezultatov napovedne ocene.

Vsak obrazec za ocenjevanje potrebuje svoj model. Če želite ustvariti modele za več obrazcev, upoštevajte spodnja navodila za vsak obrazec.

## Konfiguracija modela ocene napovednega vrednotenja

1. Na strani Upravljanje obrazcev za vrednotenje (Upravljanje aplikacij > QM > QM Konfiguracija > Upravitelj obrazcev za vrednotenje) ustvarite aktivni obrazec za ocenjevanje. Za več informacij glejte in Nasveti za obrazce za ocenjevanje .

2. Na strani Upravitelj besednih zvez (Upravljanje aplikacij > Analytics > Upravitelj besednih zvez) ustvarite besedne zveze in kategorije, ki so tesno povezane z vprašanji, ki jih zastavi obrazec za ocenjevanje. Če želite več informacij, glejte Ustvarjanje in upravljanje besednih zvez in kategorijbesednih zvez.

   > **PRIMER** Ocenjevalni obrazec vpraša: »Ali je agent pravilno pozdravil klicatelja?« Imate kategorijo besednih zvez storitve Google Analytics, imenovano »Pozdrav«, s stavki, kot so »hvala, ker ste poklicali«, »moj
   > Ime je" in "kako vam lahko danes pomagam."

3. Z obrazcem za ocenjevanje ročno ocenite vsaj 1.000 stikov.
4. Na skrbniški strani poteka dela (upravljanje programov > QM > QM poteki stikov) ustvarite potek dela, ki uporabi obrazec za dohodne klice.

   > **POMEMBNO** Potek dela mora uporabiti obrazec za vrednotenje pred ali hkrati, ko je zvok stika prenesen v Webex WFO. Stiki ne dobijo napovedi
   > Ocene ocenjevanja, če je ocenjevalni obrazec uporabljen po prenosu zvoka. Za več informacij glejte Automate QM poteki dela.

## Uporaba modela ocene napovednega vrednotenja

- Na strani Upravitelj opravil (Upravljanje aplikacij > Analytics > Upravitelj opravil) ustvarite novo opravilo. Izberite **Napovedna ocena** vrednotenja s spustnega **seznama Vrsta** . Izberite potrditveno **polje V teku** . Če želite več informacij, glejte Ustvarjanje opravilstoritve Analytics.

## Najboljše prakse

### Splošno

Napovedne ocene so namenjene dopolnjevanju (ne nadomeščanju) ročno ocenjenih stikov.

Čeprav ni idealnega števila točk, ki bi ustvarile popoln model, je ohranjanje velikega števila doseženih stikov (vsaj 1.000) potrebno, da model sčasoma postane natančnejši. Napovedni model se še naprej uči, saj prejme več podatkov, vendar ne uporablja podatkov, starejših od šestih mesecev. Če želite, da je model natančen, mu morate še naprej dajati podatke, bodisi tako, da potegnete več rezultatov neto promotorja ali še naprej uporabljate ocenjevalni obrazec za ročno ocenjevanje. Če število razpoložljivih rezultatov pade pod 50, bo model prenehal delovati.

Opravilo storitve Ad hoc storitve Analytics lahko ustvarite s funkcijami predvidevanja. Vendar pa napovedni modeli uporabljajo podatke iz zadnjih šestih mesecev. Če začasno opravilo izvedete za stike, starejše od šestih mesecev, je manj verjetno, da boste dobili točne podatke.

Za najboljše rezultate mora biti čas hranjenja storitve Google Analytics (nastavljen na strani za konfiguracijo storitve Google Analytics) vsaj šest mesecev. Glejte Konfiguracija storitve Analytics.

Redno prilagajajte svoje fraze in kategorije. Z nastavitvami lahko zagotovite, da so vaše kategorije in besedne zveze ustrezne, in vrnete klice, ki jih potrebujete za analizo. Upoštevajte najboljše postopke nastavljanja.

## Rezultati promotorjev Predictive Net

Podatki WFM močno izboljšajo natančnost modela Predictive Net Promoter Score.

## Napovedne ocene

Ustvarite besedne zveze in kategorije z uporabo jezika, ki ga bodo agenti najverjetneje uporabljali klicatelji.

Ustvarite fraze in kategorije, ki pokrivajo različne možne fraze, ki bi jih agenti lahko rekli. Agenti skript običajno ne ponavljajo dobesedno. Uporaba več stavkov pomaga povečati verjetnost, da bo Webex WFO vrnil frazni zadetek.

Poleg ustvarjanja besednih zvez in kategorij, povezanih z vprašanji, ki jih postavlja obrazec za ocenjevanje, razmislite o ustvarjanju stavkov in kategorij za odgovore, ki jih bodo klicatelji verjetno zagotovili. Na primer, v odgovoru na vprašanje "Ali ste v zadnjih petih letih imeli kakšno nesrečo?" bodo odgovori klicateljev verjetno nekaj takega: "Ne, nisem imel nobene nesreče" ali "da, imel sem eno nesrečo." Če agent bistveno odstopa od skripta, lahko odgovor klicatelja pomaga Webex WFO prepoznati zadetek besedne zveze.

Če želite pregledati obrazec za ocenjevanje, ki ga Webex WFO uporablja za ustvarjanje modela ocene napovednega vrednotenja, namesto urejanja obstoječega obrazca ustvarite nov obrazec. Če spremenite obrazec za ocenjevanje in ID obrazca ostane enak, se model ne bo posodobil, da bi upošteval spremembo. Posledično bodo predvideni rezultati manj natančni. Glejte

Umerite ocenjevalce z obrazci za ocenjevanje, ki se uporabljajo za napovedne ocene. Model ocene napovednega vrednotenja bo sčasoma postal natančnejši, če bodo podatki, na katerih temelji, točni in dosledni. Če se na primer rezultati ročnega ocenjevanja razlikujejo med 10 in 15 %, se bodo rezultati napovednega ocenjevanja še bolj razlikovali. Glejte Umerjanje ocenjevalcev.

V mnogih kontaktnih centrih je običajno, da stik zasluži zelo visoko oceno ali zelo nizko oceno. Vendar pa lahko pomanjkanje rezultatov srednjega razreda povzroči manj natančne napovedi, ker model nima dovolj informacij, da bi izvedel, kako izgleda stik srednjega razreda. Poučite ocenjevalce, da dajo rezultate srednjega razreda, kadar koli so primerni, namesto da bi dosegli stik zelo visok ali zelo nizek.

Če želite, da stik prejme oceno napovedne ocene, mora biti obdelan s potekom dela QM, ki dodeli obrazec za ocenjevanje pred ali hkrati z nalaganjem zvoka. Če je zvok stika naložen v Webex WFO preden stik prejme obrazec za ocenjevanje, morate uporabiti ad hoc opravila napovedne ocene, da ustvarite napovedne ocene za ta stik. Glejte Ustvarjanje opravil storitve Analytics.

## Razlike med napovednimi in ročnimi rezultati

Če opazite pomembne razlike med napovednimi rezultati in rezultati, ki jih podajo človeški ocenjevalci, je vzrok lahko eno od dveh vprašanj.

### Razlike med človeškimi ocenjevalci

Ker model ocene napovednega vrednotenja uporablja rezultate človeških ocenjevalcev, da se sčasoma učijo, lahko nedoslednosti v rezultatih med ocenjevalci zmedejo model. Če želite odpraviti to nedoslednost, priporočamo naslednje:

- Kot organizacija se odločite, koliko razlik med človeškimi ocenjevalci je sprejemljivo. Upoštevajte, da se bo model napovedne ocene bolj razlikoval.
- Ocenjevalce redno umerjajte, da ohranite doslednost pri točkovanju.
- Preverite, ali so kategorije in besedne zveze usklajene z vprašanji vrednotenja. Poiščite pogoste lažno pozitivne ali negativne rezultate in jih po potrebi prilagodite.

### Razlike v ocenjenih klicih

Webex WFO ustvari napovedno oceno vrednotenja za vse klice, ki so povezani z obrazci za ocenjevanje, ki se uporabljajo za ustvarjanje modelov. Če ocenjevalci ročno ocenijo določene vrste klicev namesto naključnih klicev, boste morda opazili razlike v rezultatih, ker se skupini primerjanih klicev razlikujeta. Z drugimi besedami, primerjate jabolka in pomaranče. Razmislite o teh primerih:

- S poteki dela izberete klice z dolgimi ali kratkimi časi obravnave in klice, ki jih upravljajo novi posredniki, za ročno ocenjevanje. Vsi se razlikujejo od povprečnih klicev in so ocenjeni drugače.
- Ocenjevalci ne ocenjujejo zelo dolgih ali zelo kratkih klicev. Rezultati teh klicev bi se zelo razlikovali od povprečnih klicev.
- Ko je v čakalni vrsti veliko klicev, vodje skupin ali nadzorniki obravnavajo klice, da skrajšajo čas zadrževanja. Ocenjevalci ne ocenjujejo klicev, ki jih upravljajo vodje skupin ali nadzorniki.
- Pred kratkim ste preusposobili svoje agente ali ocenjevalce. Ročni rezultati so takoj drugačni kot odziv na trening, vendar lahko napovedni rezultati trajajo nekaj časa, da jih dohitite. Če si želite ogledati vpliv preusposabljanja, prilagodite časovno obdobje za napovedne rezultate, da se ujema z datumom, ko je prekvalifikacija začela veljati.

Če želite natančno primerjati ročne in napovedne rezultate, se prepričajte, da primerjate rezultate za podobne datume in vrste klicev.

## Sorodne teme

- Upravljanje polj metapodatkov po meri
- Dodajanje anket po klicu stikom
- Konfiguracija storitve Analytics
- Ustvarjanje opravil storitve Analytics
- 
- Nasveti za obrazce za ocenjevanje
- Ustvarjanje in upravljanje besednih zvez in kategorij besednih zvez
- Avtomatizacija potekov dela QM
- Umerjanje ocenjevalcev

# Spremljajte agente v realnem času

Stran za spremljanje agentov vam omogoča, da poslušate klic in si ogledate zaslon agenta v realnem času. Uporabite spremljanje v živo, da zagotovite kakovost storitev za stranke in usposobljenost posrednikov pri ravnanju s stiki strank in povezanimi orodji.

Z zvočnim nadzorom v živo lahko slišite katero koli osebo v klicu (vendar z njo ne komunicirate). S spremljanjem zaslona v živo si lahko ogledate dejavnost agentovega zaslona, ne glede na to, ali je agent v klicu ali ne. Hkrati lahko spremljate samo enega agenta.

> **OPOMBA:** V polju Smart Desktop Client – Screen Recording Priority na strani z globalnimi nastavitvami QM lahko nastavite, kje poteka snemanje zaslona (pri tankem odjemalcu ali končni točki/računalniku), ko posrednik
> je prijavljen v oba. (Glej Konfigurirajte globalne nastavitve QM.)

## Predpogoji

- Vaša organizacija ima eno od teh kombinacij licenc:
  - Upravljanje kakovosti (QM) – omogoča nadzor zaslona in zvoka
  - Snemanje skladnosti (CR) z dodatno licenco za nadzor – omogoča nadzor zaslona

    - Upravljanje delovne sile (WFM) z dodatno licenco za nadzor – omogoča nadzor zaslona
- Imate dovoljenje za nadzor agentov.
- Kot brskalnik uporabljate Chrome, Firefox ali Edge Chromium.
- (za spremljanje zaslona v živo) Tako vi kot agent imate dovoljenje za spremljanje zaslona v živo.
- (za spremljanje zaslona v živo) Pametno namizje je nameščeno na posredniških računalnikih.
- (za spremljanje zvoka v živo) Tako vi kot agent imate dovoljenje za nadzor zvoka v živo.
- (za spremljanje zvoka v živo) Posrednik je trenutno na klicu.
- (za spremljanje zvoka v živo) Webex WFO snema klice agentov z namiznim snemanjem (končna točka) ali snemanjem strežnika (Cisco BiB). Nadzor zvoka v živo ni na voljo, če vaš sistem uporablja rešitve za snemanje prehoda ali CCaaS, pri katerih prodajalec CCaaS posname zvok (na primer Cisco Webex Contact Center ali Cisco Webex Calling).
- (samo za okolja NAT) Okolje Webex WFO vključuje konfiguriran strežnik STUN/TURN.
- V požarnem zidu so odprta vrata TCP/UDP 49152–65535.

# Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > globalno spremljanje > > agentov

# Postopki

## Filtriranje seznama agentov

- Privzeto so na strani prikazani vsi povezani posredniki v vašem obsegu skupaj z njihovim trenutnim stanjem. Če želite lažje poiskati posrednika, ki ga želite nadzorovati, s **spustnimi filtri Skupina , Ekipa** in **Posrednik** zožite seznam posrednikov.
- Dodatno zožite seznam posrednikov tako, **da izberete Pokaži samo povezane uporabnike** ali **Namizni odjemalec** Potrditvena polja.

| Potrditveno polje | Kaj vam pokaže |
|---|---|
| Pokaži samo povezane uporabnike | Agenti, ki jih je trenutno mogoče spremljati. To so bodisi |

| Potrditveno polje | Kaj vam pokaže |
|---|---|
| | ▪ Prijavljeni v računalnik, v katerem je nameščen Smart Desktop Capture in so povezani s strežnikom *aplikacije Webex WFO, ali*<br>▪ Posneto prek snemanja v omrežju in povezano z napravo prek strani »Povezave naprav« (glejte Povezovanje telefonov z agenti, skupinami za snemanje in vrstami snemanja) |
| Namizni odjemalec | Posredniki, ki so prijavljeni v računalnik s storitvijo Smart Desktop Zajem nameščen. |
| Monitor v živo | Agenti, ki imajo nadzor zaslona v živo in/ali zvok v živo Dovoljenje za spremljanje. |

- Rezultate lahko omejite tudi tako, da izberete število podatkov preteklih dni, ki jih želite prikazati.
- Kadar koli kliknite **Ponastavi** , da povrnete privzete nastavitve filtra.

## Nadziranje zvoka posrednika

Zvok lahko slišite le, če je posrednik v klicu. Webex WFO ne spremlja in ne omogoča nadzora klica za sejo, vendar lahko klic prenesete na drugo napravo, kot bi to storili pri običajnem klicu.

**PREDPOGOJ** Za nadzor zvoka je potrebna licenca QM. Ni na voljo z licenco za spremljanje.

**OPOMBA** Pred zagonom zvočnega monitorja v živo vedno preverite, ali je agent prijavljen.

**OPOMBA:** Če uporabljate telefon Cisco brez naglavne slušalke, boste morda morali dvigniti slušalko, preden začnete z zvočnim spremljanjem v živo.

1. Kliknite ikono agenta za nadzor zvoka . Barva ikone označuje stanje spremljanja agenta.

| Barvni | Kaj pomeni |
|---|---|
| Črn | Sredstvo je mogoče spremljati.<br>▪ Posrednik je konfiguriran za snemanje na namizju in ima v računalniku delujoč odjemalec Smart Desktop Client z ustreznimi dovoljenji za spremljanje zvoka v živo.<br>▪ Posrednik je konfiguriran za snemanje strežnika in je dodeljen nadzorovani napravi na strani Povezave naprav (Upravljanje aplikacij > QM > QM Konfiguracija > Povezave naprav). |
| Siva | Sredstva ni mogoče nadzorovati.<br>▪ Posrednik je konfiguriran za snemanje na namizje, vendar ni prijavljen, nima delujočega odjemalca Smart Desktop v računalniku ali nima ustreznih dovoljenj za spremljanje v živo.<br>▪ Posrednik je konfiguriran za snemanje strežnika in je brez povezave ali ni dodeljen nadzorovani napravi na strani Povezave naprav (Upravljanje aplikacij > QM > QM Konfiguracija > Povezave naprav). |
| Zelena | Agent se spremlja. |
| Utripa rumeno | Sredstvo je na voljo, vendar ga iz nekega razloga ni mogoče |
| spremljati. Rdeča | Prišlo je do napake v povezavi in agenta ni mogoče nadzorovati. |

2. Če želite končati sejo spremljanja, znova kliknite ikono zvočnega spremljanja.

## Nadziranje zaslona agenta

1. Kliknite ikono agenta za spremljanje zaslona. Odpre **se okno za spremljanje** zaslona v živo. Barva ikone označuje stanje spremljanja agenta.

| Barvni | Kaj pomeni |
|---|---|
| Črn | Sredstvo je mogoče spremljati. V računalniku imajo odjemalca Smart Desktop z ustreznimi dovoljenji. |
| Siva | Sredstva ni mogoče nadzorovati. So brez povezave ali nimajo ustreznih dovoljenj. |

2. Kliknite **Zaslon** , da začnete sejo spremljanja. Kliknite **Zvok** , da nadzirate klic agenta.
   - Če agent zaklene zaslon, se v vrstici napredovanja na dnu okna prikaže ikona premora.
   - Če računalnik agenta preklopi v stanje spanja, se okno preneha prikazovati.
   - Nadzor se ne nadaljuje samodejno, ko se posrednik znova prijavi v svoj računalnik. Če želite nadaljevati nadzor, ko je agent znova prijavljen, zaprite trenutno okno in znova vzpostavite povezavo.
3. Če želite končati spremljanje, kliknite **Prekini povezavo**.

### Podatki o izvoznem posredniku

- Kliknite **Seznam** posrednikov za izvoz, če želite izvoziti informacije o posrednikih, ki so prikazani na strani v obliki zapisa CSV. Izvozna datoteka se imenuje **agenti.CSV**.

## Sorodne teme

- Povezovanje telefonov s posredniki, skupinami za snemanje in vrstami snemanja
- Konfigurirajte globalne nastavitve QM

# Ustvarjanje stika

Če posredniki s strankami komunicirajo tudi na druge načine, ne le po telefonu, lahko še vedno ocenite njihove dejavnosti, ki ne vključujejo klica, tako da ročno ustvarite stik.

Primeri neklicanih dejavnosti vključujejo:

- Nadzor zaslona agenta
- Opravljanje storitev za stranke števec
- Klepet

- Pošiljanje e-pošte
- Interakcija na družbenih medijih

Ocenjevalec lahko dodeli obrazec za ocenjevanje, oceni stik in metapodatke o stiku Insert.

Če nameravate oceniti ročno ustvarjen stik, uporabite tudi obrazec za ocenjevanje, ki je ustvarjen posebej za dejavnosti, ki niso povezane s klicem. To omogoča nadzorni plošči in poročilom, da natančno poročajo o dejavnostih, ki niso povezane s klici. Če želite več informacij o konfiguraciji vrednotenj, glejte Namigi za obrazce za vrednotenje.

## Ustvarjanje stika

1. Kliknite ikono Možnosti seznama .
2. Kliknite **Ustvari stik**.
3. Vnesite ali izberite datum in čas, ko je stik nastal. Privzeta vrednost je današnji datum.

   > **Opomba** : Istega uporabnika ni mogoče povezati z več ročno ustvarjenimi stiki, ki se pojavijo hkrati.

4. Izberite ekipo, posrednika in obrazec za ocenjevanje.
5. Kliknite **Ustvari**.

# Razporejanje oseb

## Ustvarjanje urnikov

V razporedu so navedeni časi, ko posredniki služijo čakalni vrsti za storitve. Za vsakega posrednika urnik vključuje začetni in končni čas za delovne izmene, odmore, kosila, izjeme, nadure in projekte.

> **OPOMBA** Urnik lahko izvajate na dva načina: standardni način (opisan v tej temi) in ad hoc. Če želite več informacij, glejte Dodajanje posrednika v obstoječi urnik .

Urniki temeljijo na delovnih izmenah agentov. Ko WFM ustvari urnik, upošteva delovne izmene agentov in napoved, povezano s čakalno vrsto za storitve agentov. WFM preučuje zahteve in razpoložljivost agentov, da ustvarijo najbolj optimalne urnike za kontaktni center in njegove agente.

> **OPOMBA** : Urniki se ustvarijo od polnoči do polnoči za teden v časovnih pasovih načrtovanja agentov.

WFM lahko pri ustvarjanju urnikov uporablja tudi meritve krčenja. Krčenje se uporablja v celotnem 24-urnem obdobju in poveča število dejanskih načrtovanih FTE (ekvivalent polnega delovnega časa).

Pri ustvarjanju urnika WFM razvrsti čakalne vrste storitev (individualno izbrane in tiste, ki so dodeljene izbranim skupinam več znanj) glede na prioriteto čakalne vrste storitev. Nato za vsako čakalno vrsto storitev agente razvrsti po prioriteti preslikave spretnosti in prioriteti skupine več spretnosti, čemur sledi vrstni red načrtovanja čakalne vrste storitev.

Posredniki, dodeljeni fiksnim in dinamično načrtovanim delovnim izmenam, so načrtovani pred agenti, dodeljenimi spremenljivim delovnim izmenam. Agenti, dodeljeni delovnim izmenam dodeljevanja, so načrtovani zadnji. Po razvrščanju agentov WFM načrtuje prvega agenta glede na želje agenta glede delovne izmene in optimizira odmore, kosila in projekte agentov na podlagi vnesenih minimalnih in največjih zamud. Na delovne izmene, odmore, kosila in projekte vplivajo zahteve glede pokritosti. Po razporejanju prvega agenta WFM načrtuje naslednjega agenta in tako naprej.

## Zaprti datumi in fiksne delovne izmene

Ko WFM načrtuje posrednika s fiksno ali dinamično načrtovano delovno izmeno, agenta razporedi za dneve, ure in čase prihoda točno tako, kot je določeno v konfiguraciji delovne izmene. Ne upošteva datuma zaprtja čakalne vrste storitev. Zato je mogoče agenta s fiksno delovno izmeno načrtovati za delo na dan, ko je kontaktni center zaprt (na primer počitnice sredi tedna).

Da bi preprečili to situacijo, ustvarite izjemo in jo dodelite zastopnikom s fiksnimi delovnimi izmenami, ki bi običajno delali na dan zaprtih vrat.

## Vrstni red razporejanja

WFM omogoča kontaktnim centrom, da določijo vrstni red načrtovanja za vsako čakalno vrsto storitev po teh merilih:

- Maksimalno število razpoložljivih ur
- Minimalne razpoložljive ure
- Največje število ur na teden
- Minimalne ure na teden
- Rank
- Datum ustanovitve podjetja
- Datum začetka oddelka

To vam omogoča upravljanje postopkov stika s strankami, hkrati pa maksimiranje razpoložljivih agentov za najpomembnejše dejavnosti.

**Opomba** Vrstni red razporejanja je konfiguriran na strani Čakalne vrste storitev (glejte Upravljanje čakalnih vrst storitev).

Glede na pravilnike središča za stike lahko posrednike razporedite na podlagi njihove razpoložljivosti za delovno izmeno, delovne dobe ali uvrstitve v središču za stike.

## Prednost čakalne vrste za storitve

Dodeljevanje prioritetne številke čakalni vrsti storitve omogoča WFM, da razreši spore pri načrtovanju, ko so posredniki dodeljeni več čakalnim vrstam storitev. Nič (0) je najvišja prioriteta.

Če želite ustvariti urnik za čakalno vrsto storitev, WFM poišče posrednike, ki so dodeljeni preslikavi znanja, ki je povezana z želeno čakalno vrsto storitev. Če želite ustvariti urnik za skupino več spretnosti, WFM najde agente, ki so dodeljeni skupini multiskill. WFM nato določi, kateri agenti imajo delovno izmeno z razpoložljivimi urami na določen dan. Če posrednik podpira več čakalnih vrst storitev, WFM uporabi prednost čakalne vrste za storitve, da določi, katera čakalna vrsta storitve bo dodeljena posredniku za ta urnik.

**PRIMER:** Nekatere posrednike določite za podporo dveh čakalnih vrst za storitve in vsaki čakalni vrsti za storitve dodelite prednost. Če WFM ustvari urnike za dve čakalni vrsti storitev in tam odkrije Ni dovolj posrednikov, ki bi podpirali vse zahteve napovedi v obeh čakalnih vrstah storitev, primerja prioritetno vrednost za dve čakalni vrsti storitev in načrtuje agente za čakalno vrsto storitev z najvišjo prioriteto.

## O postopku razporejanja

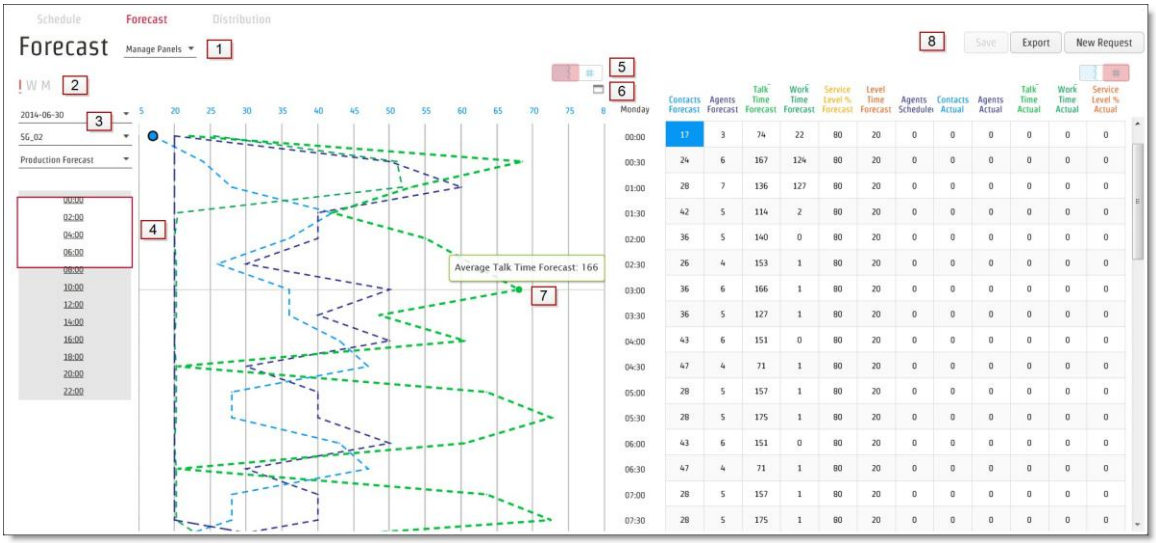
Razdelek Načrtovanje se uporablja za ustvarjanje distribucij, napovedi in urnikov.

Postopek razporejanja sledi tem korakom:

- Pretekli podatki se uporabljajo za ustvarjanje porazdelitve (glejte Ustvarjanje porazdelitve).
- Porazdelitev in pretekli podatki se uporabijo za ustvarjanje napovedi (glejte Ustvarjanje napovedi).
- Napoved se uporabi za ustvarjanje urnika (glejte Ustvarjanje urnikov).

## O strani za načrtovanje

Na strani Načrtovanje so prikazane napovedi in porazdelitve v tabelarični in grafični obliki.



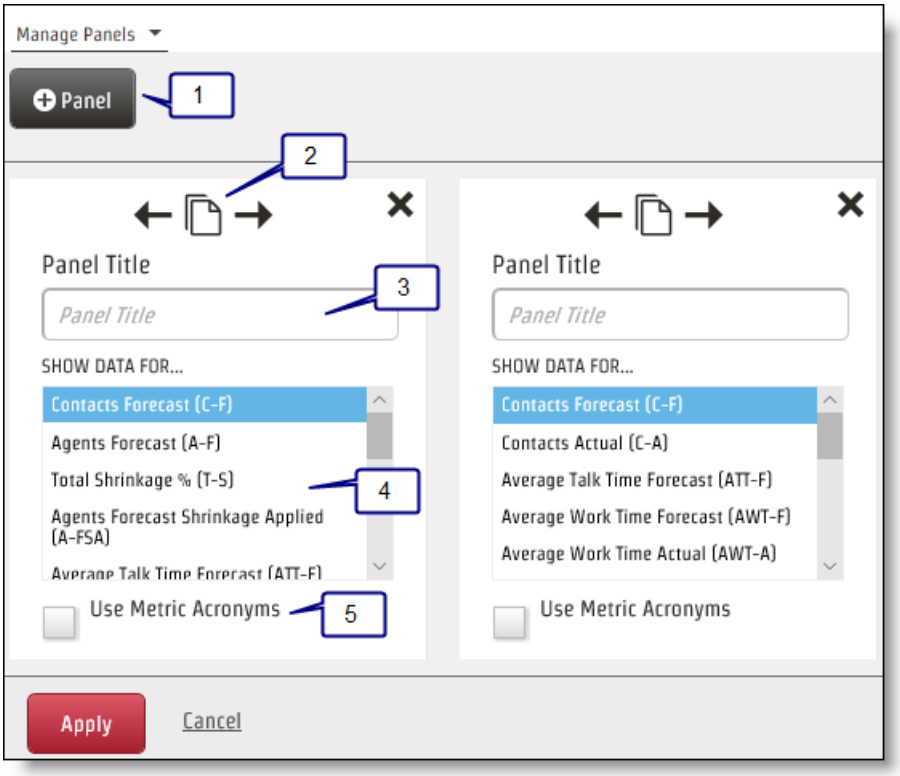

V spodnji tabeli je opisano vsako oštevilčeno območje na tej sliki strani Napoved.

| Oblaček | Opis |
|---|---|
| 1 | Kliknite Plošče za upravljanje, če želite konfigurirati grafe in tabele, prikazane na strani (glejte Plošča |

| Oblače | Opis |
|---|---|
| | Vodja). |
| 2 | Tukaj lahko nadzirate raven povečave. kliknite D, W ali M, če si želite ogledati podatke po:<br>▪ Dan (D) – podatki so prikazani v polurnem intervalu za en dan<br>▪ Teden (W) – podatki so prikazani v triurnih intervalih sedem dni<br>▪ Mesec (M) – podatki so prikazani po dnevih za vsak dan v mesecu Kontrolnik na ravni povečave najdete le v pogledu napovedi. |
| 3 | S teh spustnih seznamov izberite vrsto napovedi, čakalno vrsto storitve, določeno napoved ali porazdelitev, datum (napoved) ali dan (porazdelitev) in časovni pas, ki si ga želite ogledati. |
| 4 | Drsnik Long View prikazuje obseg podatkov, ki si jih ogledujete. Podrsajte gor in dol, da spremenite prikazane datume (pogled tednov ali mesecev) ali ogledane ure (prikaz intervalov). |
| 5 | Kontrolnik grafa/tabele. Kliknite levi gumb (graf) ali desni gumb (tabela), če želite preklopiti med dvema pogledoma podatkov na plošči. |
| 6 | Gumb za povečavo. Kliknite ta gumb, če želite prikazati polno širino grafa zaslona v vodoravni obliki in ne v privzeti navpični obliki. Če se želite vrniti v navadni pogled, kliknite pravokotnik v zgornjem desnem kotu zaslona. |
| 7 | Podatkovne točke. Izberite točko na vrstici v grafikonu in označena je ustrezna vrednost v tabeli (velja tudi obratno: izberite vrednost v tabeli in označena je ustrezna točka v vrstici). Črte so enake barve kot glava stolpca podatkov, povezanih z njo v tabeli. Kazalec miške prikaže informacije o podatkovni točki. V pogledu intervala lahko podatkovne točke povlečete levo in desno, da spremenite njihove vrednosti. |
| 8 | Akcijski gumbi.<br>▪ Shrani – shranite vse spremembe, ki ste jih naredili v prikazani distribuciji ali napovedi.<br>▪ Shrani kot – prikazano porazdelitev shranite pod novim imenom.<br>▪ Izvozi – izvozite prikazano porazdelitev ali napoved v obliki zapisa CSV.<br>▪ Nova zahteva – ustvarite novo zahtevo za distribucijo ali napoved. |

## Upravitelj panela

Uporabite upravitelja panelov za konfiguriranje, kaj je prikazano na napovedi ali strani za distribucijo.




Naslednja tabela opisuje vsako oštevilčeno območje na tej sliki upravitelja panela.

| Oblaček | Opis |
|---|---|
| 1 | Kliknite gumb, da dodate novo podokno. |
| 2 | Te ikone omogočajo premikanje in kopiranje plošče. Od leve proti desni so:<br>▪ Pomik tega podokna v levo<br>▪ Dodajanje kopije tega podokna<br>▪ Pomik tega podokna v desno |
| 3 | Vnesite ime za identifikacijo plošče. |
| 4 | To je seznam vseh meritev, ki so na voljo za prikaz na plošči. Izbrani so, ko je besedilo označeno. |

| Oblače | Opis |
|---|---|
| 5 | Potrdite to polje, če želite kot glave stolpcev tabele namesto polnih imen uporabiti kratice meritev. Če to izberete za graf, to ne vpliva na grafikon. Velja samo za tabele. |

## O vrstah urnikov

Pri razporejanju agentov imate možnost uporabe čakalnih vrst za posamezne storitve, čakalnih vrst navideznih storitev in skupin z več znanji. Vsak ima atribute, zaradi katerih je primeren za različne situacije.

- Posamezne čakalne vrste storitev so primerne v kontaktnih centrih, kjer enokvalificirani agenti podpirajo čakalno vrsto storitev. Na primer, lahko je čakalna vrsta za angleške glasovne storitve in čakalna vrsta za španske glasovne storitve. Agenti, dodeljeni čakalni vrsti za angleške glasovne storitve, ves dan in vsak dan upravljajo klice angleško govorečih strank.
- Čakalne vrste virtualnih storitev so primerne, če želite združiti podobne čakalne vrste storitev istega tipa stika (interaktivne ali neinteraktivne). Na primer, lahko združite več čakalnih vrst za govorne storitve majhnega obsega v eno čakalno vrsto za navidezne storitve. To združi dovolj obsega, da lahko pride do natančnega napovedovanja in razporejanja. Statistika za posamezne čakalne vrste storitev majhnega obsega ne bo na voljo prek WFM (vendar bi jo lahko dobili iz ACD). Upoštevajte, da ta nerazpoložljivost morda ni pomembna v vašem središču za stike.
- Multiskill skupine so primerne, če želite združiti več čakalnih vrst storitev in več vrst stikov ter sorazmerno razporediti agente, da jih podprete. Na primer, skupina več spretnosti lahko vključuje čakalne vrste storitev za angleške glasovne stike in e-poštne stike za izdelek A ter španske glasovne stike in e-poštne stike za izdelek A. Ker je skupina multiskill nastavljena tako, da dodeli določene odstotke časa agenta vsaki posamezni čakalni vrsti storitev, bodo napovedi in urniki pokritosti natančnejši za vsako čakalno vrsto storitev. Statistika agentov je prav tako razporejena po odstotkih za vsako čakalno vrsto storitev in je zato natančnejša.

Obe vrsti načinov razporejanja (uravnoteženi in prednostni) lahko uporabljata načrtovanje blokov (prej znano kot čakalna vrsta agentov za več spretnosti ali MSAQ). Pri načrtovanju blokov posrednik izvede več dejavnosti, vsako dejavnost v določenem časovnem bloku. Nasprotno pa pri načrtovanju, ki ni blokirano, posrednik izvede eno dejavnost samo za celoten urnik.

Urnik posrednika lahko vključuje kombinacijo čakalnih vrst za posamezne storitve, čakalnih vrst za navidezne storitve in skupin z več znanji. Posrednik lahko na primer podpira čakalno vrsto za eno storitev od 8.00 do 11.00 AM in čakalno vrsto za navidezne storitve od 1.00 do 4.00 PM.

Potrebe vašega kontaktnega centra vas bodo vodile pri izbiri, katero možnost načrtovanja boste uporabili. Morda boste ugotovili, da čakalna vrsta za navidezne storitve najbolje služi vašemu namenu ali da želite v istem časovnem bloku dodeliti posrednike več vrstam stikov in več čakalnim vrstam storitev, zato se odločite za uporabo skupin z več veščinami.

**POMEMBNO** Uteži, dodeljene čakalnim vrstam storitev, ki sestavljajo skupino več spretnosti, morajo biti čim bolj natančne. Če niso točne, bo pokritost določenih čakalnih vrst storitev Previsoko ali prenizko v ustvarjenem urniku.

## Konfiguracija dinamičnega načrtovanja

Funkcija dinamičnega načrtovanja omogoča posrednikom, ki so del dogodka dinamičnega načrtovanja, da izberejo svoje urnike. Ti urniki bodo prikazani na strani »Razpored posrednikov«, ko bo dogodek končan in bo zahteva za razpored uspešno poslana za to obdobje.

Preden lahko agenti sami načrtujejo, morate konfigurirati WFM na naslednji način:

1. Ustvarite pravilo dela dinamičnega načrtovanja. Pravilo dela določa parametre delovne izmene, ki jo bo načrtoval posrednik: opravljene ure na teden, začetni časi, dnevi dela itd.
2. Konfigurirajte povezave dinamičnega načrtovanja med delovnim pravilom, določenim delovnim tednom in posrednikom. To združenje daje agentu možnost, da ustvari urnik za določen delovni teden. Upoštevajte, da lahko dogodek dinamičnega načrtovanja traja več tednov, kot ima posrednik povezavo. Če ima posrednik na primer povezavo za 1. in 2. teden, dogodek dinamičnega načrtovanja pa zajema 1., 2. in 3. teden, lahko posrednik ustvari le urnik za 1. in 2. teden.
3. Konfigurirajte dogodek dinamičnega načrtovanja. Izberite tedne, za katere lahko posredniki sami načrtujejo, in nato konfigurirajte izjemo dogodka dinamičnega načrtovanja, ki bo dodana urnikom izbranih posrednikov, tako da bodo imeli določen čas za ustvarjanje lastnih urnikov.

**Opomba:** Če uporabljate dinamično načrtovanje, morata biti časovna pasova načrtovanja in prikaza enaka. Pravila dela dinamičnega načrtovanja so interpretirana v časovnih pasovih načrtovanja posrednikov, medtem ko so
Agenti izberejo svoje časovne pasove prikaza. Če so bili ti časovni pasovi različni, je možno, da časi premikov ne bodo več v tednu načrtovanja, kar lahko povzroči težave.
Zato morajo biti časovni pasovi prikaza in načrtovanja enaki.

Izjema načrtovanja dogodkov je dodana urniku vsakega posrednika glede na razvrstitev agenta ali delovno dobo in razpoložljivost v središču za stike. Najvišje uvrščeni agent dobi prvo priložnost, da se razporedi, drugi najvišji agent dobi drugo priložnost in tako naprej na seznamu izbranih agentov.

Obstajajo dejavniki, ki vplivajo na to, kdaj izjema načrtovanja dogodkov ustreza urniku posrednika. Konfigurirate lahko, katere dejavnosti je mogoče prepisati z izjemo dogodka in ali je izjemo mogoče načrtovati v obdobju, ko posrednik ni na voljo. Če je razpored agenta takšen, da mu izjeme ni mogoče dodati, je agent samodejno razporejen z WFM kot običajno.

Določite lahko tudi, kako dolgo lahko obstaja vrzel med izjemami zaporednih dogodkov. Če agent B ni na voljo takoj po času, ko je predvidena izjema agenta A, in obstaja razmik, večji od konfiguriranega števila minut, se agent B preskoči in namesto tega je predviden agent C. Izjema dogodka agenta B bo dodana na seznam v najkrajšem možnem času, vendar agent B ne bo imel priložnosti, da bi sestavil urnik po vrstnem redu svojega ranga.

### Upravljanje pravil dela dinamičnega načrtovanja

Pravilo dela dinamičnega načrtovanja se uporablja za nastavitev parametrov za delovne izmene za dinamično načrtovanje. Delovna pravila so dodeljena agentom za določene tedne.

## Opisi polj

Na strani s pravili dinamičnega načrtovanja lahko ustvarjate, urejate in brišete pravila dela, ki veljajo za dinamično načrtovanje.

**OPOMBA:** Dinamično načrtovanje ne podpira razdeljenih izmen (delovnih izmen, ki prečkajo polnoči).

Polja na strani, ko ustvarjate, urejate ali brišete pravilo dela, so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime delovnega pravila | Enolično ime za pravilo dela. |
| Aktiviranje tega pravila dela | Izberite to potrditveno polje, če želite aktivirati pravilo dela. Aktivirati morate pravilo dela, da bo na voljo za uporabo. |
| Vrsta pravila dela | Izberite pravilo vrste dela, ki je to.<br>▪ Uniforma – agentova delovna izmena se začne vsak dan ob istem času. Ure na dan in na teden so fiksne.<br>▪ Hibrid – agentova delovna izmena se lahko vsak dan začne ob drugem času. Ure na dan in na teden so fiksne.<br>▪ Spremenljivka – posrednik izbere začetni čas, dolžino izmene in tedenske ure znotraj določenih parametrov. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Parametri delovnega pravila | Parametri pravila dela so odvisni od izbrane vrste pravila dela. Dolžina |
| premika | (enotna, hibridna) Dolžina izmene, v urah. |
| Ure na teden | (enotna, hibridna) Izračunano polje samo za branje:<br>Dolžina izmene × število izbranih delovnih dni |
| Najzgodnejši začetni čas | (enotna, hibridna, spremenljiva) Najzgodnejši čas, ko je premik lahko Načrtovani začetek. |
| Najnovejši začetni čas | (enotna, hibridna, spremenljiva) Zadnji čas, ko je lahko premik Načrtovani začetek. |
| Najmanjše število ur v izmeni | (spremenljivo) Najmanjše število ur, ki jih agent lahko dela v izmeni. |
| Največje število ur na izmeno | (spremenljivo) Največje število ur, ki jih lahko agent dela v izmeni. |
| Minimalne ure na teden | (spremenljivo) Najmanjše število ur, ki jih agent lahko dela v enem tednu. |
| Največje število ur na teden | (spremenljivo) Največje število ur, ki jih lahko agent dela v enem tednu. |
| Najkrajši zaporedni načrtovani dnevi | (spremenljivo) Najmanjše število zaporednih dni, ki jih mora agent delati. |
| Najmanjši interval med delovnimi izmenami | (enotna, hibridna, spremenljiva) Najmanjše število ur med koncem ene delovne izmene in začetkom naslednje delovne izmene. |
| Nezaporedni prosti dnevi/zaporedni prosti dnevi | (spremenljivo) Izberite, ali so prosti dnevi med tednom lahko nezaporedni ali morajo biti zaporedni. |
| Delovni dnevi | (enotna, hibridna) Dnevi v tednu, ko morajo agenti načrtovati delo. Privzeto so izbrane možnosti od ponedeljka do petka. |
| Delovni pogoji | Izberite delovne pogoje, ki jih želite uporabiti v delovni izmeni. Če tega ne storite Določite kakršne koli delovne pogoje in ne veljajo splošni pogoji, agenti bodo razporejeni brez odmorov ali kosil. |

### Upravljanje povezav dinamičnega razporejanja

Na strani Povezave dinamičnega razporejanja lahko nastavite in upravljate povezavo med določenim delovnim tednom, delovnim pravilom in posredniki. Ko imajo ti zastopniki možnost, da si sami ustvarijo urnike za določen delovni teden, pravilo dela, ki je povezano s tem tednom, in ti agenti določajo, katere možnosti bodo imeli ti agenti pri izbiri svojih urnikov. Posrednika je mogoče povezati samo z enim delovnim pravilom na teden.

V tabeli »Posredniki« so prikazani posredniki, ki so dodeljeni poljubnemu pravilu dela za izbrani teden, pravilo dela, ki ga bodo uporabili za načrtovanje, ter njihov položaj in začetni datum podjetja (uporablja se za določanje vrstnega reda, v katerem lahko sami načrtujejo). Tabelo lahko razvrstite po poljubnem stolpcu v naraščajočem/padajočem vrstnem redu tako, da kliknete glavo stolpca ali filtrirate tabelo po imenu posrednika.

**PRIMER** Izberite pravilo dela A in z njim povezane posrednike 1, 2, 3 in 4 tako, da premaknete njihova imena v podokno Dodeljeno. Nato izberite Delovno pravilo B in pridruženi agenti 5, 6, 7 in 8 s tem delom
Vladajo tako, da premaknejo njihova imena v podokno Dodeljeno.

Ko konfigurirate in shranite povezave dinamičnega načrtovanja za določen teden, jih lahko kopirate v druge tedne s funkcijo Kopiraj. Združenja lahko nastavite za toliko tednov v prihodnosti, kot želite.

## Opisi polj

Polja na strani so opisana spodaj.

### Delovni teden

Izberite začetni datum tedna, v katerem želite, da posredniki sami izberejo urnike. Če izberete datum, ki ni konfiguriran prvi dan v tednu, WFM samodejno spremeni vaš izbor na prvi dan v tednu izbranega tedna.

### Združenja

Na spustnem seznamu Ime pravila dela izberite pravilo dela, ki ga želite uporabiti. Pravila dela, navedena na spustnem seznamu, so tista, ki so konfigurirana in aktivna na strani Pravila dela dinamičnega načrtovanja.

V tabeli Agenti izberite posrednike, ki se bodo razporedili glede na izbrano pravilo dela za izbrani teden, in premaknite njihova imena v podokno Dodeljeno.

### Kopirati

V polju Datum razporeda izberite začetni datum enega ali več tednov, razen tistega, ki ste ga konfigurirali, in kliknite Kopiraj. S tem kopirate pravilo dela in agente, ki ste jih konfigurirali za te tedne. Funkcija Kopiranje ni omogočena, dokler ne shranite konfiguriranih povezav.

## Upravljanje dogodkov dinamičnega načrtovanja

Na strani Dogodki dinamičnega načrtovanja lahko ustvarite, uredite, izbrišete in pregledate dogodek dinamičnega načrtovanja. Uporabite ga lahko tudi za ustvarjanje poročila o spodbudah za razporejanje, ki so na voljo za določeno časovno obdobje.

Izjema dogodka velja za razporede izbranih agentov, takoj ko shranite dogodek.

> **Opomba** Če se urnik ponovi, se izjeme dogodkov dinamičnega načrtovanja prepišejo. Znova jih lahko vstavite v urnike posrednikov, tako da znova shranite dogodek. (V primeru naredite majhno spremembo na
> Omogočite gumb Shrani, na primer dodajanje znaka imenu dogodka.)

## Ustvarjanje novega dogodka

### Ustvarjanje dogodka dinamičnega načrtovanja

1. Izberite možnost »Ustvari nov dogodek dinamičnega načrtovanja«.
2. Dokončajte razdelke na strani. Za razlago razdelkov glejte spodaj.
3. Kliknite **Shrani**.

### Ime dogodka

Vnesite enolično ime novega dogodka ali v spustnem polju Izberi dogodek izberite obstoječega.

### Načrtovano obdobje

Izberite začetni datum obdobja, ki ga želite načrtovati, v polju Načrtuj začetni datum. Začetni datum je privzeto nastavljen na konfigurirani prvi dan v tednu, ki vsebuje izbrani datum. V polje Trajanje vnesite število tednov, ki jih želite razporediti.

### Izjema

Izberite izjemo, ki jo želite uporabiti za dogodek. To je izjema, ki je prikazana v razporedih posrednikov.

### Neučinkovitost urnika

Vnesite odstotek za povečanje napovedanih zahtev za vse časovne intervale, da se prepreči pomanjkanje osebja. Uporabite to možnost za modeliranje učinkov izgubljenega časa iz idealnega FTE zaradi običajnega poteka poslovanja, kot so odmori, načrtovane dejavnosti ali zamenjava opravil za večkvalificirane agente. Ta vrednost je privzeto 20 odstotkov. Največ, kar lahko vnesete, je 50 odstotkov.

> **PRIMER** : Privzeta nastavitev 20 odstotkov pomeni, da WFM predstavlja 1,6 ure neproduktivnega časa, kadar je izbran osemurni urnik.

### Prikaži povprečno število zaposlenih

To potrditveno polje izberite, če želite, da dinamična mreža načrtovanja, ki jo vidi posrednik, prikazuje potrebe po osebju kot številke in ikone.

**OPOMBA:** Analitiki bodo vedno videli številke potreb po osebju, ne glede na to, katero nastavitev izberete tukaj.

## Dovoljenje za preveliko število zaposlenih

To potrditveno polje izberite, če želite, da je vsem posrednikom predstavljena vsaj ena možnost izmene, tudi če so izpolnjene kadrovske zahteve. Agenti imajo najmanj preveliko število zaposlenih (ali izmene, če je neodločeno).

## Kadrovska potreba po prilagoditvi

Omogočite lahko kombinacijo tradicionalnih delovnih izmen, obstoječih urnikov ali urnikov, ustvarjenih zunaj dogodka dinamičnega načrtovanja, tako da uravnotežite potrebe po osebju s fiksnim odstotkom. Če na primer 40 odstotkov agentov FTE sodeluje na dogodku dinamičnega načrtovanja in je 60 odstotkov razporejenih zunaj tega dogodka dinamičnega načrtovanja, v to polje vnesite 40 (odstotkov).

## Spodbuda za razporejanje

(Neobvezno) Vnesite opis spodbude, ki jo boste ponudili, da bi spodbudili agente, da se načrtujejo za manj zaželeno delovno izmeno. Največje število znakov = 60.

## Posredniki

V tabeli »Posredniki« so prikazani posredniki, ki jim je dodeljeno pravilo aktivnega dinamičnega načrtovanja za tedne, ki ste jih izbrali v poljih »Začetni datum načrta«, »Trajanje«, in ki jim še ni bil dodeljen dogodek dinamičnega načrtovanja.

## Gumb »Izračunaj čas prijave«

Kliknite ta gumb, če želite prikazati pojavno pogovorno okno za konfiguriranje dogodka prijave, ki je dodan v urnik posrednika. Dogodek prijave je časovno obdobje, v katerem lahko agent izbere svoj urnik. V tem pogovornem oknu so trije zavihki. Ko izpolnite polja na vseh treh zavihkih, kliknite **Uporabi**.

**Trajanje Tab**

| Polje | Opis |
|---|---|
| Datum začetka dogodka | Vnesite začetni datum dogodka. To je prvi datum, ko je izjema<br>Se lahko prikaže v razporedih posrednikov. |
| Začetni čas dogodka | Vnesite začetni čas dogodka. To je najzgodnejši čas, ko je<br>Izjema je lahko prikazana v razporedih posrednikov na začetni datum.<br>**PRIMER:** Če je začetni datum 23. september in začetni čas |

**Trajanje Tab (nadaljevanje)**

| Polje | Opis |
|---|---|
| | 08:00, lahko izberete 07:00 24. septembra, če je to znotraj končnega datuma in ure. |
| Končni datum dogodka | Končni datum dogodka. To je zadnji datum, ko lahko izjema Prikažite se v razporedih posrednikov. |
| Končni čas dogodka | Končni čas dogodka. To je zadnji čas, ko lahko izjema Prikažite se v razporedih posrednikov na končni datum. |
| Dolžina dogodka (minute) | Dolžina dogodka, v nekaj minutah. To je čas, ki ga je Agent bo moral ustvariti svoj urnik. |
| Vrzel (minute) | Največje število minut, ki lahko obstaja med koncem Izjema in začetek naslednje izjeme za zaporedno razvrščene agente. Če je razpored agenta B takšen, da izjeme ni mogoče dodati na njegov seznam v okviru konfigurirane vrzeli po izjemi agenta A, bo izjema agenta B načrtovana ob prvem razpoložljivem terminu, izjema agenta C pa bo predvidena v prvotno predvidenem časovnem obdobju agenta B. |

**Aktivnosti Tab**

| Polje | Opis |
|---|---|
| Dejavnosti, ki jih je mogoče prepisati | Izberite dejavnosti urnika, ki jih lahko prepiše izjema dogodka. Če izberete »Ni na voljo«, morate izpolniti polji Začetni čas in Končni čas. |
| Ura začetka | (Ni na voljo samo dejavnost) Začetni čas za obseg, v katerem je mogoče prepisati dejavnost »Ni na voljo«. |
| Končni čas | (Ni na voljo samo za aktivnost) Končni čas obsega, v katerem je mogoče prepisati dejavnost »Ni na voljo«. |

**Agenti razporeda v skupinah Tab**

| Polje | Opis |
|---|---|
| Najvišji odstotek posrednika za razporejanje skupin | Največji odstotek agentov, ki jih je mogoče razporediti v skupine. To pomeni, da bodo imeli ti agenti dinamičen dogodek načrtovanja, ki bo v istem časovnem obdobju dodan v njihove urnike, vsi ti agenti pa bodo hkrati ustvarjali svoje urnike.<br><br>**PRIMER:** V polje vnesite 75, če želite razporediti 75 odstotkov posrednikov v skupine. To pomeni, da bo 25 odstotkov vaših agentov Biti načrtovani kot posamezniki. |
| Največji odstotek velikosti skupine | Največja velikost skupine za razporejanje kot odstotek skupnega števila agentov, ki so načrtovani.<br><br>**PRIMER** Želite razporediti 100 posrednikov v skupine, vendar želite, da vsaka skupina ne sme biti več kot 20 posrednikov. Da bi dobili ta rezultat,<br>V to polje vnesete 20 (odstotkov). |

## Pregled stanja dogodka

Razporejevalniki in skrbniki lahko z možnostjo »Pregled, urejanje ali brisanje obstoječega dogodka dinamičnega načrtovanja« spremljajo trenutno stanje dogodka dinamičnega načrtovanja ter pregledajo in uredijo poslane urnike posrednikov. V tabeli »Posredniki« so navedeni vsi posredniki, ki jim je dodeljen dogodek, in stanje dogodka vsakega posrednika.

Po želji lahko pregledate seznam dodeljenih posrednikov in nato izračunate izjemne čase posrednika za novo dodeljene posrednike in posrednike, ki so dogodek zamudili, ali vse dodeljene posrednike. Ko izberete, katere agente želite vključiti v spremenjeni dogodek, pojdite skozi zavihke v pojavnem oknu Izračunaj čase prijave in po potrebi preglejte informacije. Ko v pojavnem oknu kliknete Izračunaj čas prijave, se za izbrane posrednike ustvarijo novi dogodki prijave.

Prav tako lahko pregledate razporede poslanih posrednikov in jih uredite. Urejanje urnikov je treba opraviti pred izvajanjem dejanskega urnika. Če želite pregledati ali urediti urnik, kliknite povezavo posrednika v teku ali dokončano v stolpcu Stanje in si oglejte njegovo stran Dinamično razporejanje posrednikov. Če urejate urnik, kliknite Pošlji, ko končate.

Če je posrednik zamudil dogodek, lahko ustvarite urnik za tega posrednika in ga pošljete tako, da kliknete povezavo Neodgovorjeno stanje.

## Ustvarjanje poročila o spodbudah za razporejanje

Z možnostjo »Ustvari poročilo o spodbudah za razporejanje urjenja« si lahko ogledate seznam vseh spodbud za razporejanje, ki so ponujene in sprejete za določeno časovno obdobje in za določene posrednike.

Poročilo si lahko ogledate na strani Dogodki dinamičnega načrtovanja ali izvozite kot preglednico v obliki CSV.

## Ustvarjanje poročila o spodbudah za razporejanje

1. Na strani Dogodki dinamičnega načrtovanja izberite **poročilo Ustvari spodbude za načrtovanje** Možnost.
2. Izberite časovno obdobje in posrednike, za katere želite poročati.
3. Kliknite **Prikaži poročilo** , če si želite poročilo ogledati na strani, ali **Izvozi kot CSV** , če želite ustvariti datoteko, ki jo je mogoče odpreti v Excelu ali drugih programih za preglednice.

### Urejanje strani za dinamično načrtovanje posrednika

Če so posredniki konfigurirani tako, da ustvarjajo lastne urnike s funkcijo dinamičnega načrtovanja, lahko skrbniki in razporejevalniki pregledajo in uredijo urnike, ki jih zahtevajo posredniki, preden zaženejo dejanski urnik.

## Če želite pregledati in urediti posredniško stran za dinamično načrtovanje:

1. V orodni vrstici izberite **Urniki in načrtovanje > Moj urnik**.
2. Izberite posrednika, čigar stran za dinamično načrtovanje si želite ogledati, in se nato pomaknite do urnika na dan, ko je posrednik prejel izjemo dogodka dinamičnega načrtovanja.
3. Kliknite povezavo v izjemi, če si želite ogledati stran.
4. Po želji preglejte in uredite, nato pa kliknite **Pošlji**.

Če želite več informacij o dinamičnem načrtovanju posrednikov, glejte Dinamično načrtovanje za posrednike.

### Konfiguracija dinamične razpoložljivosti

Dinamična razpoložljivost omogoča posrednikom, da konfigurirajo svojo razpoložljivost dela za določene tedne.

Za nastavitev parametrov razpoložljivosti agentov se uporablja pravilo dinamične razpoložljivosti. Pravila dinamične razpoložljivosti so dodeljena agentom za določene tedne ali od določenega tedna do konca tedna, ki trajajo nedoločen čas.
Zastopniki svojo razpoložljivost za ta obdobja konfigurirajo v skladu s parametri, določenimi v pravilu. Po odobritvi se te razpoložljivosti uporabijo kot spremenljiva vrsta delovne izmene za načrtovanje agentov v povezavi z dodeljenimi pogoji najmanjše / največje ure.

### Upravljanje pravil dinamične razpoložljivosti

Na strani s pravili dinamične razpoložljivosti lahko ustvarjate, urejate, brišete, dodeljujete in upravljate pravila dela, ki veljajo za razpoložljivost posrednikov.

Polja na strani, ko ustvarjate, urejate ali brišete pravila, so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime pravila | Vnesite enolično ime pravila. |
| Uporabi za | Izberite enega ali več dni v tednu, ki jih konfigurirate. S kombinacijo tipk Ctrl + klik izberite več nezveznih dni. |
| Vrsta | Konfigurirajte, ali mora posrednik delati, lahko dela ali ne more delati na izbrane dneve v tednu. Na grafikonu so dnevi, ko mora agent delati, temno sivi, dnevi, ko agent lahko dela, so videti svetlo sivi, dnevi, ko agent ne more delati, pa ostanejo prazni. Izbrani dnevi so na grafikonu označeni z modro. |
| Trajanje | Konfigurirajte najzgodnejši začetni in najpoznejši končni čas delovne izmene na izbrani dan. Vnesite uro v 24-urni obliki. Ko kliknete zunaj polj »Začetni in Končni čas«, se na grafikonu prikaže vrstica, ki prikazuje trajanje izmene.<br><br>Prikaže se, če je vrsta »Lahko deluje« ali »Mora delovati«.<br><br>**OPOMBA** Pri konfiguriranju trajanja se prepričajte, da je na voljo dovolj časa za podaljšanje izmene zaradi neplačanega delovnega stanja<br>Dejavnosti. |
| Najmanjša dovoljena dolžina premika | Vnesite najkrajšo dovoljeno dolžino izmene kateri koli dan v urah s koraki po 15 minut. |
| Največje število izmen | Vnesite število izmen na kateri koli dan, ko lahko posrednik dela (razdelite premiki). |
| Najkrajše časovno obdobje med izmenami | Vnesite, koliko časa mora preteči med izmenami na isti dan. Pojavi se, če<br><br>je največje število premikov večje od enega. |

## Dodeljevanje pravil zastopnikom

Ko je pravilo konfigurirano, ga lahko dodelite agentom.

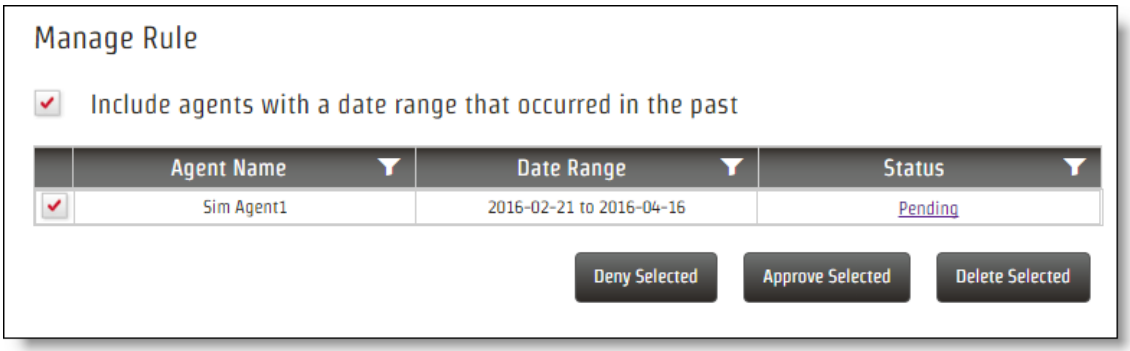
**OPOMBA:** Posrednik ima lahko le eno pravilo dinamične razpoložljivosti za določen teden. Če je pravilo dinamične razpoložljivosti dodeljeno tednu, ki mu je že dodeljeno pravilo dinamične razpoložljivosti,
Nova naloga bo uporabljena za določene tedne.

Spodaj so opisana polja na strani, ko se odločite dodeliti pravilo posrednikom.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime pravila | Izberite pravilo, ki ga želite dodeliti posrednikom. |
| Posredniki | Premaknite posrednike, ki jim želite dodeliti pravilo, iz podokna Na voljo v podokno Dodeljeno. |
| Datum začetka | Izberite začetni datum pravila. Če izberete datum, ki ni začetek delovnega tedna, je datum samodejno privzeto nastavljen na prvi dan izbranega tedna. |
| Pravilo je v teku | To potrditveno polje izberite, če ne želite, da ima pravilo določen konec datelj. Ko je polje »Končni datum« izbrano, izgine. |
| Datum konca | Izberite končni datum pravila. Če izberete datum, ki ni konec delovnega tedna, je datum samodejno privzeto nastavljen na zadnji dan v tednu. |
| Samodejno odobritev zahteve za dinamično razpoložljivost posrednika | To potrditveno polje izberite, če želite, da se zahteve, ki ustrezajo parametrom, nastavljenim za pravilo, odobrijo samodejno. Če je možnost izbrisana, mora vse zahteve za dinamično razpoložljivost odobriti skrbnik, razporejevalnik ali nadzornik. |

## Upravljanje dodeljenih pravil

Z možnostjo »Upravljanje dodeljenih pravil« si lahko ogledate tabelo vseh posrednikov, ki jim je dodeljeno izbrano pravilo dinamične razpoložljivosti za časovno obdobje v prihodnosti. Izberete lahko tudi seznam posrednikov, ki jim je bilo v preteklosti dodeljeno pravilo za časovno obdobje.



V tej tabeli si lahko ogledate stanje zahteve za dinamično razpoložljivost posameznega posrednika. Če kliknete stanje, se odpre stran »Moja razpoložljivost« posrednika, kjer si lahko ogledate vse podrobnosti zahteve.

Ko v tabeli izberete posrednika, se pod tabelo prikažejo gumbi, s katerimi lahko zavrnete, odobrite ali izbrišete zahtevo izbranega agenta za razpoložljivost. Dejanje, ki ga lahko izvedete, je odvisno od stanja zahteve izbranega agenta. Če je stanje na primer odobreno, lahko izvedete dejanji Zavrni izbrano in Izbriši izbrano. Če izberete več zahtev z različnimi stanji, lahko izvedete tista dejanja, ki so skupna vsem izbranim stanjem. Če na primer izberete zahteve s statusoma »Odobreno« in »Zavrnjeno«, je edino dejanje, ki vam je na voljo, Izbriši izbrano, ker je to dejanje na voljo za odobrene in zavrnjene zahteve.

Tabelo lahko filtrirate po poljubnem stolpcu tako, da v glavi stolpca kliknete ikono Uporabi filter.

## O moji razpoložljivosti

Funkcija »Moja razpoložljivost« (znana tudi kot »dinamična razpoložljivost«) posrednikom omogoča, da navedejo dneve v tednu in ure dneva, ko so na voljo za delo. Te informacije se uporabljajo kot spremenljiva delovna izmena za razporejanje posrednikov v njihovi razpoložljivosti, da ustrezajo potrebam storitve.

> **OPOMBA:** Te funkcije ni mogoče uporabiti za razporejanje posrednikov, razen če so pogoji min/maksa ura konfigurirani in dodeljeni posrednikom. Stran je posrednikom na voljo takoj, ko je dinamična
> Pravilo razpoložljivosti jim je dodeljeno za določeno časovno obdobje.

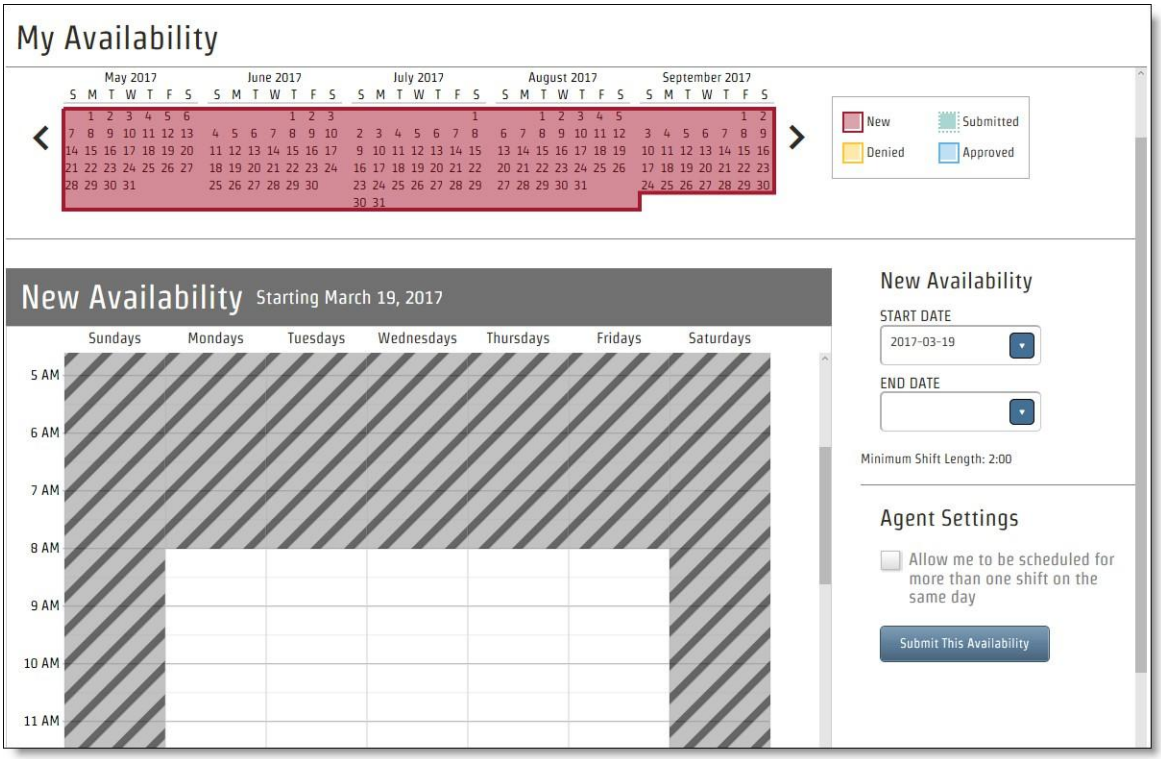
Skrbnik ali razporejevalnik ustvari pravilo dinamične razpoložljivosti (glejte Konfiguracija dinamične razpoložljivosti), ki določa parametre dni in ur, v katerih lahko posrednik dela. Pravilo se nato dodeli posrednikom za določeno časovno obdobje ali za nedoločen čas. Funkcija »Moja razpoložljivost« je nato na voljo posredniku pod ikono Urniki in načrtovanje.

Pravila dinamične razpoložljivosti lahko konfigurirate tako, da so zahteve za razpoložljivost posrednikov samodejno odobrene, če zahteva ustreza parametrom pravila. V nasprotnem primeru mora zahteve glede razpoložljivosti odobriti skrbnik, razporejevalnik ali nadzornik, da začnejo veljati.

## Moja razpoložljivost za posrednike

Ko vam je dodeljeno pravilo dinamične razpoložljivosti, postane možnost Moja razpoložljivost vidna v orodni vrstici v razdelku Urniki in načrtovanje.

Na strani Moja razpoložljivost so tedni, za katere morate izbrati razpoložljivost, osenčeni z rdečo (nova razpoložljivost) ali rumeno (zavrnjena je razpoložljivost). Kliknite rdeče območje, da prikažete grafikon, ki prikazuje dneve v tednu in ure, ki so vam na voljo za izbiro. Ure, ki niso na voljo, so osenčene s sivo barvo. Omejitve, kako lahko izberete dneve in ure, so zabeležene desno od grafike.

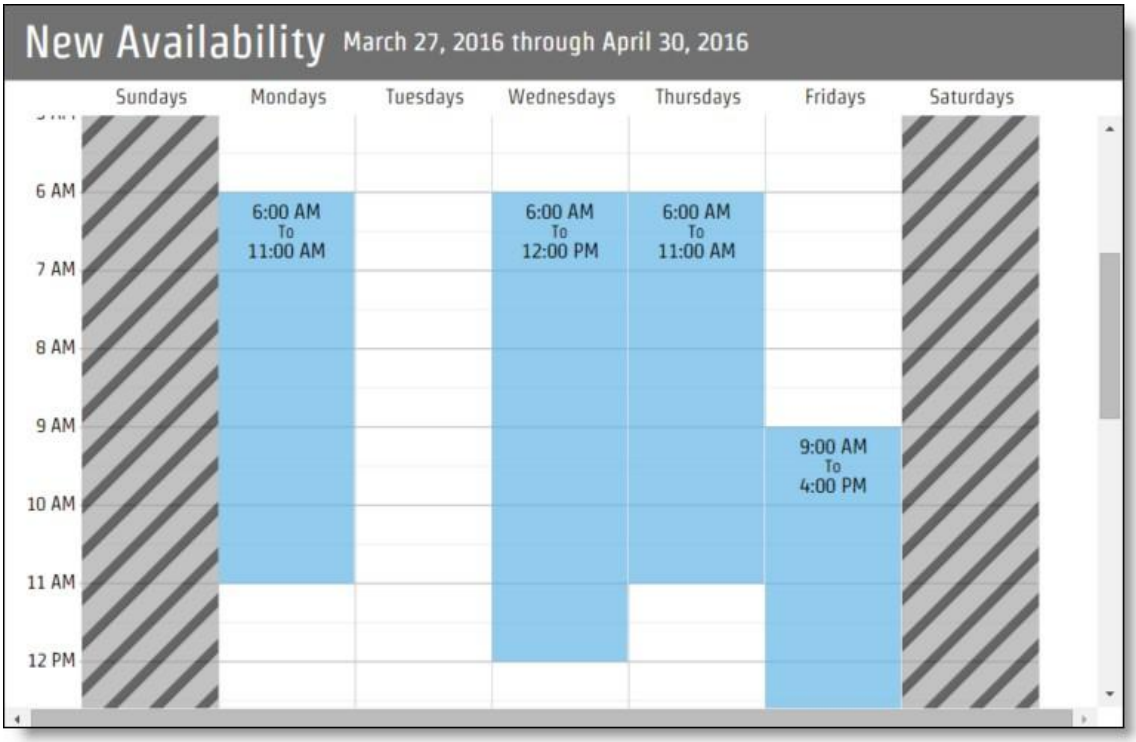



Ni vam treba konfigurirati iste razpoložljivosti za celotno obdobje. Različne možnosti za podnabore celotnega obdobja lahko konfigurirate tako, da izberete začetni in končni datum za želene tedne. Razpoložljivost se vedno začne prvi dan v tednu in konča zadnji dan v tednu. Izbire razpoložljivosti ne morete začeti ali končati sredi tedna.

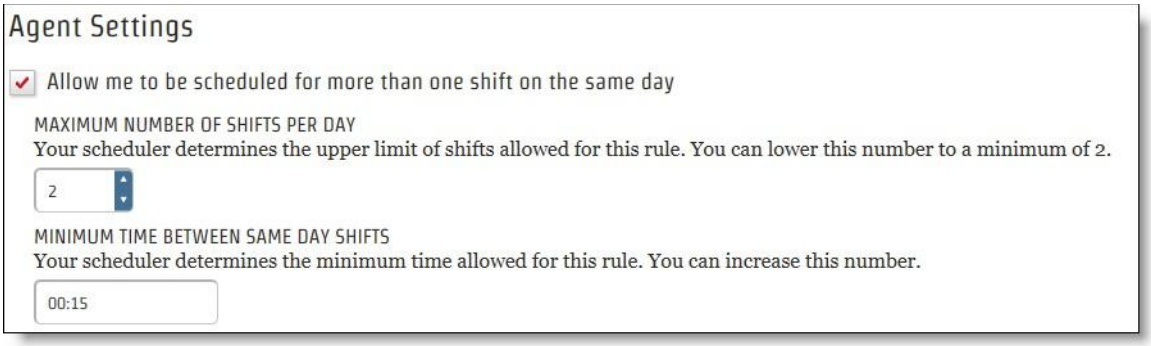
**Opomba** V prvotni dodelitvi ne morete izbrati datumov zunaj časovnega obdobja.

Konfigurirajte dneve in ure, ki so na voljo za delo na grafikonu. Kliknite dnevni stolpec in povlecite konce nastale modre vrstice do izbranega začetnega in končnega časa. Če obstaja omejitev, prečke ne morete skrajšati na način, ki krši omejitev. Če na primer obstaja omejitev, ki najmanjšo dolžino izmene nastavi na dve uri, vrstice ne morete skrajšati na manj kot dve uri.

Na spodnji sliki je prikazan grafikon z dokončanimi možnostmi razpoložljivosti. Ta agent se je odločil, da ne bo delal ob torkih v tednih, ki jih zajema to pravilo razpoložljivosti.




Če pravilo dinamične razpoložljivosti, ki vam je dodeljeno, omogoča deljene izmene, se prikaže razdelek Nastavitve agenta. Če potrdite polje »Dovoli mi, da sem načrtovan za več izmen na isti dan«, lahko izberete največje število izmen na dan in najkrajši čas med izmenami istega dne. Največje število izmen na dan mora biti manjše ali enako tistemu, kar je konfigurirano v pravilu, najkrajši čas med enodnevnimi izmenami pa mora biti večji ali enak tistemu, kar je konfigurirano v pravilu.




Zahtevi za razpoložljivost lahko kadar koli priložite komentar. Vnesite pripombo v polje Pusti pripombo in kliknite Dodaj pripombo.

Ko izberete razpoložljivost, kliknite Pošlji to razpoložljivost. V koledarskem območju so tedni, ki jih pokriva vaša zahteva za razpoložljivost TURN, od rdeče do zelene, kar pomeni, da so bili predloženi. Če so odobreni, bodisi samodejno bodisi s strani skrbnika, razporejevalnika ali nadzornika, so tedni TURN modri. Če so zavrnjeni, so TURN rumeni.

Če je vaša razpoložljivost zavrnjena, morate znova poslati novo izbiro razpoložljivosti. Preverite komentarje, priložene strani, za informacije o tem, zakaj je bila vaša prvotna zahteva zavrnjena. V večini primerov, če vaša razpoložljivost ni odobrena, ne boste načrtovani za delo.

Kadar koli se lahko vrnete nazaj in uredite ali izbrišete vse ali kateri koli podnabor vaše oddane razpoložljivosti, tudi če je bila odobrena. Če uredite razpoložljivost, lahko spremenite podnabor elementov, ki ste jih poslali prej, ali razpoložljivost za celotno obdobje.

Poslane, odobrene in zavrnjene zahteve za razpoložljivost (ne pa tudi novih zahtev) se prikažejo v škatli za pošiljanje sporočil. Tam lahko spremljate njihovo stanje ali si ogledate njihovo stanje na strani Moja razpoložljivost.

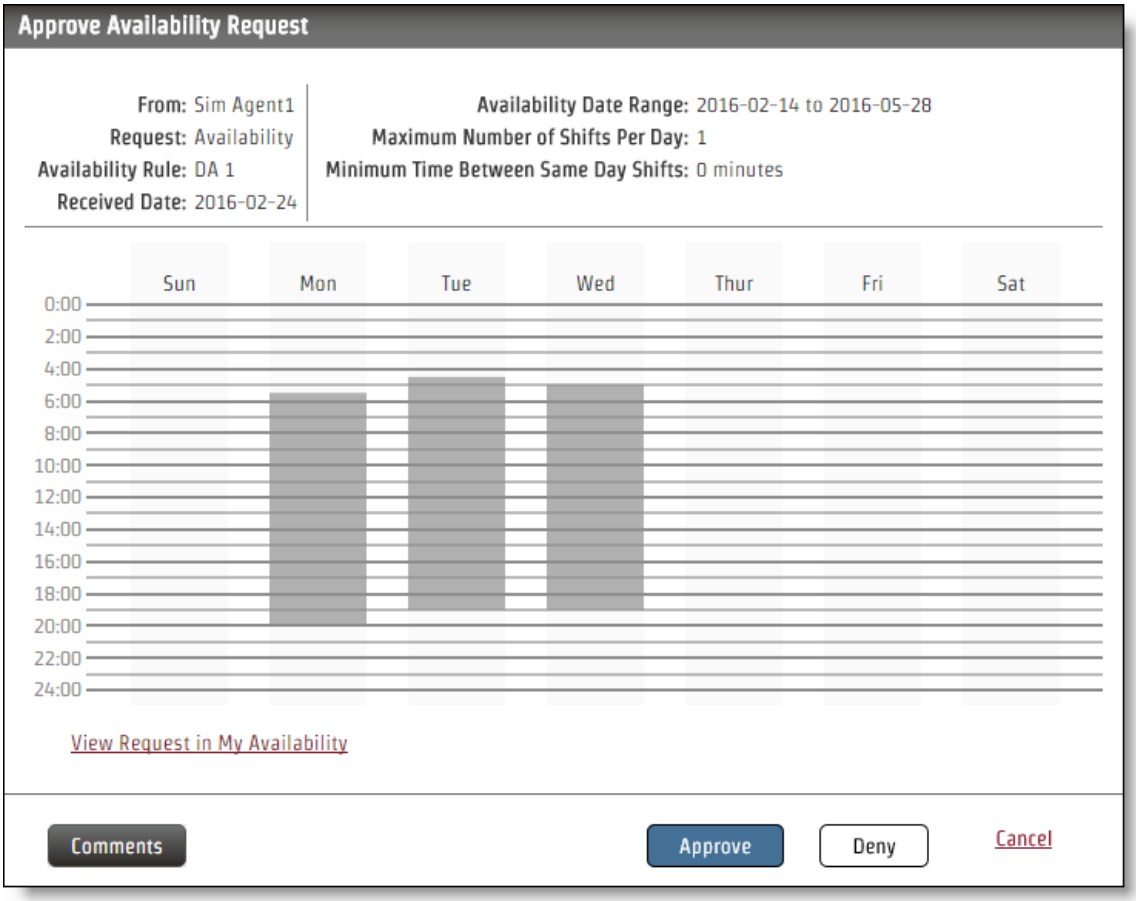
## Moja razpoložljivost za skrbnike, razporejevalnike in nadzornike

Ko posredniki dokončajo izbiro razpoložljivosti, mora biti zahteva za dinamično razpoložljivost odobrena, preden jo lahko uporabite pri načrtovanju. Če je pravilo dinamične razpoložljivosti konfigurirano tako, da omogoča samodejno odobritev, je zahteva odobrena, če izpolnjuje parametre pravila. Ker zahtev ni mogoče uspešno oddati, če ne izpolnjujejo parametrov pravil, se vedno odobrijo samodejno.

Če pravilo dinamične razpoložljivosti ni konfigurirano za samodejno odobritev, mora vsako zahtevo odobriti skrbnik, razporejevalnik ali nadzornik.

> **OPOMBA** : Nadzorniki lahko odobrijo ali zavrnejo samo zahteve članov v svojih ekipah. Nadzorniki, ki so tudi zastopniki, ne morejo odobriti svojih zahtev.

O zahtevah za dinamično razpoložljivost boste obveščeni v polju Zadolžitve za sporočila, če so opozorila o sporočanju omogočena na strani Obvestila (glejte Konfiguracija obvestil). Ko odprete zahtevo, se prikaže povzetek zahteve.




Zahtevo lahko odobrite ali zavrnete v tem pogovornem oknu ali pa kliknete povezavo Ogled zahteve v razdelku Moja razpoložljivost, da boste preusmerjeni na stran Moja razpoložljivost, kjer je izbran posrednik in prikazana ta zahteva.

Nato lahko odobrite ali zavrnete zahtevo na strani Moja razpoložljivost. Na voljo imate tudi možnost urejanja izborov in nato odobritve spremenjene zahteve.

Razpoložljivost posrednika si lahko kadar koli ogledate tako, da v meniju Urniki in načrtovanje izberete Moja razpoložljivost in nato izberete posrednika. Ko se prvič prikaže stran »Moja razpoložljivost« tega posrednika, je prikazana le koledarska vrstica z osenčenimi območji, ki označuje stanje vsakega pravila dinamične razpoložljivosti, dodeljenega posredniku.

Kliknite osenčena območja, da prikažete podrobnosti zahteve za razpoložljivost. Izbrano razpoložljivost lahko odobrite, zavrnete ali uredite glede na njeno trenutno stanje. V spodnji tabeli so opisana dejanja, ki jih lahko izvedete za posamezno trenutno stanje.

| Če je trenutno stanje: | Na voljo so naslednja dejanja: |
|---|---|
| Nov | Pošlji |
| Predložen | Odobri, zavrni, uredi |
| Odobren | Zavrni, uredi |
| Zavrnjen | Uredi, odobri |

## Ustvarjanje delovnih izmen

WFM vam omogoča, da ustvarite delovne izmene, ki se ujemajo z razpoložljivostjo agentov, želenimi prostimi dnevi, začetnim časom in dolžino delovnega dne. Delovna izmena določa ure in dneve, ko lahko agenti delajo. WFM bo nato te agente razporedil tako, da bodo najbolje ustrezali njihovim preferencam glede delovne izmene in poslovnim zahtevam. Število delovnih izmen, ki jih lahko ustvarite, ni omejeno, WFM pa ohrani prejšnjo zgodovino urnikov za vsakega posrednika v zbirki podatkov WFM.

Pri konfiguriranju delovne izmene morate ugotoviti, za kakšno vrsto delovne izmene gre. Obstajajo tri vrste delovnih izmen:

- Fiksne delovne izmene
- Delovne izmene dodelitve
- Spremenljive delovne izmene

Agente in delovne pogoje lahko dodelite delovni izmeni za določene tedne.

Ustvarite lahko več delovnih izmen in jih nato dodelite posrednikovemu vrtenju delovne izmene. Če uporabljate vrtenje delovne izmene (posrednik več tednov dela različne izmene), morate določiti zaporedje izmen in vrtenja (glejte Upravljanje uporabnikov in primer vrtenja delovne izmene).

### Delovne izmene in časovni pasovi

Delovne izmene so časovno nevtralne. To pomeni, da če nastavite delovno izmeno, ki se začne ob 8:00 AM konča ob 5:00 PM in nato dodelite to delovno izmeno posrednikom v dveh različnih časovnih pasovih, delovna izmena poteka od 8:00 AM do 5:00 PM v lokalnem časovnem pasu vsakega agenta. Lokalni časovni pasovi posrednikov so konfigurirani kot »časovni pas za načrtovanje« na strani »Uporabniki« (glejte Upravljanje uporabnikov).

## Delovne izmene in dinamično načrtovanje

Če posrednik ustvari dinamičen urnik, ki spada v vrtenje delovne izmene, dinamični urnik preglasi vrtenje za ta teden. Vrtenje se nadaljuje po dinamičnem urniku. WFM uporablja te prioritete pri nastavljanju delovnih izmen:

1. Dinamično načrtovanje
2. Dinamična razpoložljivost
3. Tradicionalne delovne izmene

**PRIMER**

Če ima posrednik vrtenje delovne izmene v treh delovnih izmenah, vendar ustvari dinamičen urnik, ki pade na drugi teden vrtenja, ta dinamični urnik preglasi vrtenje delovne izmene za drugi teden. Vrtenje se nadaljuje tretji teden, naslednja rotacija pa se nadaljuje z običajno tritedensko rotacijo.

| Vrtenje 1 | Vrtenje 2 z dinamično Dodan razpored | Vrtenje 3 |
|---|---|---|
| Delovna izmena 1 | Delovna izmena 1 | Delovna izmena 1 |
| Delovna izmena 2 | Dinamični urnik | Delovna izmena 2 |
| Delovna izmena 3 | Delovna izmena 3 | Delovna izmena 3 |

**Opomba** Če je delovna izmena izbrisana, se izbriše tudi dodelitev delovne izmene posrednika. Naknadne dodelitve delovne izmene posrednika ne bodo samodejno prilagojene tako, da bodo sosednje predhodno dodeljeni delovni izmeni
Datumi. To lahko povzroči tedne, ko agent nima dodeljene delovne izmene.

Zastopniki lahko trgujejo z delovnimi izmenami. Ta trgovanja morajo odobriti nadzorniki, načrtovalci ali skrbniki. Nadzorniki, razporejevalniki in skrbniki lahko izvajajo tudi ad hoc trgovanje po urniku na podlagi poslovnih zahtev in potreb središča za stike.

## Fiksne delovne izmene

Fiksna delovna izmena je delovna izmena, ki pokriva zahteve za fiksne ure in dneve in se nikoli ne spreminja. S to vrsto delovne izmene lahko načrtujete posrednike, ki bodo podpirali zahteve za cele dni ali tedne.

Fiksna delovna izmena ima naslednje značilnosti:

- Delovni dnevi med tednom so fiksni
- Delovne ure vsak dan so fiksne, vendar ni nujno, da so enake za vsak dan

- Začetni čas izmene vsak dan je fiksen, vendar ni nujno, da je enak za vsak dan
- Število ur na teden, določenih za delovno izmeno (ure na teden), mora biti enako skupnemu številu ur, načrtovanih za dneve v tednu v delovni izmeni (skupno število ur)

Če posredniku dodelite fiksno delovno izmeno, se urnik posrednika nikoli ne spremeni. Če vsem posrednikom dodelite fiksne delovne izmene, urnikov ne morete optimizirati, da bi ves čas zagotovili ustrezno pokritost.

## Delovne izmene dodelitve

Delovna izmena dodelitve je vrsta fiksne delovne izmene, ki ne pokriva zahtev. Uporabite delovno izmeno dodelitve za načrtovanje posrednikov za dejavnosti, ki niso na voljo, kot so projekti, za cele dneve ali tedne.

## Spremenljive delovne izmene

Spremenljiva delovna izmena je delovna izmena, ki pokriva zahteve za spremenljive ure in dni. S to vrsto delovne izmene lahko načrtujete posrednike, ki podpirajo čakalno vrsto storitev za spremenljive dneve in tedne.

V nasprotju s fiksno delovno izmeno variabilna delovna izmena ponuja fleksibilnost na vsaj enega od naslednjih načinov:

- Kot izbirni delovni dan lahko določite enega ali več dni v tednu.
- Skupno število delovnih ur za enega ali več dni v tednu lahko dodelite kot spremenljivo.
- Čas prihoda lahko določite za enega ali več dni v tednu kot spremenljiv.

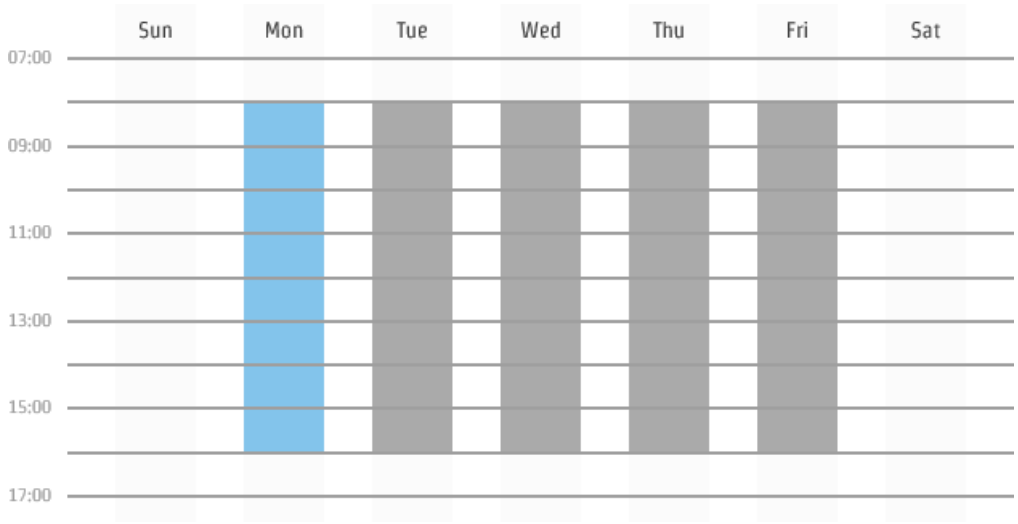
Ena ali več naslednjih značilnosti se razlikuje v spremenljivi delovni izmeni:

- Najnižji in maksimalni dnevi na teden in ure na teden – s spremenljivo delovno izmeno boste morda želeli omejiti največje število dni in ur na teden, da omejite nadurno delo in zagotovite razumno spočitega zaposlenega. Morda boste morali agentu nameniti tudi minimalno število ur na dan in dni na teden. Določite najmanjše in največje število dni na teden in ur na teden za delovno izmeno. Nato določite najmanjše in največje število ur za vsak dan v tednu, ko lahko agent dela za ta dan. Določite lahko tudi dneve v tednu, ki so za agenta možni prosti dnevi.
- Najzgodnejši in najnovejši začetni čas – določite najzgodnejši čas, ko bo morda želel, da posrednik začne z delom, in kdaj lahko posrednik začne z delom. Ko poznate najzgodnejši in najnovejši možni čas začetka, konfigurirate najzgodnejši in najnovejši začetni čas za agenta v WFM za vsak dan v delovni izmeni.

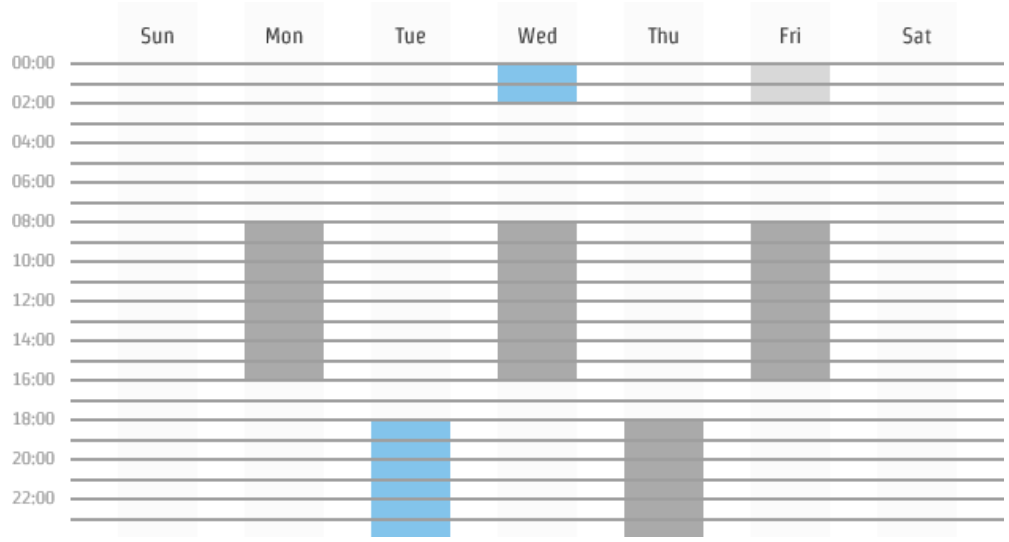
## Razumevanje grafa parametra delovne izmene

Graf parametra delovne izmene je vizualna predstavitev delovne izmene, ki jo konfigurirate. Prikaže vrstico za vsak nastavljeni dan ter prikazuje začetne čase in trajanja. Za fiksne izmene in delovne izmene dodelitev grafikon prikazuje sivo črto za vsak načrtovani dan v tednu. Izbrani dan je prikazan modro.

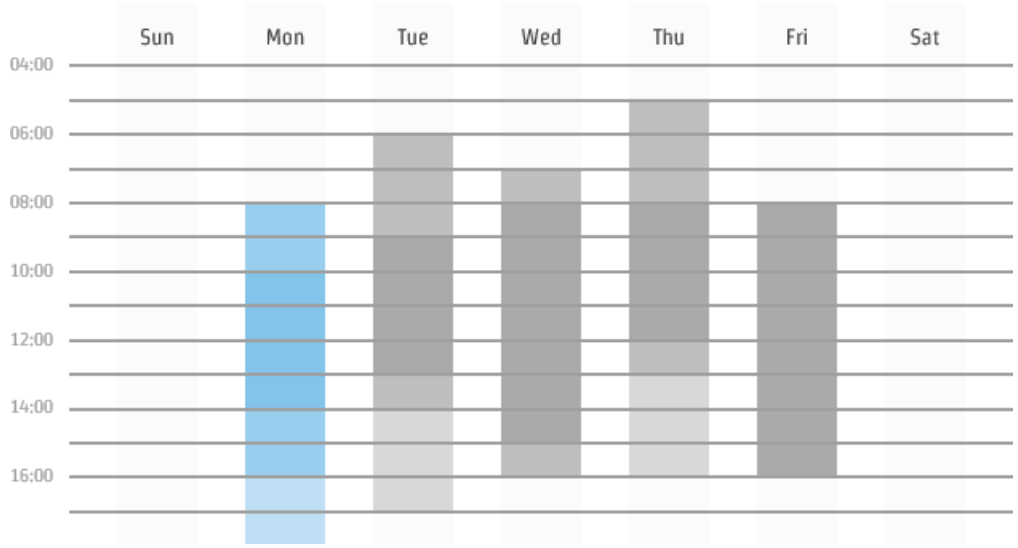
Naslednji graf prikazuje fiksni premik, ki se začne od ponedeljka do petka od 8.00 in traja osem ur dnevno.




Naslednji graf prikazuje tudi fiksno delovno izmeno, vendar vključuje dva dni, ko načrtovana delovna izmena prečka polnoči. V torek in četrtek se delo začne ob 18:00 in konča naslednje jutro ob 02:00. To je prikazano vizualno, če vrstico za torek (dan je izbran v dnevni vrstici, tako da je na grafu prikazan kot modra) nadaljujete v sredo.



Naslednji graf prikazuje spremenljivo delovno izmeno. Osnovne ure, ki jih agent dela vsak dan, so prikazane v temno sivi ali modri barvi. Spremenljivi časi zagona in trajanje zamika so označeni s svetlejšo sivo ali modro barvo. Na primer, v ponedeljek lahko agent začne delati od 8.00 do 10.00, trajanje izmene pa traja od štiri do osem ur. Temno modra kaže, da je agent ne glede na to, kdaj se agent začne ali kako dolgo je premik, v kontaktnem centru od 8.00 do 14.00.




### Ogled dodeljenih delovnih izmen

Z možnostjo »Ogled dodeljenih delovnih izmen« si lahko ogledate seznam dodeljenih delovnih izmen za teden, ki vključuje izbrani datum.

### Ogled dodeljenih delovnih izmen

1. **Izberite možnost Ogled dodeljenih** delovnih izmen.
2. Izberite datum. Prikaže se tabela »Dodeljene delovne izmene«, v kateri so prikazane vse delovne izmene, načrtovane za teden, ki vključuje izbrani datum, in število posrednikov, dodeljenih posamezni delovni izmeni.
3. Izberite delovno izmeno in kliknite **Prikazni agenti** , da si ogledate imena posrednikov, dodeljenih tej delovni izmeni.

## Opisi polj

Stran »Delovne izmene« omogoča ustvarjanje, urejanje in brisanje delovnih izmen. Ogledate si lahko tudi dodeljene delovne izmene.

Spodaj so opisana polja na strani, ko ustvarjate, urejate ali brišete delovno izmeno.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime delovne izmene | Edinstveno ime za delovno izmeno. |
| Aktivirati | Izberite to potrditveno polje, če želite aktivirati delovno izmeno. Aktivirati ga je treba, da je na voljo za uporabo.<br><br>**Opomba** : Ko deaktivirate delovno izmeno, ni več prikazana na urnikih posrednikov in ne bo uporabljena v novih zahtevah urnika. Agente, dodeljene tej delovni izmeni, je treba prerazporediti v različne aktivne delovne izmene ali pa ne bodo načrtovani za teden. |
| Vrsta delovne izmene | Vrsta delovne izmene.<br><br>Pri urejanju obstoječe delovne izmene obstajajo omejitve pri spreminjanju delovne izmene v drugo vrsto delovne izmene, in sicer:<br><br>▪ Fiksno delovno izmeno lahko spremenite v delovno izmeno dodelitve<br>▪ Spremenljiva delovna izmena ne more spremeniti vrste delovne izmene<br>▪ Delovno izmeno dodelitve je mogoče spremeniti v fiksno delovno izmeno |
| Tedenski pojav | (Samo spremenljive delovne izmene) Najmanjše in največje število ur In dneve v tednu lahko načrtujete agenta. Te vrednosti morajo biti skladne s parametri premika. Na primer, ne morete določiti najmanj pet dni na teden, če je v parametrih premika konfiguriran samo en dan. |
| Parametri premika | Parametri izmene so odvisni od vrste delovne izmene, ki ste jo izbrali. Kot<br><br>Vnesete parametre za vsak dan v tednu, ki so grafično prikazani v grafikonu parametrov delovne izmene (glejte Razumevanje grafikona parametrov delovne izmene).<br><br>Fiksne delovne izmene in delovne izmene dodelitve:<br><br>▪ Uporabi za – izberite dan v dnevni vrstici, če želite konfigurirati parametre za ta dan.<br>▪ Shift Start – vnesite čas začetka izmene.<br>▪ Dolžina izmene – vnesite dolžino izmene. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | ▪ Dnevi v tednu – (samo za branje) Ta vrednost se izračuna na podlagi števila dni, ki jih konfigurirate.<br>▪ Ure na teden – (samo za branje) Ta vrednost se izračuna na podlagi števila dni, ki jih konfigurirate, in dolžine izmene vsak dan.<br>Spremenljive delovne izmene:<br>▪ Uporabi za – izberite dan v dnevni vrstici, če želite konfigurirati parametre za ta dan.<br>▪ Shift Start – vnesite najzgodnejši in najnovejši čas, ko se lahko posrednikova izmena začne za ta dan.<br>▪ Dolžina izmene – vnesite najmanjšo in največjo dolžino izmene za ta dan.<br>▪ Minimalni interval – vnesite najkrajši čas med delovnimi izmenami.<br>▪ Dovoljeni dnevi – potrdite to polje, če ima posrednik ta prost dan. Če bo odobren, bo moral agent delati ta dan, če bodo na voljo ure. |
| Povečanje urnika | (Samo spremenljive delovne izmene) Želeni prirastek dolžine premika. V |
| | Privzeta vrednost je 30 minut. |
| Optimization | (Samo spremenljive delovne izmene) Želeni tip optimizacije:<br>▪ Optimalno – WFM najprej razporedi agente s fiksnimi delovnimi izmenami. Nato razporedi razpoložljive agente s spremenljivimi delovnimi izmenami, da najbolje izpolni zahteve za preostanek dneva.<br>▪ Večlinearno – WFM najprej razporedi posrednike s fiksnimi delovnimi izmenami. Nato preuči zahteve, ki se začnejo na začetku dneva za vse, ki jih agenti s fiksnimi izmenami ne pokrivajo, in razporedi agente s spremenljivimi premiki, ne da bi upošteval potrebe pozneje v dnevu. |
| Delovni pogoji | Delovni pogoji, ki veljajo za delovno izmeno (glejte Upravljanje dela |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | pogoji). |
| Metapodatki o dejavnosti | (Samo delovne izmene dodelitev) dodeli privzeto vrednost metapodatkov ali Odstrani privzeto vrednost metapodatkov iz delovne izmene. Ta vrednost ni obvezna. Če želite več informacij o konfiguriranju vrednosti metapodatkov, glejte Upravljanje vrednosti metapodatkov o dejavnosti. |

## Primer vrtenja delovne izmene

V spodnji tabeli je prikazano, kaj se zgodi, ko premikate delovne izmene gor in dol v podoknu Dodeljeno na strani Posredniki.

| Dejanje | Vpliv na vrtenje prestav | Komentar |
|---|---|---|
| Izberite Shift 3 | Teden A \| Premik 1<br>Teden B \| Premik 2<br>**Teden C \| Premik 3**<br>Teden D \| Premik 4 | — |
| Kliknite Gor 1 | Teden A \| Premik<br>Teden B \| Premik<br>2 **teden B \|**<br>**Izmena 3** teden C | Izmeni 2 in 3 sta zdaj razdeljeni izmeni za teden B. |
| Kliknite Gor 1 | \| Premik 4<br>Teden A \| Premik<br>**Teden B \|**<br>**Izmena 3** teden C<br>\| Izmena 3 teden D | Teden B nima več deljene izmene. |
| Kliknite Gor **Premik 3** | \| Premik 4<br>**Teden A \|**<br>Teden A \| Premik 1 | Izmeni 3 in 1 sta zdaj razdeljeni izmeni za teden A. |

| Dejanje | Vpliv na vrtenje prestav | Komentar |
|---|---|---|
| | Teden B \| Premik 2<br>teden C \| Premik 4 | |
| Kliknite Gor | **Teden A \|**<br>**Izmena 3** teden B<br>\| Premik 1 teden C<br>\| Izmena 2 tedna D<br>\| Premik 4 | Shift 3 je zdaj prvi v rotaciji, vse druge izmene pa so se premaknile za en teden navzdol. |

**OPOMBA** : Deljena delovna izmena je situacija, ko posrednik v istem dnevu dela dve različni izmeni. Preden razdelite delovno izmeno, morate ustvariti dve delovni izmeni, ki se začneta in končata z različnimi
časi ali dnevi in ki se ne prekrivajo.

**PRIMER** Če agent dela štiri ure zjutraj in štiri ure zvečer, morate ustvariti eno delovno izmeno, ki pokriva jutranje ure, in drugo delovno izmeno, ki pokriva večer
Ur.

## Upravljanje delovnih pogojev

WFM razlikuje med rutinskimi in nerutinskimi dejavnostmi. Dejavnosti, ki se pojavijo med vsako delovno izmeno (kot so odmori in kosila), kategorizira kot rutinske. Te rutinske dejavnosti se imenujejo delovni pogoji. Delovno stanje je niz pravil, ki se uporabljajo za prepoznavanje rutinskih dejavnosti, ki agentu preprečujejo, da bi odgovarjal na stike.

Obstajata dve vrsti delovnih pogojev:

- Plačane ure – dolžina izmene se podaljša zaradi neplačanih odmorov in kosil
- Dolžina izmene – dolžina izmene ni podaljšana zaradi neplačanih odmorov in kosil

**OPOMBA:** Storitev razporejanja uporablja samo pogoje dela s plačanimi urami. Dinamično razporejanje znotraj dneva in delna dnevna trgovanja ter ponudbe uporabljajo samo delovne pogoje dolžine izmene.

Delovni pogoj je lahko povezan s fiksnimi, dodelitvenimi ali spremenljivimi delovnimi izmenami ali profili delovnih pogojev, ki so dodeljeni posrednikom. Če lahko agent med delovno izmeno dela štiri in pol do šest ur in je načrtovanje v korakih po pol ure, lahko delovne pogoje konfigurirate za 4,5, 5, 5,5 in 6 ur in jih dodelite agentovi delovni izmeni ali pa jih določite kot splošne pogoje. Konfigurirate lahko tudi delovno stanje glede na obseg, ki zajema razpon od 4,5 do 6 ur.

**OPOMBA** WFM bo ustvaril urnike agentov brez odmorov ali kosil, če ne določite delovnih pogojev in nimate splošnih delovnih pogojev. Če ne želite dodeliti določenega dela
Pogoji za določene delovne izmene ali profile delovnih pogojev, ustvarjajo splošne delovne pogoje.

**OPOMBA:** Samo splošni pogoji in delovni pogoji, dodeljeni profilom delovnih pogojev, ki so dodeljeni posrednikom, se uporabljajo pri dinamični razpoložljivosti ter delnih dnevnih ponudbah in trgovanjih.

Za vsako dejavnost v zvezi z delovnimi pogoji morate določiti naslednje podatke:

- Ime
- Trajanje
- Najmanjši zamik med začetkom delovne izmene in začetkom te dejavnosti delovne pogoje. Če se na primer delovna izmena začne ob 08:00 in se ta dejavnost v zvezi z delovnim stanjem ne more začeti prej kot 09:00, mora biti najmanjša zakasnitev 1:00.

  **OPOMBA:** Zakasnitev mora ustrezati manjši dolžini stanja, ki temelji na razponu.

- Največji zamik med začetkom delovne izmene in začetkom te dejavnosti delovne pogoje. Če se na primer delovna izmena začne ob 8.00 in se ta dejavnost v zvezi z delovnim stanjem ne more začeti najkasneje ob 09:20, mora biti največja zakasnitev 1:20.
- Najmanjši interval med koncem prejšnje aktivnosti delovne kondicije in začetkom te aktivnosti delovne pogoje. Na primer, če je prejšnja aktivnost v zvezi z delovnim stanjem 15-minutni odmor in je ta aktivnost delovne kondicije enourno kosilo, med odmorom in kosilom pa mora biti vsaj uro in pol, mora biti minimalni interval 90 minut.
- Povečanje v minutah, ki ga WFM uporablja za načrtovanje dejavnosti delovnega stanja. Možne vrednosti so 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 in 00:30.
- Delež, ki je plačan. Navedete lahko na primer, da so plačani 15-minutni odmori in da enourna kosila niso plačana.

Upoštevajte, da storitev načrtovanja pri ustvarjanju urnikov preveri, ali je mogoče vse dejavnosti v zvezi z delovnimi pogoji uporabiti, kot je konfigurirano. Če ni veljavnega časa, ko je mogoče uporabiti vse dejavnosti v zvezi z delovnimi pogoji, kot so konfigurirane, storitev razporejanja prezre dejavnost stanja dela z opozorilom v dnevniških datotekah in datotekah za odpravljanje napak.

Storitev razporejanja uporabi dejavnosti stanja dela za pogoj dela v tem vrstnem redu. Vse vrednosti so v naraščajočem vrstnem redu, razen kjer je to navedeno.

1. Najmanjša zamuda
2. Največja zamuda

3. Trajanje
4. Plačani del
5. Najkrajši časovni presledki
6. Prirastek
7. Vrsta odmora (kosilo pred odmorom)
8. Prelomno ime
9. ID barve

Raje se drži konfiguracije delovnega stanja kot pa potrebe po čakalni vrsti storitev.

Pogoj dela, ki se uporablja za delovno izmeno agenta na določen datum, je izbran na naslednji podlagi:

- Seznam delovnih pogojev plačanih ur, povezanih s profilom stanja (če je določen za agenta), delovno izmeno (če je dodeljena) in seznam splošnih pogojev plačanih ur dela so ločeno razvrščeni na naslednji način:

    1. Minimalne plačane ure (padajoči vrstni red)
    2. Maksimalno število plačanih ur (padajoči vrstni red)
    3. Začetni čas (naraščajoči vrstni red)
    4. ID delovnega stanja (naraščajoči vrstni red)

- Iščite plačane ure, delovne pogoje, povezane s profilom delovnega stanja (če je določen za agenta) pred plačanimi urami, delovne pogoje, povezane z delovno izmeno (če so dodeljeni), preden iščete med splošnimi delovnimi pogoji za plačane ure.

    Iskalni kriteriji za delovne pogoje so:

    - Omogočeno je na dan v tednu
    - Ima začetni čas prej ali enak začetnemu času delovne izmene
    - Ima enako najmanjšo in največjo dolžino izmene kot načrtovana dolžina delovne izmene
    - Načrtovana dolžina delovne izmene je znotraj najmanjše in največje dolžine izmene

Po zgornjem razvrščanju in filtriranju veljavnih ujemanj se delovni pogoji izberejo v skladu z naslednjo tabelo. V tej tabeli

- "Razpon" se nanaša na delovne pogoje, pri katerih minimalne in najvišje plačane ure niso enake.
- "Nerazpon" se nanaša na delovne pogoje, pri katerih sta minimalne in najvišje plačane ure enake.
- »Brez« pomeni, da ni konfiguriran noben delovni pogoj.

| **Vir delovnega stanja** | | | |
|---|---|---|---|
| **Splošno** | **Profil delovnega stanja** | **Delovna izmena** | **Uporabljeni vir** |
| Nedosegljiv, doseg, ga ni | Nedosegljivi | Nedosegljivi | Profil delovnega stanja |
| | Brez razpona, razpon | Razpon | Profil delovnega stanja |
| | Razpon | Nedosegljivi | Delovna izmena |
| | Razpon | Brez | Profil delovnega stanja |
| | Brez | Brez razpona, razpon | Delovna izmena |
| Brez razpona, razpon | Brez | Brez | Splošni delovni pogoji |

Eden od načinov, da se izognete razporejanju sporov, je uporaba naslednjih dodelitev parametrov:

Jutranji odmor največja zamuda = minimalna zamuda pri kosilu – minimalni časovni interval za kosilo – trajanje jutranjega odmora

minimalna zamuda pri kosilu = najdaljša zamuda pri jutranjem odmoru + trajanje jutranjega odmora + minimalni interval kosila

## Primer 1: Stanje dela brez neplačanih dejavnosti

Kontaktni center je ustvaril tri dejavnosti za delovne pogoje: jutranji odmor, kosilo in popoldanski odmor. Delovne izmene trajajo osem ur. Začetni in končni čas delovnih izmen sta različna: začetni čas je lahko že ob 07:30, končni čas pa do 17:30.

Dejavnosti v zvezi z delovnimi pogoji so konfigurirane na naslednji način.

| **Dejavnost** | **Najmanjša zakasnitev** | **Največja zakasnitev** | **Trajanje** | **Najmanjši interval** |
|---|---|---|---|---|
| Jutranji oddih | 01:30 | 03:00 | 00:15 | 00:00 |
| Kosilo | 03:00 | 05:00 | 00:30 | 01:30 |
| Popoldanski oddih | 05:30 | 06:45 | 00:15 | 01:30 |

Če se agentova delovna izmena začne ob 8.00 AM, se lahko jutranji odmor tega agenta začne kadar koli med 9.30 AM in 11.00 AM. Kosilo agenta se lahko začne kadarkoli med 11:00 AM in 1:00 PM. Popoldanski odmor agenta se lahko začne kadarkoli med 1:30 PM in 2:45 PM.

Predpostavimo na primer, da mora WFM za upravljanje predvidenega obsega klicev načrtovati agenta, da začne delati ob 8:00 AM in si vzame odmor za kosilo od 11.00 do 11.30 AM. WFM nato načrtuje agentov jutranji odmor od 9:30 do 9:45 AM, da zadosti minimalni zamudi 01:30 za to aktivnost delovne pogoje.

Najhitreje pa se kosilo lahko začne ob 11:15 AM (9:45 AM plus 1:30, najkrajši interval med to in prejšnjo dejavnostjo). WFM ne more ustvariti urnika, ki bi ustrezal vsem konfiguriranim parametrom. To stanje je mogoče popraviti s skrajšanjem minimalne zamude jutranjega odmora z 01:30 na 01:15 ali s skrajšanjem minimalnega intervala kosila na 01:15.

## Primer 2: Stanje dela z neplačanimi dejavnostmi

Kontaktni center je ustvaril tri dejavnosti za delovne pogoje: jutranji odmor, kosilo in popoldanski odmor. Odmor za kosilo je neplačan čas. Delovne izmene trajajo osem ur, ker pa je na voljo enourno neplačano kosilo, delovna izmena dejansko traja devet ur. Storitev razporejanja bo za posrednika načrtovala devet ur.

Začetni in končni čas delovnih izmen sta različna: začetni čas je lahko že ob 7:30 AM, končni čas pa do 6:30 PM.

| Dejavnost | Najmanjša zakasnitev | Največja zakasnitev | Trajanje | Najmanjši interval |
|---|---|---|---|---|
| Jutranji oddih | 01:15 | 03:00 | 00:15 | 00:00 |
| Kosilo | 03:00 | 05:00 | 01:00 (neplačano) | 01:30 |
| Popoldanski oddih | 08:00 | 08:30 | 00:15 | 01:30 |

Če se agentova delovna izmena začne ob 8.00 AM, se lahko jutranji odmor agenta začne kadar koli med 9.30 AM in 11.00 AM. Kosilo agenta se lahko začne kadarkoli med 11:00 AM in 1:00 PM.

Popoldanski odmor agenta se lahko začne kadarkoli med 4:00 PM in 4:30 PM. To omogoča enourno neplačano kosilo. Doda uro in vam omogoča, da PUT v zamudi 08:00, nekaj, česar ne bi mogli storiti, če bi bilo kosilo plačana dejavnost. Ne morete imeti zamude, ki je enaka dolžini delovne izmene, razen če je vključen neplačan čas, v tem primeru agentov urnik traja devet ur.

## Razporejanje in neplačane dejavnosti

Delovni pogoji ne podaljšujejo vedno izmen, da bi se prilagodili neplačanim dejavnostim.

Za običajno načrtovanje (standardne delovne izmene, dinamična razpoložljivost in dinamično načrtovanje) bodo uporabljeni delovni pogoji podaljšali izmeno, da bo ustrezala plačanim in neplačanim uram izmene. Na primer, če je agent načrtovan za osemurno izmeno in osemurni pogoj plačanega dela, ki se uporablja, vključuje neplačan enourni odmor za kosilo, potem je predvideno, da bo izmena zajemala dejansko deveturno obdobje za prilagoditev enournemu neplačanemu odmoru za kosilo in osmim uram plačanih dejavnosti.

Za druge vrste dogodkov, za katere veljajo delovni pogoji, kot so dinamično razporejanje znotraj dneva ter ponudbe in posli za delne dni, delovni pogoji ne podaljšujejo izmen za neplačane dejavnosti. Na primer, če posrednik prevzame dve uri nadur v dogodku načrtovanja znotraj dneva od 3:00 PM do 5:00 PM, se lahko uporabi pogoj dvournega dela dolžine izmene in če ta dvourni delovni pogoj vsebuje neplačan 30-minutni odmor za kosilo, bo uvrščen v dvourni segment in ga ne bo podaljšal. Nadurna izmena bo še naprej 3:00 – 5:00 PM in ne več, agent pa bo plačan eno uro in pol, ne dve uri.

## Opisi polj

Na strani Delovni pogoji lahko ustvarite, uredite in izbrišete delovne

pogoje. Polja na strani Delovni pogoji so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime delovnega pogoja | Ime delovnega pogoja. Ime bi moralo olajšati<br>Ugotovite delovno stanje pri dodeljevanju agentom: na primer "Služba za stranke - 4,5 ure." S tem poljem lahko spremenite tudi ime obstoječega delovnega pogoja. |
| Vrsta delovnega pogoja | Vrsta delovnega pogoja:<br>▪ Plačane ure – (privzeto) Ko izberete delovne pogoje, ki temeljijo na plačanih urah, sistem podaljša dolžino izmene zaradi neplačanih odmorov in kosil.<br>▪ Dolžina izmene – ko izberete delovne pogoje, ki temeljijo na dolžini izmene, sistem ne podaljša dolžine izmene zaradi neplačanih odmorov in kosil. |
| Dovolite, da so plačane ure razpon | (Prikaže se le, če je izbrana možnost Plačane ure v možnosti Vrsta delovnega stanja) Potrdite to polje, če želite določiti najmanjše in največje število plačanih ur. |
| Plačane ure | (Prikaže se le, če potrditveno polje »Dovoli, da so plačane ure obseg« ni |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | izbrano) Skupno število plačanih ur (v HH:MM) za delovno stanje. |
| Minimalne plačane ure | (Prikaže se le, če je izbrana možnost »Dovoli, da so plačane ure obseg«.) Za Minimalno število plačanih ur (v HH:MM) za delovno stanje. |
| Največje plačane ure | (Prikaže se le, če je izbrana možnost »Dovoli, da so plačane ure obseg«.) Za Največje število plačanih ur (v HH:MM) za delovno stanje. |
| Dovolite, da je dolžina premika obseg | (Pojavi se le, če je izbrana možnost Dolžina izmene v možnosti Vrsta delovnega pogoja) Potrdite to polje, če želite vnesti najmanjšo in največjo dolžino izstave. |
| Dolžina premika | (Prikaže se le, če možnost »Dovoli, da je dolžina prestave obseg« ni izbrana) Za Skupna dolžina izmene (v HH:MM) za delovne razmere. |
| Najmanjša dolžina izmene | (Prikaže se le, če je izbrana možnost »Dovoli, da je dolžina premika obseg«) Za Najmanjša dolžina izmene (v HH:MM) za delovne razmere. |
| Največja dolžina prestavljanja | (Prikaže se le, če je izbrana možnost »Dovoli, da je dolžina premika obseg«) Vnesite Največja dolžina izmene (v HH:MM) za delovne razmere. |
| To je splošen pogoj | Potrdite to polje, če ta delovni pogoj velja za vsako delovno izmeno<br>Z enakim številom ur ali razponom ur dela na dan in če s temi delovnimi izmenami ni povezan noben drug delovni pogoj. Če potrditvenega polja ne potrdite za delovno stanje in z delovno izmeno ali profilom delovnega stanja, povezanim z agentom, ni povezan noben drug delovni pogoj, WFM ne bo načrtoval odmorov ali kosil agentom, dodeljenim tej delovni izmeni.<br>**OPOMBA:** Na načrtovano dolžino izmene ali plačane ure lahko obstaja samo en splošen pogoj, za katerega se uporablja delovna izmena. Samo<br>Splošni pogoji in delovni pogoji, povezani s profili delovnih pogojev, dodeljenimi zastopnikom, se uporabljajo v dinamični razpoložljivosti ter delnih dnevnih ponudbah in poslih. |
| Uporaba delovnih pogojev v delovnih izmenah s katerim koli časom prihoda | To potrditveno polje izberite, če želite, da delovni pogoj velja za delovne izmene s katerim koli časom prihoda. Če je potrditveno polje počiščeno, določite čas, če želite, da delovni pogoj velja za delovne izmene, ki se začnejo ob ali pozneje |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | od tega določenega časa prihoda. Te možnosti se med seboj izključujejo: izberete lahko samo eno od njih. |
| Dnevi, ki jih je treba vključiti | Dneve, za katere velja to delovno stanje. Privzeto je vsak dan Izbrane. Izbrati je treba vsaj en dan. |
| Dejavnosti | Kliknite Dodaj, da dodate vrstico v tabelo Dejavnosti, nato pa določite podrobnosti dejavnosti. Te vključujejo:<br>▪ Ime – vnesite ime, ki opisuje odmor ali kosilo. Če pustite to polje prazno, ga WFM izpolni s prelomom.<br>▪ Vrsta – odmor ali kosilo.<br>▪ Najmanjša zakasnitev – najmanjši čas v obliki zapisa HH:MM, ki mora preteči med začetnim časom izmene in začetkom te dejavnosti. Ta vrednost mora biti večkratnik petih minut. Če je vneseno še kaj, se vrednost zaokroži na najbližjih pet minut.<br>▪ Največja zakasnitev – najdaljši čas v obliki zapisa HH:MM, ki lahko preteče med začetnim časom izmene in začetkom te dejavnosti. Ta vrednost mora biti večkratnik petih minut. Če je vneseno še kaj, se vrednost zaokroži na najbližjih pet minut.<br>▪ Trajanje – trajanje dejavnosti v obliki zapisa HH:MM. Ta vrednost mora biti večkratnik petih minut. Če je vneseno še kaj, se vrednost zaokroži na najbližjih pet minut. Dejavnosti z vrednostjo nič (0) se ne upoštevajo.<br>▪ Prirastek – povečanje v eni uri, ko se dejavnost lahko začne. Če se dejavnost na primer lahko začne eno uro po začetku izmene ob 8.00 in izberete 15-minutni prirastek, se lahko dejavnost začne ob 9.15, 9.30 ali 9.45.<br>▪ Najmanjši interval – najkrajši čas med to in prejšnjo dejavnostjo. Ta vrednost mora biti večkratnik petih minut. Če je vneseno še kaj, se vrednost zaokroži na najbližjih pet |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Minut.<br>▪ Plačani del – del dejavnosti v obliki HH:MM, ki je plačan. Dejavnosti, ki niso plačane, podaljšajo delovno izmeno za neplačano trajanje delovnih pogojev za plačane ure. Na primer, osemurna delovna izmena z enournim neplačanim kosilom bo postala delovna izmena, ki traja devet ur. V delovnem stanju je omejitev 48 ur.<br>▪ ID barve/barve – barva, ki predstavlja to dejavnost v urniku. ID barve je šestnajstiška koda za izbrano barvo.<br>▪ Metapodatki o dejavnosti – (izbirno) Dodeli vrednost metapodatkov odmorom ali kosilom ali odstrani vrednost metapodatkov iz odmorov ali kosil. Če tukaj dodelite ali odstranite vrednost metapodatkov, preglasite vse privzete vrednosti metapodatkov, ki ste jih dodelili na strani Metapodatki o dejavnosti. Če želite več informacij o konfiguriranju vrednosti metapodatkov in dodeljevanju odmorov in kosil, glejte Upravljanje vrednosti metapodatkov o dejavnosti. |
| Maksimalna prilagoditev optimizacije | Omogoča nadzor nad časom, ko lahko funkcija »Optimiziraj urnike« premika odmor ali kosilo naprej ali nazaj znotraj omejitev dejavnosti. Če je vrednost prazna, lahko optimizator premakne dejavnost, kolikor to dovoljujejo omejitve dejavnosti. Če je vrednost nič (0), dejavnosti ni mogoče premakniti.<br>**OPOMBA** : Največja vrednost za to polje je 23:59. |
| Dodeljevanje profilov delovnih pogojev | Eden ali več profilov delovnih pogojev, dodeljenih delovnemu pogoju. |
| Dodeljevanje delovnih izmen | (Prikaže se le, če so plačane ure vrste delovnih pogojev) Ena ali več Delovne izmene, ki bodo uporabljale ta delovni pogoj. |

## Opredelitve gumbov za delovne pogoje

| Gumb | Opis |
|---|---|
| Shrani | Kliknite, če želite shraniti nov ali spremenjen delovni pogoj. Ta gumb je onemogočen |

| Gumb | Opis |
|---|---|
| | Dokler delovni pogoj ni imenovan ali izbran in so vsa izpolnjena polja veljavna. |
| Izbriši | Kliknite, če želite izbrisati delovni pogoj. Ta gumb je onemogočen, dokler ni imenovan ali izbran delovni pogoj. |
| Prekliči | Kliknite, če želite preklicati spremembe delovnega stanja. |

### Upravljanje profilov delovnih pogojev

Profili delovnih pogojev vam omogočajo, da nesplošne delovne pogoje povežete z agenti, namesto da jih povezujete le z delovnimi izmenami. Z uporabo profilov delovnih pogojev lahko optimizirate kosila in odmore znotraj dneva agenta ter avtomatizirate premikanje odmorov in kosil agenta, da izboljšate pokritost čakalne vrste storitev.

Profile delovnih pogojev lahko ustvarjajo in upravljajo le skrbniki in razporejevalniki.

Ustvariti morate profile delovnih pogojev, ki vključujejo plačane delovne pogoje (dolžina izmene se podaljša zaradi neplačanih odmorov in kosil) in profile delovnih pogojev, ki vključujejo delovne pogoje dolžine izmene (dolžina izmene se ne podaljša zaradi neplačanih odmorov in kosil). Profili z delovnimi pogoji dolžine izmene so uporabni, če posredniki morda opravljajo delne dnevne posle in ponudbe ali dinamično razporejanje znotraj dne. Glejte Upravljanje delovnih pogojev.

Vsak profil delovnega stanja vključuje nabor agentov in delovnih pogojev. V profil delovnega stanja ni treba vključiti agenta ali delovnega stanja.

> **OPOMBA:** Posrednik je lahko vključen samo v en profil delovnega stanja. Vendar pa je v profil delovnega stanja mogoče vključiti več delovnih pogojev, delovni pogoj pa je lahko član Več profilov delovnih pogojev.

### Načrtovanje s profili delovnih pogojev

Storitev razporejanja lahko uporabi delovne pogoje v profilu delovnega stanja posrednika za načrtovanje agentovih kosil in odmorov. Delovni pogoji se uporabljajo za agentovo delovno izmeno na določen datum.

## Opisi polj

Uporabite stran Profili delovnih pogojev za ustvarjanje, urejanje in brisanje profilov

delovnih pogojev. Polja na strani Profil delovnih pogojev so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime profila delovnega stanja | Enolično ime za profil delovnega stanja. |
| Dodeljevanje delovnih pogojev | Izberite in dodelite specifične delovne pogoje profilu delovnega stanja. Isti delovni pogoj je lahko vključen v več profilov delovnega stanja. |
| Dodeljevanje agentov | Izberite in dodelite posrednike profilu delovnega stanja. Oba aktivna in Za izbiro so na voljo neaktivna sredstva.<br>**Opomba** Posrednika je mogoče dodeliti le enemu profilu delovnega stanja. |

## Upravljanje pogojev najmanjše/največje dovoljene ure

Na strani Pogoji najmanjše/največje ure lahko omejite trajanje dela posrednikov tako, da nastavite te parametre:

- Najmanjše in največje število dni, ko vaši zastopniki delajo vsak teden
- Najmanjše in največje število plačanih ur, ki jih vaši zastopniki delajo vsak teden
- Najmanjše in največje število plačanih ur, ki jih vaši zastopniki delajo vsak dan v tednu

Konfiguriranje pogojev najmanjše/največje ure ni obvezno. Zahtevano je, če želite, da so agenti razporejeni na podlagi dinamične razpoložljivosti (glejte O moji razpoložljivosti).

**OPOMBA** : Pogoji najmanjše/maksimalne ure so dodeljeni agentom, ki uporabljajo profile najmanjše/maksimalne ure (glejte Dodeljevanje pogojev najmanjše/maksimalne ure agentom).

### Delovne izmene in urniki

Pogoji najmanjše/maksimalne ure se upoštevajo pri naslednjih načinih razporejanja:

- Fiksne izmene, izmene dodelitve in spremenljive delovne izmene

  **OPOMBA** : Prav tako lahko omejite najmanjše in največje število dni in plačanih ur, ki jih vaši agenti delajo vsak teden s spremenljivimi delovnimi izmenami. Če dodelite posrednika obema
  Spremenljiva delovna izmena in pogoj min/max ura v istem tednu (bodisi z uporabo pogoja min/max hour kot privzetega bodisi z uporabo pogoja za določeno časovno obdobje) WFM namesto konfiguracije iz spremenljive delovne izmene uporabi konfiguracijo iz pogoja min/max hour.

- Dinamično načrtovanje

- Dinamična razpoložljivost
- Dinamično načrtovanje znotraj dneva
- Ročno urejeni urniki
- Posli, ponudbe, izjeme, mentorstvo in prosti čas

Ko agentu dodelite profil min/max, veljajo njegovi pogoji najmanjše/največje vrednosti za vsako delovno izmeno, dodeljeno agentu na vsak dan v tednu. Minimalni/maksimalni pogoji omejujejo le plačane ure. Neplačane dejavnosti se ne prištevajo k tedenskim ali dnevnim parametrom, ki jih konfigurirate na tej strani.

## Časovne opredelitve

Omejitve, ki jih nastavite na tej strani, veljajo za tedne in dni, kot so določeni z WFM, in ne nujno tako, kot so prikazani na koledarju.

- »Teden« se nanaša na teden urnika v WFM kot je določen v polju »Prvi dan v tednu« na strani z globalnimi nastavitvami (glejte Konfigurirajte sistemske nastavitve WFM). »Teden« vključuje vse ure v vsaki delovni izmeni, ki se začne v tednu urnika, tudi v delovnih izmenah, ki prečkajo polnoč v naslednji teden urnika. "Teden" ne vključuje nobenih ur iz delovne izmene v prejšnjem tednu, ki prečka polnoči.
- "Dan" se nanaša na dan, ko se začne delovna izmena, in vključuje vse ure v delovni izmeni, tudi če delovna izmena prečka polnoč v naslednji dan. "Dan" ne vključuje nobenih ur iz delovne izmene v prejšnjem dnevu, ki prečka polnoči.

> **PRIMER**
> Agent ima v ponedeljek in torek naslednje delovne izmene:
>
> - Ponedeljek 8:00 PM–torek 4:00 AM
> - Torek 2:00 PM–10:00 PM
>
> WFM ne razdeli osmih ur v prvi izmeni med ponedeljkom in torek. Ker se delovna izmena začne v ponedeljek, WFM šteje vseh osem ur kot del ponedeljkove delovne izmene.

Tako »dan« kot »teden« se nanašata na dneve in tedne, ki so prikazani v časovnem pasu načrtovanja posrednika (glejte O časovnih pasovih).

## Upoštevanje konfiguracije urnika

Nekateri elementi razporeda, ki jih konfigurirate v drugih delih WFM, lahko ustvarijo urnike, ki kršijo pogoje min/max, dodeljene vašim agentom. V nekaterih primerih lahko to povzroči, da agenti niso načrtovani.

Ti elementi vključujejo naslednje.

## Izjeme

Če razpored posrednika vključuje delno ali celodnevno plačano ali neplačano izjemo, bo WFM poskusil ustvariti urnik, ki ustreza kateremu koli pogoju najmanjše/maksimalne ure, ki je dodeljen posredniku na strani »Najmanjši/Maksimalni profili ur« kot privzeti ali za določeno časovno obdobje.

Vendar pa lahko dodelitev plačanih ali neplačanih izjem včasih še vedno privede do urnikov, ki kršijo pogoje najmanjše/največje ure. Posrednik bo še vedno načrtovan, če plačana ali neplačana izjema ustvari urnik, ki krši agentov pogoj najmanjše/maksimalne ure.

### Primer 1: Plačana izjema

Agentu je dodeljen profil najmanjše / največje ure s pogojem najmanjše / maksimalne ure, ki agenta omejuje na delo največ 10 ur v sredo, ta agent pa ima v sredo tudi delovno izmeno od 8:00 AM do 4:00 PM. Vendar pa je nadzornik agentu v sredo dodelil tudi plačano izjemo od 4:00 PM do 8:00 PM.

To pomeni, da ima agent ekvivalent 12-urne delovne izmene v sredo, od 8:00 AM do 8:00 PM. Agentov urnik torej krši pogoj najmanjše/maksimalne ure agenta, vendar je agent še vedno na urniku.

**Primer 2: Neplačana izjema**

Agentu je dodeljen profil najmanjše / največje ure s pogojem najmanjše / maksimalne ure, ki agenta omejuje na delo najmanj šest ur v sredo, ta agent pa ima v sredo tudi delovno izmeno od 8:00 AM do 4:00 PM. Vendar pa je nadzornik agentu v sredo dodelil tudi plačano izjemo od 8:00 AM do 1:00 PM.

To pomeni, da ima agent ekvivalent triurne delovne izmene v sredo, od 1:00 PM do 4:00 PM. Agentov urnik torej krši šesturno minimalno/maksimalno urno stanje agenta, vendar je agent še vedno na urniku.

## Prekrivajoče se delovne izmene

Delovne izmene, ki se začnejo na en dan, lahko včasih prečkajo polnoč in se prekrivajo z delovnimi izmenami, ki se začnejo naslednji dan. Ko se to zgodi, WFM ne šteje časovnega obdobja, v katerem se urniki dvakrat prekrivajo. Namesto tega ohranja celotno delovno izmeno na prekrivajočem se dnevu in skrajša delovno izmeno na prekrivajoč se dan.

To lahko povzroči, da urnik agenta krši dodeljeni pogoj najmanjše/največje ure. Posrednik ne bo načrtovan, če prekrivajoče se delovne izmene ustvarijo urnik, ki krši posrednikov pogoj najmanjše/največje število ur.

**PRIMER**

Agentu je dodeljen profil najmanjše/največje ure s pogojem najmanjše/največje ure, ki agenta omejuje na delo najmanj osem ur v ponedeljek in torek.

Agent ima v teh dneh naslednje delovne izmene:

- Ponedeljek 10:00 PM–torek 6:00 AM
- Torek 2:00 AM–10:00 AM

Izmene tega agenta se v torek prekrivajo štiri ure, od 2:00 AM do 6:00 AM. WFM šteje te štiri ure kot del ponedeljkove delovne izmene, ne v torek.

To pomeni, da ima agent zdaj ekvivalent štiriurne delovne izmene v torek, od 6:00 AM do 10:00 AM. Konfiguracija urnika agenta zato krši osemurno minimalno/maksimalno urno stanje agenta in agent ni načrtovan.

## Opisi polj

Na strani Pogoji najmanjše/največje ure lahko ustvarite, uredite in izbrišete pogoje min/max

hour. Polja na strani so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime pogoja najnižja/maks. ura | Edinstveno ime za pogoj. |
| Min plačanih ur na teden | Najmanjše število plačanih ur na teden, ki jih agent lahko dela.<br>Te ure morajo biti enake ali manjše od največjega možnega števila ur, ki jih agenti zaradi dinamičnega načrtovanja, dinamične razpoložljivosti in konfiguracij delovne izmene lahko delajo v enem tednu. |
| Največje plačane ure na teden | Največje število plačanih ur na teden, ki jih lahko dela agent.<br>Te ure morajo biti večje ali enake najmanjšemu možnemu številu ur, ki jih agenti zaradi dinamičnega načrtovanja, dinamične razpoložljivosti in konfiguracij delovne izmene lahko delajo v enem tednu. |
| Min dni v tednu | Najmanjše število dni na teden, ki jih lahko agent dela. Ti<br>Dnevi morajo biti manjši ali enaki skupnemu številu dni, ki jim dinamično načrtovanje, dinamična razpoložljivost in konfiguracije delovne izmene omogočajo delo v enem tednu. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Največ dni v tednu | Največje število dni na teden, ki jih lahko agent dela. Ti<br>Dnevi morajo biti večji ali enaki skupnemu številu dni, ki jih agenti zaradi dinamičnega načrtovanja, dinamične razpoložljivosti in konfiguracij delovne izmene zahtevajo za delo v enem tednu.<br><br>**PRIMER** : Nadzornik dodeli zastopnika petdnevni spremenljivi delovni izmeni. V dveh dneh je nadzornik izbral proste dni Potrditveno polje Dovoljeno (dva dneva sta izbirna). V treh dneh nadzornik ni označil potrditvenega polja Dovoljeni prosti dnevi (potrebni so trije dnevi). Če nadzornik temu agentu dodeli tudi pogoj najmanjše/maksimalne ure, mora nadzornik v polje Največje število dni na teden vnesti število, ki je enako ali večje od treh. |
| Uporabi za | Dan ali dnevi v tednu, katerih parametre želite konfigurirati.<br>S tipkama Shift+klik izberite več zaporednih dni ali Ctrl + klik, če želite izbrati več nezveznih dni. |
| Plačane ure | Min – najnižje plačane ure za izbrani dan v tednu. Te ure morajo biti manjše ali enake največjemu možnemu številu ur, ki jih agenti zaradi dinamičnega načrtovanja, dinamične razpoložljivosti in konfiguracij delovne izmene lahko delajo na izbrani dan.<br><br>Največ – največje število plačanih ur za izbrani dan v tednu. Te ure morajo biti večje ali enake najmanjšemu možnemu številu ur, ki jih agenti zaradi dinamičnega načrtovanja, dinamične razpoložljivosti in konfiguracij delovne izmene lahko delajo na izbrani dan. |
| Najmanjši interval med izmenami | Najmanjši čas, ki lahko obstaja med izmenami v različnih dneh.<br><br>**OPOMBA** Najmanjši interval med izmenami je uporabljen in preverjen v času, ko zaženete urnik, in ne po urniku<br>Spremembe so narejene pozneje. |

## Dodeljevanje pogojev najmanjše/maksimalne ure agentom

Profili najmanjše/največje ure se uporabljajo za povezovanje stanj najmanjše/maksimalne ure s specifičnimi dejavniki za določene tedne. Posredniki morajo biti povezani s privzetim profilom najmanjše/največje ure ali določenim profilom najmanjše/največje ure, ki ga je treba načrtovati z dinamičnimi delovnimi izmenami razpoložljivosti.

Polja na strani so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime profila najmanjše/maksimalne ure | Vnesite enolično ime profila. |
| Uporabi privzeti pogoj | Izberite to potrditveno polje, če želite določiti privzeti pogoj najmanjše/največje ure, in Izberite ta pogoj s spustnega seznama.<br><br>Privzeti pogoji veljajo, kadar določenemu časovnemu obdobju za posrednika ni dodeljen noben pogoj.<br><br>**Opomba** Če ne konfigurirate privzetega pogoja in za določeno časovno obdobje za posrednika niso konfigurirani nobeni pogoji, Ta agent bo načrtovan brez omejitev minimalne ali maksimalne ure. |
| Pogoji časovnega obdobja | Kliknite Dodaj, če želite konfigurirati začetni teden, končni teden in najmanj/največjo uro pogoj, ki velja za to časovno obdobje. Izberite potrditveno polje levo od katere koli obstoječe vrstice, če želite izbrisati to vrstico iz tabele. |
| Dodeljevanje agentov | Premaknite posrednike iz podokna »Razpoložljivo« v podokna »Dodeljeno«, da jih dodelite profil. |

## Omejite število agentov na razpored

Na strani Največje število zaposlenih lahko nastavite zgornjo mejo števila posrednikov, ki so dodeljeni skupini, ki so lahko razporejeni za delo hkrati.

**PRIMER** : V vašem kontaktnem centru je na voljo 200 agentov, ki lahko delajo, vendar sedijo le za 100 agentov. Naenkrat ne morete načrtovati več kot 100 agentov. Za zagotovitev, da urniki ustrezajo S to omejitvijo nastavite največjo skupino za razporejanje, ki vključuje 200 posrednikov in določa omejitev hkratnega razporejanja na 100 posrednikov.

**Opomba** Če uporabljate največje število kadrovskih skupin, uporabite tudi uravnoteženo razporejanje. Ko vodite urnik za agente, za katere velja omejitev največje števila zaposlenih in je dosežena omejitev, ni mogoče načrtovati dodatnih agentov. Ta teden se urnik ne ustvari za agente, ki presegajo zgornjo mejo, tudi če krši osebni profil najmanjše/maksimalne ure teh agentov ali rotacijo delovne izmene. Razpored se običajno izvaja za druge posrednike in se lahko dopolni s stanjem »Delni uspeh«. Na strani s podrobnostmi o zahtevi uporabnika (glejte Ogled zahtev strežnika uporabnikov WFM) so navedeni tisti posredniki, ki jih ni bilo mogoče načrtovati zaradi največje kadrovske omejitve.

Ko je konfigurirana največja število zaposlenih, se omejitev, ki jo določi, upošteva na vseh območjih, ki ustvarjajo ali spreminjajo urnike. Ta področja vključujejo naslednje:

- Izvajanje urnika
- Ustvarjanje dogodka dinamičnega urnika
- Odobritev razporeda poslov in ponudb
- Odobritev mentorstva, izjem in prošenj za prosti čas
- Kopiranje dejavnosti urnika kopiranja
- Samodejna ali ročna odobritev dinamičnega načrtovanja znotraj dneva
- Urniki posrednikov za urejanje na strani razporeda posrednikov
- Spremembe, narejene na strani »Upravljanje urnika«

Sistem zavrača poskuse spreminjanja urnikov, ki bi kršili omejitev največje dovoljene porabe osebja. Če še vedno želite spremeniti urnik, lahko izvedete druge spremembe urnika, s katerimi boste odpravili težavo (na primer premikanje dejavnosti drugega posrednika), in poskusite znova spremeniti prvotni urnik.

Izmene posrednikov, za katere veljajo največje omejitve skupine zaposlenih, vključujejo vse dejavnosti, razen dejavnosti Brez urnika, Ni na voljo in Razpoložljive dejavnosti.

Poseben primer so izjeme, ki so vključene v obravnavo največje možne omejitve kadrovskih skupin. Nekatere izjeme, kot so počitnice, ne zahtevajo, da agent zaseda sedež kontaktnega centra. Prisotnost tega uslužbenca se ne bi smela upoštevati pri najvišji omejitvi števila zaposlenih. Za razlikovanje med izjemami, ki bi morale šteti, in tistimi, ki jih ne bi smele, je mogoče izjemo konfigurirati tako, da zahteva delovno postajo. Če želite več informacij, glejte Upravljanje izjem.

## Opisi polj

Na strani Največje število zaposlenih lahko ustvarite, uredite in izbrišete največje število skupin osebja.

Spodaj so opisana polja na strani, ko ustvarite, uredite ali izbrišete največje število zaposlenih.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Največje število imen skupine zaposlenih | Edinstveno ime za največjo kadrovsko skupino. |
| Najvišja kadrovska omejitev | Največje število agentov, ki lahko hkrati delajo na katerem koli Čas. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Dodeljevanje agentov | Premaknite posrednike iz podokna »Razpoložljivo« v podokna »Dodeljeno«, da jih dodelite Največja kadrovska skupina. |

## Ustvarjanje distribucije

Porazdelitev je sestavljena iz kontaktnih podatkov za en teden za vsak 30-minutni interval dneva. Podatki vključujejo naslednje:

| Stolpčni | Opis |
|---|---|
| Kontaktno razmerje | Odstotek vseh dnevnih stikov v intervalu.<br>**OPOMBA** Pri izvozu je kontaktno razmerje izraženo kot decimalka in ne kot odstotek. Prikazano je na primer razmerje stikov<br>V tabeli se 2,03 % izvozi v preglednico kot 0,0203. |
| Porazdelitev stikov | Število prejetih stikov v intervalu. Če je omogočeno na globalnem stran z nastavitvami (nastavitev Omogoči predvidene stike kot decimalke) ima lahko največ dve decimalni mesti. |
| Povprečni čas pogovora | Povprečni čas pogovora ali |
| obdelave. Povprečni čas dela | Povprečje po kontaktnem delovnem |
| času. | |

Porazdelitev določa nihanja kontaktnega volumna v intervalih dneva. Tako WFM ustvari

distribucijo:

1. WFM Izračuna povprečno število stikov, prejetih v referenčnem obdobju, za vsak interval razporeda za vsak dan v tednu, izbran v zahtevi za distribucijo. Dnevi s posebnimi dogodki se ne upoštevajo. Izberite šest do osem zadnjih tednov za referenčno obdobje, pri čemer pazite, da ne uporabite tedna z nenavadno količino, kot je praznični teden.

   **PRIMER** Za izračun povprečnega volumna stika za interval AM 8:30–9:00 v ponedeljek, WFM vzame vsoto prostornine za interval 8:30–9:00 AM za vsak ponedeljek
   V referenčnem obdobju in deli vsoto s številom ponedeljkov v referenčnem obdobju.

2. WFM nato rezultat za vsako pol ure deli s povprečnim številom stikov, prejetih za ves dan, da določi odstotek dnevnih stikov, ki prispejo v tem intervalu.

3. WFM Izračuna povprečni čas pogovorov (čakalne vrste za interaktivne storitve) ali čas obdelave (neinteraktivne čakalne vrste storitev) in vrednosti delovnega časa po stiku na stik za vsakih pol ure.

> **PRIMER:** Za izračun povprečnega časa pogovorov/obdelave za 8:30–9:00 AM interval v ponedeljek, WFM vzame vsoto časa pogovorov/časa obdelave za vsak stik med 8:30 AM in 9:00 AM za vsak ponedeljek v referenčnem obdobju in deli seštevek s številom stikov. WFM uporablja isto metodo za izračun povprečnega delovnega časa.

Prihodnost ne ponavlja vedno preteklosti. Prihodnji dogodki lahko povzročijo spremembo porazdelitve stikov. Če veste za prihajajoče dogodke, ki bi lahko vplivali na distribucijo, lahko uredite distribucijo, da bo upoštevala te dogodke. V poljubnem 30-minutnem intervalu lahko spremenite število stikov, ki bodo verjetno prispeli, povprečni čas pogovora ali obdelave in povprečni delovni čas po stiku (glejte Urejanje porazdelitev in napovedi).

## Smernice za ustvarjanje distribucije

Izbira ustreznega referenčnega obdobja je pomembna za ustvarjanje distribucije, primerne za vaše napovedano obdobje.

Distribucijo lahko ustvarite enkrat in jo znova uporabite za vsako napoved ali ustvarite novo distribucijo vsakič, ko ustvarite napoved. Porazdelitev in napoved sta povezani samodejno – čakalna vrsta storitve ima lahko kadar koli samo eno distribucijo proizvodnje in eno napoved proizvodnje.

Vrsta distribucije, ki jo ustvarite, je odvisna od vrste čakalne vrste storitve, za katero jo ustvarjate. Pri ustvarjanju distribucije upoštevajte naslednja navodila:

- Če dnevni ali tedenski kontaktni podatki močno nihajo, izberite daljše referenčno obdobje. Če so vaši kontaktni podatki dokaj stabilni, izberite krajše referenčno obdobje.
- Če so vaši kontaktni podatki dokaj stabilni ali sezonski, izberite daljše referenčno obdobje iz istega obdobja lani.
- Če imate pretekle podatke za vsaj eno leto in se vaši vzorci poslovanja in usmerjanja niso bistveno spremenili, uporabite referenčno obdobje iz enega leta prej, ki je podobno obdobju napovedi.
- Če imate pretekle podatke za manj kot eno leto ali so se razmere v vašem kontaktnem centru dramatično spremenile, določite novejše obdobje, v katerem bodo verjetno podatki o stikih, podobni obdobju napovedi.
- Če so kontaktni podatki razmeroma stabilni skozi vse leto, lahko pretečete več mesecev, ne da bi morali ustvariti novo distribucijo.
- Če se podatki o stikih pogosto razlikujejo ali se sezonsko spreminjajo, boste morda morali obnoviti distribucijo vsaj enkrat na mesec ali vsakič, ko ustvarite napoved.

> **OPOMBA:** Distribucije prezrejo datume v referenčnem obdobju, ki so jim dodeljeni posebni dogodki, in datume, ki so označeni kot zaprti datumi.

## Upravljanje distribucij

Uporabite stran Zahteve za distribucijo za ustvarjanje produkcije in poimenovanih distribucij.

Distribucija proizvodnje se privzeto uporablja za ustvarjanje napovedi. Obstaja lahko samo ena proizvodna distribucija. V nasprotju s tem je lahko veliko imenovanih distribucij. Imenovane distribucije se uporabljajo za analizo, kako različni pogoji vplivajo na obseg stikov in urnike posrednikov. Imenovano distribucijo je mogoče ustvariti z zgodovinskimi podatki, kot je distribucija proizvodnje, lahko pa se ustvari tudi brez zgodovinskih podatkov in nato ročno izpolni.

Za ustvarjanje napovedi lahko namesto produkcijske distribucije uporabite tudi imenovano distribucijo.

> **OPOMBA** Če ste prepričani, da sta obseg stikov in porazdelitev v vašem kontaktnem centru stabilna, morate ustvariti samo eno distribucijo in eno napoved in vam ni treba uporabljati imenovanih Distribucij.

### Ustvarjanje distribucije proizvodnje

### Ustvarjanje distribucije proizvodnje

1. Na strani Zahteva za distribucijo izberite možnost Pošlji zahtevo **za produkcijsko distribucijo** .
2. Izberite eno ali več čakalnih vrst storitev. Navedene čakalne vrste storitev, ki so na voljo, so tiste, v katerih na strani Upravljanje čakalnih vrst storitev ni potrjeno polje »Ne ustvari napovedi ali urnikov za to čakalno vrsto storitev«.
3. V časovni pas čakalne vrste za storitve vnesite začetni in končni datum želenega referenčnega obdobja. Referenčno obdobje mora imeti pretekle podatke, ki so zelo podobni datumom, za katere želite ustvariti napoved. Na voljo morajo biti podatki za vsak izbrani dan v tednu v vašem referenčnem obdobju. Če podatkov ni, WFM zapolni ta obdobja z ničlami.
4. Izberite dneve v tednu, za katere želite izračunati porazdelitev. Privzeto je izbran vsak dan v tednu.
5. Odločite se, ali želite, da se standardni časi čakalnih vrst storitev (povprečni čas pogovorov in povprečni delovni čas po stiku) posodobijo glede na to porazdelitev.
6. Načrtujte, kdaj želite, da se zahteva zažene. Privzeto se zahteva zažene takoj.
7. Kliknite **Pošlji**.

Ko se zahteva uspešno zažene, si lahko ogledate distribucijo in jo po potrebi uredite.

## Ustvarjanje poimenovane distribucije

Na strani Zahteva za distribucijo pošljite poimenovano zahtevo za distribucijo. Zahteva lahko ustvari novo imenovano distribucijo ali prepiše obstoječo imenovano distribucijo z novimi podatki.

### Ustvarjanje poimenovane distribucije

1. Na strani Zahteva za distribucijo izberite želeno možnost: **Pošlji novo imenovano zahtevo za** distribucijo ali **Pošlji obstoječo imenovano zahtevo za** distribucijo.
2. Izberite čakalno vrsto storitev. Upoštevajte, da lahko izberete več čakalnih vrst storitev za produkcijsko distribucijo, vendar lahko izberete samo eno čakalno vrsto storitev za imenovano distribucijo.
3. Vnesite enolično ime za imenovanega prejemnika, če je to nova zahteva, ali izberite obstoječe ime imenovane distribucije, če znova uporabljate obstoječe ime prejemnika.
4. V časovni pas čakalne vrste za storitve vnesite začetni in končni datum želenega referenčnega obdobja. Referenčno obdobje mora imeti pretekle podatke, ki so zelo podobni datumom, za katere želite ustvariti napoved. Na voljo morajo biti podatki za vsak izbrani dan v tednu v vašem referenčnem obdobju. Če podatkov ni, WFM zapolni ta obdobja z ničlami.
5. Izberite dneve v tednu, za katere želite izračunati porazdelitev. Privzeto je izbran vsak dan v tednu.
6. Odločite se, ali želite, da se standardni časi čakalnih vrst storitev (povprečni čas pogovorov in povprečni delovni čas po stiku) posodobijo glede na to porazdelitev.
7. Načrtujte, kdaj želite, da se zahteva zažene. Privzeto se zahteva zažene takoj.
8. Kliknite **Zaženi**.

Ko se zahteva uspešno zažene, si lahko ogledate distribucijo in jo po potrebi uredite.

## Ogled distribucije

### Ogled distribucije

1. Na strani Načrtovanje izberite **Distribucija**.
2. Izberite čakalno vrsto storitev, za katero ste zagnali distribucijo.
3. Izberite produkcijo ali imenovano distribucijo. Porazdelitev je prikazana v tabelarični in grafični obliki.
4. S spustnega seznama izberite dan v tednu, ki si ga želite ogledati. Druga možnost je, da se pomaknete navzgor ali navzdol in kliknete črno vrstico na dnu, da si ogledate podatke za naslednji dan, ali črno vrstico na vrhu, da si ogledate podatke prejšnjega dne.

> **OPOMBA** : Prikazan je tudi časovni pas za to čakalno vrsto storitev. Je samo za branje in ga s te strani ni mogoče spremeniti. Če je časovni pas čakalne vrste storitev spremenjen v čakalnih vrstah storitev
> Na strani je treba vse prizadete distribucije in napovedi znova zagnati ali ročno urediti, saj sprememba časovnega pasu čakalne vrste za storitve v njih ni samodejno prikazana.

## Delo z distribucijami

Ko zaženete distribucijo, lahko poleg urejanja z njo izvedete več dejanj. Ta dejanja nadzirajo gumbi v zgornjem desnem kotu strani Prejemnik. Funkcije gumbov so opisane v naslednji tabeli.

Vsi gumbi niso na voljo za produkcijske in poimenovane distribucije.

| Gumb | Funkcije |
|---|---|
| Shrani | Shrani urejeno distribucijo. |
| Shrani kot | Shrani distribucijo z drugim imenom. S tem se ohrani prvotna distribucija in ustvari nova imenovana distribucija. |
| Preimenuj | Preimenuje imenovano distribucijo. Ta funkcija ne kopira porazdelitve, kot jo kopira funkcija Save As, ampak spremeni ime te porazdelitve. Ko ga spremenite, starega imena ne boste videli na nobenem seznamu imenovanih distribucij za to čakalno vrsto storitev. |
| Izbriši | Izbriše imenovano distribucijo. |
| Kopija v proizvodnjo | Kopira imenovano distribucijo v proizvodnjo. Ta funkcija prepiše podatki v obstoječi proizvodni distribuciji s podatki iz te imenovane distribucije. Če ima na primer imenovana distribucija podatke samo za ponedeljek in torek, distribucija proizvodnje pa podatke za vse dni v tednu, bo po kopiji distribucija proizvodnje vsebovala tudi podatke samo za ponedeljek in torek. |
| Izvozi | Izvozi podatke v distribuciji kot datoteko CSV z imenom export.CSV. Izvozna datoteka vsebuje podatke o distribuciji za vse dni v tednu. S temi podatki je mogoče manipulirati v aplikaciji za preglednice in jih nato kopirati nazaj v distribucijo. |

## Ustvarjanje napovedi

Napoved je napoved števila stikov za vsak 30-minutni interval dneva, ki ga bo kontaktni center prejel v določenem časovnem obdobju. Obstajajo tri vrste napovedi:

- Napoved  proizvodnje se uporablja za izdelavo proizvodnega načrta. Obstaja lahko samo ena napoved proizvodnje.
- **Imenovane napovedi** so napovedi »kaj če?«, ki se uporabljajo za upoštevanje dejavnikov obsega, kot so tržne kampanje, ki povzročijo spremembe v obsegu stikov, povprečnem času obravnave ali spremembah obratovalnega časa. Obstaja veliko imenovanih napovedi.
- Strateška **napoved** je petletna napoved, ki prikazuje število agentov, potrebnih na mesec, da bi izpolnili predvidene zahteve čakalne vrste storitev. Obstaja lahko samo ena strateška napoved. Ta napoved se uporablja za pripravo različnih poročil o strateškem načrtovanju.

WFM uporablja zgodovinske kontaktne podatke in distribucijo za ustvarjanje napovedi. Napoved se nato uporabi za ustvarjanje urnika.

## O postopku napovedovanja

Če želite ustvariti napoved, morate dokončati vsako od naslednjih opravil.

### Ustvarjanje distribucije

Ustvarite distribucijo (glejte Ustvarjanje distribucije) ali uporabite obstoječo distribucijo za čakalno vrsto storitve in referenčno obdobje, ki ga izberete. Izberite šest do osem zadnjih tednov za referenčno obdobje, pri čemer pazite, da ne uporabite tedna z nenavadno količino, kot je praznični teden.

Porazdelitve so odgovorne za določanje pričakovanega odstotka dnevnega kontaktnega volumna, ki se pojavi v vsakem intervalu dneva. Izberite referenčno obdobje, ki najbolje predstavlja pričakovano porazdelitev stikov tekom dneva.

### Urejanje distribucije

Po potrebi uredite porazdelitev (glejte Urejanje porazdelitev in napovedi). Če na primer pričakujete, da bo glasnost stika na določen dan v tednu v predvidenem obdobju nižja, lahko v porazdelitvi zmanjšate glasnost stika na ta dan.

> **OPOMBA:** Če je temu dnevu dodeljen poseben dogodek (glejte razdelek Račun za dneve z nenormalnim obsegom stika ), WFM normalizira glasnost stika, tako da so porazdelitve natančnejše. V tem primeru vam ni treba ročno prilagajati distribucije.

## Izberite način napovedovanja

Obstajata dve metodi napovedovanja, standardna in napredna. Standardna metoda je podedovana metoda, ki jo uporablja WFM. Ta metoda obravnava vse tedne enako: ni mogoče predstaviti razlik v prostornini stika ali obravnavati časov iz tedna v teden v enem mesecu. Zato ne odraža sezonskih sprememb v kontaktnem volumnu ob različnih časih v tednu in mesecu. Ta metoda je priporočljiva, če imate kot referenčne podatke eno leto ali manj preteklih podatkov.

Napredna metoda napovedovanja lahko natančneje odraža sezonske spremembe v prostornini stika in času obdelave. Ta metoda je priporočljiva za kontaktne centre, ki doživljajo sezonska nihanja v kontaktnem volumnu in imajo na voljo več kot eno leto zgodovinskih podatkov. Daljše kot je referenčno obdobje, natančneje lahko ta metoda napovedovanja odraža tedenske, mesečne in letne spremembe.

## Izberite referenčni reriod

WFM uporablja pretekle podatke za projiciranje prihodnjih zahtev. Referenčno obdobje, ki ga izberete, je odvisno od izbrane metode napovedovanja.

- **Standardna metoda napovedovanja**. Določite referenčno obdobje z zgodovinskimi podatki, ki so najbolj podobni obdobju, za katero želite ustvariti napoved. Referenčno obdobje, ki ga izberete, mora odražati vse tedenske vzorce, ki se bodo verjetno pojavili v predvidenem obdobju. Izbira referenčnega obdobja iz enega leta pred napovedanim obdobjem pogosto najbolje odraža tedenske vzorce.
- **Napredna metoda napovedovanja**. Ta metoda napovedi je uspešnejša pri daljšem referenčnem obdobju. Referenčno obdobje enega leta ali več določite s preteklimi podatki, ki najbolj natančno odražajo tedenske, mesečne in letne sezonske vzorce, za katere je verjetno, da se bodo pojavili v predvidenem obdobju.

Če si želite ogledati pretekle podatke, ki so vam na voljo za čakalno vrsto storitve in referenčno obdobje, o katerem razmišljate, uporabite stran Ogled in urejanje zgodovinskih podatkov (glejte Ogled in urejanje preteklih podatkov).

## Ustvarjanje napovedi

Ko zaženete zahtevo za napoved, WFM izvede te korake:

1. Uporabi vse posebne prilagoditve dogodkov, ki ste jih določili za čakalno vrsto storitve v zgodovinskem referenčnem obdobju.
2. Ustvari povprečni kontaktni volumen za vsak dan v tednu z uporabo podatkov iz referenčnega obdobja (standardna metoda napovedovanja) ali ustvari povprečni dnevni obseg stika z uporabo podatkov iz referenčnega obdobja (metoda naprednega napovedovanja).

> **Opomba** Pri izračunu glasnosti stika WFM zaokroži blizu (navzgor ali navzdol na najbližje celo število), razen če je vrednost zaokrožena na nič. V tem primeru je vrednost Zaokroženo na 1.

3. Če ste se odločili za zgodovinski trend, WFM določa letno stopnjo rasti na podlagi dveh izbranih referenčnih obdobij. Medletna stopnja rasti izhaja iz spremembe kontaktnega obsega v spremembi časa med obema referenčnima obdobjema. Sprememba časa se meri z razdaljo med sredino vsakega referenčnega obdobja. Če ste se odločili za pričakovani trend, WFM prilagodi projekcije obsega glede na odstotek letne rasti, ki jo navedete. Zgodovinski trend in pričakovani trend se v prednjem obdobju uporabljata drugače. Če želite več informacij, glejte Uporaba trendov pri predvidevanju .
4. Prilagodi projekcijo glasnosti za vsak dan s faktorjem nastavitve kontakta.
5. Uporabi kontaktna razmerja iz porazdelitve za vsak interval v dnevu. Stiki so prerazporejeni za čakalne vrste neinteraktivnih storitev, ki uporabljajo enakomerno ali sorazmerno prerazporeditev med zaprtim delovnim časom. V nasprotnem primeru se število stikov odvzame iz stikov, ki prispejo med delovnim časom čakalne vrste za storitve. Če je čakalna vrsta storitev med intervalom zaprta, je število stikov nič.
6. Pri čakalnih vrstah za neinteraktivne storitve pomnoži predvidene stike za vsak interval s povprečnim časom obdelave, da oceni količino potrebnega časa obravnave posrednika.
7. Uporablja algoritem za določanje števila agentov, potrebnih na interval za doseganje ciljev ravni storitve.

> **Opomba** : Če je čakalna vrsta storitve zaprta na dan v tednu, morate urediti čakalno vrsto storitve na strani Čakalne vrste storitev, da počistite potrditveno polje Aktivno za ta dan v tednu. Če to ni
> Končano, zahteva za napoved ne bo uspela.

> **OPOMBA** Če v predvidenem obdobju obstaja datum s povezavo datuma podjetja, WFM uporabi obseg od referenčnega datuma povezave datuma podjetja, vendar porazdelitev tega stika
> Volumen po intervalih za dan prihaja iz porazdelitve.

## Preglejte napoved

Če menite, da napovedane vrednosti niso na cilju, lahko napoved uredite (glejte Urejanje porazdelitev in napovedi).

## Ustvarjanje napovedi

Na strani Zahteve za napoved lahko ustvarite proizvodne, poimenovane in strateške napovedi.

> **PREDPOGOJ** Preden ustvarite napoved, morate imeti porazdelitev za vsako izbrano čakalno vrsto storitev.

### Ustvarjanje napovedi

1. Na strani Napoved kliknite **Nova zahteva**.
2. Na strani Zahteva za napoved izberite vrsto napovedi, ki jo želite ustvariti. Na voljo so naslednja dejanja:
   - Ustvarjanje nove napovedi proizvodnje
   - Ustvarjanje nove imenovane napovedi
   - Ustvarjanje obstoječe imenovane napovedi
   - Ustvarjanje nove strateške napovedi
3. Izpolnite razdelke na strani Zahteva za napoved, kot je opisano spodaj.
4. Kliknite **Pošlji**.

## Opisi razdelkov

**OPOMBA** : Vsak odsek ni potreben za vsako vrsto napovedi.

### Metoda napovedovanja

Izberite način napovedovanja, ki ga želite uporabiti, Napredno ali Standardno. Napredna metoda upošteva tedenske, mesečne in letne vzorce v podatkih referenčnega obdobja. Standardna metoda ni občutljiva na takšna sezonska nihanja in je primernejša, če imate v referenčnem obdobju pretekle podatke, krajše od enega leta.

**OPOMBA:** Strateške napovedi uporabljajo samo standardno metodo napovedovanja.

### Napovedano obdobje

Izberite začetni in končni datum obdobja, ki ga zajema napoved.

### Vrsta čakalne vrste storitve

Izberite vrsto čakalne vrste za interaktivne ali neinteraktivne storitve za to napoved.

**OPOMBA:** Strateške napovedi se lahko izvajajo samo za čakalne vrste interaktivnih storitev.

### Čakalna vrsta storitev/čakalne vrste storitev

Izberite čakalno vrsto storitev, za katero je predvidena napoved. Vsaka od čakalnih vrst storitev, ki so na voljo, so vrste čakalne vrste storitev, ki ste jo izbrali, in na strani »Čakalne vrste storitev« nimajo potrjenega polja »Ne ustvarjaj napovedi ali urnikov za to čakalno vrsto storitve« (glejte Upravljanje čakalnih vrst storitev). Izberete lahko več kot eno čakalno vrsto storitev za proizvodnjo ali strateško napoved. Za imenovane napovedi lahko izberete samo eno čakalno vrsto storitev.

**OPOMBA:** Strateške napovedi se lahko izvajajo samo za čakalne vrste interaktivnih storitev.

Ko izberete čakalne vrste storitev za produkcijsko napoved, vsaka čakalna vrsta storitev prikaže privzeti scenarij krčenja, ki ji je dodeljen. Po želji lahko izberete drug scenarij krčenja ali polje »Scenarij krčenja« izpraznite, tako da se v čakalni vrsti storitve ne bo uporabilo krčenje.

## Scenarij krčenja

Izberite scenarij krčenja, ki ga želite uporabiti za imenovano napoved. Scenarij krčenja je sestavljen iz do 12 tednov krčenja v določenem vrstnem redu (od tekočega tedna do dvanajstih tednov), ki se uporabijo za čakalno vrsto storitev, ko se napoved izvaja.

Privzeti scenarij krčenja je prikazan za izbrano čakalno vrsto storitev. Na seznamu scenarijev, ki so dodeljeni izbrani čakalni vrsti storitve, lahko izberete drugačen scenarij krčenja ali pa polje spremenite v prazno, tako da ne pride do krčenja.

## Zamik tedna krčenja

Vnesite odmik tedna krčenja, ki ga želite uporabiti. Privzeti odmik je 0, kar pomeni, da se bo urnik izvajal isti teden, ko se bo ta napoved izvajala. Če nameravate urnik zagnati dva tedna po izvedbi napovedi, je odmik tedna krčenja 2. To pove WFM, da začnete šteti za krčenje tedna 0 čez dva tedna, ko dejansko zaženete urnik. Takrat bo v urniku več izjem, zato bo vaše napovedano krčenje nižja vrednost, kot če urnik zaženete zdaj za obdobje dveh tednov v prihodnosti.

## Ime napovedi

Če ustvarjate novo imenovano napoved, vnesite enolično ime napovedi. Če ustvarjate obstoječo imenovano napoved, na spustnem seznamu izberite to imenovano napoved.

## Distribucijo

Izberite distribucijo, ki jo želite uporabiti. Če ste izbrali več čakalnih vrst storitev, mora biti to produkcijska distribucija. Če ste izbrali eno čakalno vrsto storitev, je to lahko distribucija proizvodnje ali imenovana distribucija. Ne glede na vrsto distribucije, ki jo izberete, se je morala zagnati za izbrane čakalne vrste storitev.

## Možnosti trenda

Izberite možnost trenda, ki jo želite uporabiti (glejte Uporaba trendov pri napovedovanju).

- Brez trenda – to možnost uporabite, če glasnost stika skozi čas ostane nespremenjena.
- Pretekli trend – s to možnostjo določite trend na podlagi preteklih podatkov v dveh referenčnih obdobjih.

- Pričakovani trend – to možnost uporabite, če želite napovedati obseg stika z uporabo letne stopnje rasti, uporabljene za podatke v referenčnem obdobju.

## Referenčno obdobje

V napoved vnesite referenčno obdobje, ki se bo uporabilo. Referenčno obdobje je odvisno od tega, katero možnost trenda izberete.

| Če izberete ... | Potem... |
|---|---|
| Brez trenda | Vpišite začetni in končni datum referenčnega obdobja. Za metodo naprednega napovedovanja izberite čim daljše referenčno obdobje, ki predstavlja vaše trenutne pogoje poslovanja. |
| Zgodovinski trend | Vnesite dve referenčni območji, ki se uporabljata za izračun trenda. Razpon 1 naj bo en teden ali dlje. To je začetna točka, ki se uporablja za izračun spremembe kontaktnega volumna skozi čas. Za obseg 2 izberite najdaljše možno referenčno obdobje, ki odraža trenutne razmere v vašem podjetju. To predstavlja sezonskost ali običajno razliko med meseci za vaše podjetje. Model zgodovinskih trendov deluje optimalno, če sta oba območja enake dolžine. |
| Pričakovani trend | Vnesite en referenčni obseg in odstotek letne stopnje rasti. Za Z metodo naprednega napovedovanja izberite čim daljše referenčno obdobje, ki predstavlja vaše trenutne pogoje poslovanja. |

## Čas obravnave stikov

Izberite vir, ki ga želite uporabiti za povprečni čas pogovorov (ATT) in povprečni delovni čas po stiku (AWT), ki se uporabljata za ustvarjanje napovedi. Te vrednosti lahko izračunate iz izbrane porazdelitve ali pa na strani Čakalne vrste storitev uporabite konfiguraciji ATT in AWT za čakalno vrsto storitev.

## Faktor prilagoditve kontaktov

(Neobvezno) Vnesite faktor nastavitve stika, da prilagodite napovedano glasnost stika navzgor ali navzdol. Privzeta vrednost je 1,0, kar pomeni, da ni sprememb.

## Cilj ravni storitve

Po želji določite cilj ravni storitve.

- Če je napoved namenjena čakalnim vrstam za interaktivne storitve, potrdite polje »Konfiguriraj cilj ravni storitve«. Ko je ta možnost izbrana, se prikaže tabela, ki vsebuje standardni cilj ravni storitve

Konfiguriran na strani »Čakalne vrste storitev« te čakalne vrste storitev. Nato lahko po želji spremenite odstotek ravni storitve po intervalih.

- Če je napoved za čakalne vrste neinteraktivnih storitev, se prikaže polje »Prag ravnanja«. Vnesite število minut (od 0 do 4320), v katerih je treba ravnati s stiki, da dosežete cilj ravni storitve.

## Načrtovanje zahteve

Načrtujte čas in datum, ko želite izvesti to zahtevo za napoved. Privzeto se zahteva zažene takoj. Ko se zahteva uspešno zažene, si lahko ogledate napoved in jo po potrebi uredite.

### Ogled napovedi

### Ogled napovedi

1. Na strani Načrtovanje izberite **Napoved**.
2. Na levi strani strani izberite naslednje:
    - Vrsta napovedi – standardna ali strateška
    - Čakalna vrsta storitve
    - Proizvodnja ali imenovana napoved
    - Datum napovedi
    - Časovni pas za prikaz napovedanih podatkov. Privzeto je prikazan v časovnem pasu čakalne vrste za storitve.
3. Napoved se pojavi v tabelarični in grafični obliki. Ogledate si ga lahko na različnih ravneh povečave.
    - Dnevni pogled (D): prikazuje podatke v 30-minutnih intervalih za izbrani dan
    - Tedenski pogled (W): prikazuje dnevne podatke za vsak dan v izbranem 7-dnevnem tednu
    - Mesečni pogled (M): prikazuje dnevne podatke za vsak dan v izbranem mesecu

### Delo z napovedmi

Ko zaženete napoved, lahko poleg urejanja z njo izvedete še več dejanj. Ta dejanja nadzirajo gumbi v zgornjem desnem kotu strani za napoved. Funkcije gumbov so opisane v naslednji tabeli.

Vsi gumbi niso na voljo za proizvodnjo, poimenovanje in strateške napovedi.

| Gumb | Funkcije |
|---|---|
| Shrani | Shrani urejeno napoved. |
| Shrani kot | Shrani proizvodnjo ali imenovano napoved z drugim imenom. S tem se ohrani prvotna napoved in ustvari nova imenovana napoved, ki vključuje vse spremembe, ki ste jih naredili v napovedi. |
| Preimenuj | Preimenuje imenovano napoved. Ta funkcija ne kopira napovedi, kot jo kopira funkcija Shrani kot, temveč spremeni ime te napovedi. Ko ga spremenite, starega imena ne boste videli na nobenem seznamu imenovanih napovedi za to čakalno vrsto storitev. |
| Izbriši | Izbriše imenovano napoved. |
| Kopija v proizvodnjo | Kopira imenovano napoved v proizvodnjo. Ta funkcija prepiše podatki v obstoječi napovedi proizvodnje s podatki iz te imenovane napovedi. Na primer, če navedena napoved vsebuje podatke samo za ponedeljek in torek, napoved proizvodnje pa vsebuje podatke za vse dni v tednu, bo po kopiji napoved proizvodnje vsebovala tudi podatke samo za ponedeljek in torek. |
| Izvozi | Izvozi podatke v napovedi kot datoteko CSV z imenom export.CSV. Za proizvodnjo in poimenovane napovedi izberete začetni in končni datum za podatke, ki bodo izvoženi za največ eno leto podatkov, ter raven povečave (interval, teden ali mesec). Privzeti izvoz je časovno obdobje, raven povečave in časovni pas, ki si ga ogledujete, ko kliknete gumb Izvozi.<br><br>Za strateške napovedi izberete začetni in končni datum za podatke za izvoz podatkov od 1 do 60 mesecev. Privzeto trajanje je 60 mesecev. Privzeta raven povečave je po mesecih, brez možnosti spreminjanja na drugo raven povečave.<br><br>S temi podatki je mogoče manipulirati v aplikaciji za preglednice in jih nato kopirati nazaj v napoved. |

## Uvoz napovedi

V nekaterih primerih boste morda želeli uvoziti podatke napovedi. Če na primer ni na voljo nobenih preteklih podatkov, napovedi ni mogoče izračunati za vas. Ali pa morda določena čakalna vrsta za storitve obravnava vstopnice za težave, število agentov, potrebnih za to, pa je že znano in samo želite ustvariti

Razpored za te zastopnike. Uvoz podatkov to omogoča.

Uvoženi podatki se uporabljajo za izpolnjevanje tabele napovedi, prikazane na strani napovedi. To je bolj učinkovito kot ročno izpolnjevanje te tabele eno celico naenkrat. Uvožena napoved je lahko napoved proizvodnje ali imenovana napoved.

**OPOMBA:** Za vsak interval mora obstajati vrstica (skupaj 48 vrstic na dan), razen na dan, ko vaš časovni pas preide na poletni čas ali iz njega. Na dan, ko gredo dnevni prihranki
V veljavi bo 46 vrstic, dan, ko se končajo dnevni prihranki, pa bo 50 vrstic.

**Opomba** : Če uvozite napoved za dan, ki že vsebuje napoved, bo obstoječa napoved prepisana.

Napovedi se uvozijo kot datoteke CSV.

- Napoved je lahko za en ali več dni.
- Napoved mora biti za eno čakalno vrsto za interaktivne ali neinteraktivne storitve hkrati.
- Predpostavlja se, da so napovedani podatki v časovnem pasu čakalne vrste za storitve.
- Datoteka CSV mora vsebovati vrstico za vsak 30-minutni interval vsak dan (skupaj 48 vrstic) na dan, podatki v vsaki vrstici pa morajo biti v obliki HH:MM.

  **Opomba** : Če poskusite znova uvoziti napoved, ki ste jo izvozili na ravni povečave tedna ali meseca, se prikaže sporočilo o napaki, da manjka obseg obdobij. To je zato, ker
  Napoved na ravni tedna prikazuje podatke v triurnih intervalih, napoved na ravni meseca pa podatke po dnevih.

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Če nameravate uvoziti napoved, ki vključuje polja brez vrednosti, pred uvozom datoteke v ta polja vnesite 0 (nič).

## Uvoz napovedi

1. Na strani Zahteva za napoved izberite **možnost Uvozi napoved** .
2. Izberite vrsto napovedi, ki jo želite uvoziti:
   - Če uvažate napoved proizvodnje, izberite čakalno vrsto storitev, za katero je.
   - Če uvažate obstoječo imenovano napoved, izberite čakalno vrsto storitev in imenovano napoved.
   - Če uvažate novo imenovano napoved, izberite čakalno vrsto storitev in vnesite ime nove imenovane napovedi.
3. Izberite datoteko, ki jo želite uvoziti, in kliknite **Prenesi** , da uvozite napoved.

Ko je napoved naložena, si jo je mogoče ogledati in urediti kot katero koli drugo napoved.

### Uvažanje napovedi, ko že poznate število napovedanih agentov

Datoteka CSV vključuje ta polja, ko že poznate število predvidenih agentov.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Datum | Datum napovedi v formatu LLLL-MM-DD.<br>**Opomba** Opomba Obliko datuma v datotekah CSV lahko spremeni program za preglednice, kot je Microsoft Excel, v obliko zapisa, ki je v aplikaciji nastavljena kot privzeta. Zavedajte se te možnosti in se prepričajte, da so datumski stolpci konfigurirani tako, da je oblika datuma pravilna. |
| Interval | 30-minutni interval v formatu HH:MM.<br>**OPOMBA:** Za vsak interval mora obstajati vrstica (skupaj 48 vrstic na dan). |
| Napoved agentov | Število agentov, predvidenih za interval. Vnesite 0 (nič) v katerem koli intervalu, ko je čakalna vrsta storitev zaprta. |

V tem primeru je podana vrednost AgentsForecast. V tem primeru WFM uporablja navedene vrednosti in ne izračuna svojih.

#### Datum, interval, napoved agentov

```
2016-01-01,00:00,10
2016-01-01,00:30,12
2016-01-01,01:00,16
...
```

### Uvažanje napovedi, ko želite izračunati število predvidenih agentov

Datoteka CSV vključuje naslednja polja v poljubnem vrstnem redu, če želite, da WFM izračuna število predvidenih agentov na podlagi meritev, ki jih navedete.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Datum | Datum napovedi v formatu LLLL-MM-DD.<br>**Opomba** Obliko datuma v datotekah CSV lahko spremeni |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Aplikacija za preglednice, kot je Microsoft Excel, v obliki, ki je v aplikaciji nastavljena kot privzeta. Zavedajte se te možnosti in se prepričajte, da so datumski stolpci konfigurirani tako, da je oblika datuma pravilna. |
| Interval | 30-minutni interval v formatu HH:MM.<br>**OPOMBA:** Za vsak interval mora obstajati vrstica (skupaj 48 vrstic na dan). |
| StikiNapoved | Število stikov, predvidenih za interval. Vnesite 0 (nič) v poljubno interval, ko je čakalna vrsta storitev zaprta. Če je ta možnost omogočena na strani WFM Global Settings (Omogoči napovedane stike kot decimalke), ima lahko to število največ dve decimalni mesti (glejte Konfiguriranje sistemskih nastavitev WFM). Če vnesete več decimalni mesti, se število zaokroži na najbližji dve decimalni mesti, razen če bi s tem dobili število 0,00; v tem primeru je prikazano število 1. |
| AverageTalkTimeForecast | Povprečni čas pogovora na stik v sekundah, napovedan za interval. |
| AverageWorkTimeForecast | Povprečni delovni čas po stiku v sekundah, predviden za Interval. |
| ServiceLevelPercentForecast | Predvideni odstotek ravni storitve za interval. |
| ServiceLevelTimeForecast | Predvideni čas v sekundah, da odgovorite na stik. |

V tem primeru bo vrednost AgentsForecast izračunana z WFM, ker v datoteki ni nobenih vrednosti.

Datum, interval, Napoved stikov, Povprečna napoved časa pogovora, Povprečna raven napovedi delovnega časaErviceLevel Napoved odstotkov, Raven storitveČasovna napoved
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
...

## Uporaba trendov pri napovedovanju

Ko se odločite ustvariti napoved s trendi, WFM izračuna letno stopnjo rasti kontaktnega obsega.

Izbira referenčnih obdobij je umetnost, ki mora upoštevati morebitna sezonska nihanja preteklih podatkov. Če so pretekli podatki sezonski, je za določitev trenda najbolje uporabiti iste dele dveh različnih let.:

Webex WFO za napovedovanje uporablja linearne trende. Napoved lahko ustvarite z dvema različnima možnostma trenda:

- Zgodovinski trend – WFM uporablja pretekle podatke iz izbranega referenčnega obdobja za izračun odstotka spremembe obsega stika za vsak dan v tednu, ki se nato uporabi za vsak datum v predvidenem obdobju.
- Pričakovani trend – WFM uporablja letno stopnjo rasti, ki jo vnesete, za izračun spremembe obsega stikov za vsak datum v obdobju napovedi.

## Zgodovinski trendi

### Standardna metoda napovedovanja

Ta možnost trenda uporablja dve referenčni obdobji. Za vsako od obeh trendnih referenčnih obdobij se izračunata povprečna kontaktna količina za vsak dan v tednu in mediana datuma za vsak dan v tednu. Če je na primer v referenčnem obdobju pet primerov srede, je mediana sreda tretji primerek tega dne.

Poleg tega se za vsako referenčno obdobje izračunata skupni povprečni kontaktni volumen in povprečni datum. Nato se rezultati obeh referenčnih obdobij združijo, da se dobita stopnja rasti in trajanje rasti. Iz tega se izračuna letna stopnja rasti.

V napovedi z uporabo preteklega trenda se izhodišče napovedi izračuna s podaljšanjem trendne črte od sredine drugega referenčnega obdobja do začetka napovedi. V spodnjem grafu sta referenčni obdobji eno leto narazen, tekom leta pa je bila 100-odstotna rast (velja za vse dni v tednu). Ta rast se podaljša do januarja naslednjega leta, ko se začne napoved.

### Napredna metoda napovedovanja

Ta možnost trenda uporablja dve referenčni obdobji. Za vsako od obeh trendnih referenčnih obdobij se izračunata povprečna kontaktna količina za vsak dan v tednu in mediana datuma referenčnega obdobja. Če je na primer v referenčnem obdobju pet primerov srede, je mediana sreda tretji primerek tega dne.

Ko se za vsako referenčno obdobje izračunata skupni povprečni volumen stika in povprečni datum, se te vrednosti uporabijo za določitev razlike v volumnu stika in časovni razliki. Iz tega se izračuna letna stopnja rasti.

V napovedi z uporabo zgodovinskega trenda se izhodišče napovedi izračuna s podaljšanjem trendne črte od sredine drugega referenčnega obdobja do začetka napovedi. V spodnjem grafu sta referenčni obdobji eno leto narazen, tekom leta pa je bila dosežena 100-odstotna rast. Ta rast se podaljša do januarja naslednjega leta, ko se začne napoved.

## Pričakovani trendi

### Standardna metoda napovedovanja

V napoved na podlagi pričakovanega trenda, ki ga zagotovi uporabnik, vnesete posamezno referenčno obdobje in odstotno stopnjo letne rasti. Preprost primer je letna stopnja rasti 100 odstotkov. Po enem polnem letu se bo obseg klicev podvojil (povečal se bo za 100 odstotkov). Stopnja rasti je enaka za vse dni v tednu, vendar je naklon linearnega trenda, povezanega z vsakim dnem v tednu, lahko drugačen (glejte učinek dneva v tednu).

Povprečni obseg klicev se izračuna na dan v tednu in prenese na prvi dan napovedi. Ni pomembno, koliko časa preteče med referenčnim obdobjem in začetkom napovedi (glej spodnji graf). Če se napoved začne isti dan v tednu, bodo začetne vrednosti med napovedmi enake. Če se začne na drug dan v tednu, bo prišlo do majhne napake, saj se trend uporablja za vsak datum napovedi.

### Napredna metoda napovedovanja

V napoved na podlagi pričakovanega trenda, ki ga zagotovi uporabnik, vnesete posamezno referenčno obdobje in odstotno stopnjo letne rasti. Preprost primer je letna stopnja rasti 100 odstotkov. Po enem polnem letu se bo povprečni dnevni obseg klicev podvojil (povečal se bo za 100 odstotkov).

Povprečni obseg dnevnih klicev se izračuna iz celotnega referenčnega obdobja in prenese na prvi dan napovedi. Ni pomembno, koliko časa preteče med referenčnim obdobjem in začetkom napovedi (glej spodnji graf). Ker gre za sezonske dejavnike, bo začetna napovedana vrednost zelo blizu vrednosti začetnega referenčnega obdobja le, če se napoved začne na isti dan v tednu, mesecu v letu in na dan v mesecu.

### Učinek dneva v tednu

Ker imajo različni dnevi v tednu običajno različno število klicev, se učinek enotne letne stopnje rasti razlikuje glede na dan v tednu. V spodnjem primeru je letna stopnja rasti 100-odstotna. Začetna in končna povprečna glasnost klicev za vsak dan v tednu je prikazana v spodnji tabeli:

| Dan v tednu | Začetna glasnost klica | Glasnost klica po 1 letu |
|---|---|---|
| nedelja | 50 | 100 |
| ponedeljek | 50 | 100 |
| torek | 50 | 100 |
| sreda | 100 | 200 |
| četrtek | 100 | 200 |
| petek | 200 | 400 |
| sobota | 100 | 200 |

Rdeče črtkane črte prikazujejo trendno črto, ki je posledica stopnje rasti.

## Primeri: enoletna napoved po standardni metodi napovedovanja

Ta razdelek vsebuje primere pričakovanega obnašanja celoletnih napovedi s specifičnimi stopnjami rasti. Medletna stopnja rasti je znesek pričakovane rasti, zabeležen celo leto po začetku napovedi.

> **OPOMBA:** Formula uporablja 365 dni v rednih letih in 366 dni v prestopnih letih kot dolžino leta. V normalnem letu znesek rasti na 365. dan napovedi, ki vpliva na povprečni poziv Količina, uporabljena za napovedovanje, bo enaka povprečju plus pričakovana rast.

### Primer 1: Pozitivna stopnja rasti

V tem primeru je letna stopnja rasti 50 odstotkov. Ob koncu enega leta naj bi se obseg klicev za vsak dan v tednu povečal na 1,5-kratnik prvotne vrednosti.

| Dan v tednu | Začetna glasnost klica | Glasnost klica po 1 letu |
|---|---|---|
| nedelja | 50 | 75 |
| ponedeljek | 50 | 75 |
| torek | 50 | 75 |
| sreda | 100 | 150 |
| četrtek | 100 | 150 |

| Dan v tednu | Začetna glasnost klica | Glasnost klica po 1 letu |
|---|---|---|
| petek | 200 | 300 |
| sobota | 100 | 150 |

### Primer 2: Ničelna stopnja rasti

V tem primeru se število klicev po dnevih v tednu ne spremeni (letna stopnja rasti nič odstotkov). Napoved za vsak dan v tednu je popolnoma ravna.

| Dan v tednu | Začetna glasnost klica | Glasnost klica po 1 letu |
|---|---|---|
| nedelja | 50 | 50 |
| ponedeljek | 50 | 50 |
| torek | 50 | 50 |
| sreda | 100 | 100 |
| četrtek | 100 | 100 |
| petek | 200 | 200 |
| sobota | 100 | 100 |

### Primer 3: Negativna stopnja rasti

V tem primeru se glasnost klicev zmanjšuje. V prvem grafikonu letna stopnja rasti –50 odstotkov pomeni, da je obseg klicev za vsak dan v tednu polovica njihove začetne vrednosti po enem letu.

| Dan v tednu | Začetna glasnost klica | Glasnost klica po 1 letu |
|---|---|---|
| nedelja | 50 | 25 |
| ponedeljek | 50 | 25 |
| torek | 50 | 25 |
| sreda | 100 | 50 |
| četrtek | 100 | 50 |
| petek | 200 | 100 |
| sobota | 100 | 50 |

V drugem grafu je letna stopnja rasti –200 odstotkov. V tem primeru število klicev na polovici leta doseže nič. Ko negativna stopnja rasti prisili napoved, da se približa nič, doseže dno in nikoli ne more biti manjša od tega. Zaradi učinka dneva v tednu (glejte učinek dneva v tednu) se vsi dnevi v tednu približajo ničli v približno istem trenutku.

## Primeri: enoletna napoved z napredno metodo napovedovanja

Ta razdelek vsebuje primere pričakovanega obnašanja celoletnih napovedi s specifičnimi stopnjami rasti. Medletna stopnja rasti je znesek pričakovane rasti, zabeležen celo leto po začetku napovedi.

> **OPOMBA** : Formula uporablja 365 dni v rednih letih in 366 v prestopnih letih kot dolžino leta. Znesek rasti na 365. dan napovedi ne bo popolnoma enak letni stopnji rasti, Vendar mora biti zelo blizu in znotraj sprejemljivega odstopanja.

## Primer 1: Pozitivna stopnja rasti

V tem primeru je letna stopnja rasti 50 odstotkov. Povprečna glasnost klicev se poveča, tako da se bo ob koncu enega leta povprečna glasnost klicev povečala na 1,5-kratnik prvotne vrednosti. V spodnji tabeli in grafu se povprečni obseg klicev začne pri 497,7 in se po enem letu poveča na 745,7. Povprečni obseg klicev za zadnji dan vsakega meseca je prikazan v tabeli.

| Mesec | Referenčno obdobje Povprečno dnevno Glasnost klica | Povprečna glasnost klicev na koncu Mesec |
|---|---|---|
| Januar | 497.7 | 518.1 |
| Februar | 497.7 | 537.2 |
| Marec | 497.7 | 558.3 |
| April | 497.7 | 578.8 |
| Maj | 497.7 | 599.9 |
| Junij | 497.7 | 620.3 |
| Julij | 497.7 | 641.5 |
| Avgust | 497.7 | 662.6 |
| September | 497.7 | 683.0 |
| Oktober | 497.7 | 704.1 |

| Mesec | Referenčno obdobje Povprečno dnevno Glasnost klica | Povprečna glasnost klicev na koncu Mesec |
|---|---|---|
| November | 497.7 | 724.6 |
| December | 497.7 | 745.7 |

### Primer 2: Negativna stopnja rasti

V tem primeru se glasnost klicev zmanjšuje. V prvi tabeli in grafu se uporablja letna stopnja rasti –50 odstotkov, tako da je povprečni dnevni obseg klicev po enem letu za polovico manjši od tistega na začetku obdobja napovedi. V spodnji tabeli je prikazan povprečni dnevni klic za vsak mesec.

| Mesec | Referenčno obdobje Povprečno dnevno Glasnost klica | Povprečni voilume klica na koncu Mesec |
|---|---|---|
| Januar | 497.7 | 477.3 |
| Februar | 497.7 | 458.2 |
| Marec | 497.7 | 437.1 |
| April | 497.7 | 416.6 |
| Maj | 497.7 | 395.5 |
| Junij | 497.7 | 375.1 |
| Julij | 497.7 | 353.9 |
| Avgust | 497.7 | 332.8 |
| September | 497.7 | 312.4 |
| Oktober | 497.7 | 291.3 |
| November | 497.7 | 270.8 |
| December | 497.7 | 249.7 |

V drugem grafu je letna stopnja rasti –200 odstotkov. V tem primeru število klicev na polovici leta doseže nič. Ko negativna stopnja rasti prisili napoved, da se približa nič, doseže dno in nikoli ne more biti manjša od tega. Zaradi vzorcev prihoda dneva v tednu morda ne bodo vsi dnevi dosegli nič v istem trenutku, kot je prikazano na grafikonu.

### Strateške napovedi

Strateške napovedi trajajo 5 let. Medletna stopnja rasti se uporablja za izračun pričakovane rasti v enoletnem časovnem obdobju in za izračun naklona črte, ki opisuje nadaljnjo rast obsega klicev. To je v spodnjem grafu prikazano kot medletna stopnja rasti kot linearni trend. Stopnja rasti se ne uporablja neodvisno za vsako leto strateške napovedi. Črtkana rdeča črta ponazarja, kaj se zgodi, ko se stopnja rasti uporabi za vsako naslednje leto napovedi.

### Primeri strateških napovedi

Spodaj je nekaj primerov letne stopnje rasti kot linearnega trenda (pričakovani trend) v strateški napovedi. Prikazane letne stopnje rasti so 100 odstotkov, nič odstotkov in –50 odstotkov. V vseh primerih je izhodišče enako. Upoštevajte, da stopnja rasti –50 odstotkov v prvem letu doseže nič ob koncu 2. leta, nato pa ostane tam do konca napovedi. Omeniti velja tudi ničelno odstotno stopnjo rasti (za napoved ni spremembe obsega klicev).

## Upravljanje povezav datumov podjetja

Povezava z datumom podjetja je povezava med dvema datumoma, ki padeta na različne dni v tednu iz leta v leto. Povezave datumov podjetja so koristne, ker ko WFM ustvari napoved, uporablja zgodovinske podatke z istega dne v tednu.

Če želite zagotoviti, da WFM za svojo napoved uporablja datum s podobnimi podatki, morate ustvariti povezave med datumi podjetja.

> **PRIMER** Za ustvarjanje napovedi za sredo, 1. januar 2014, WFM uporablja podatke iz srede, 2. januarja 2013. Vendar je datum leta 2014 novo leto, datum leta 2013 pa
> Dan po novem letu. Kontaktni podatki za oba datuma bodo zaradi praznika verjetno bistveno drugačni. Ustvarjanje povezave med 1. januarjem 2014 in 1. januarjem 2013 to popravi pri ustvarjanju napovedi.

Če v zbirki podatkov WFM nimate ustreznih preteklih podatkov za uporabo povezav datumov podjetja, lahko ustvarite napoved in nato uredite podatke za ta določen datum, da bodo odražali pravilne informacije (glejte Urejanje porazdelitev in napovedi).

### Datumska združenja podjetja za kopiranje

Ko shranite povezave datuma podjetja za čakalno vrsto storitev, jih lahko kopirate v drugo čakalno vrsto storitev.

### Kopirajte povezave datuma firme iz ene čakalne vrste storitev v drugo

1. Izberite čakalno vrsto storitev, katere povezave datuma podjetja želite kopirati.
2. V polju **Kopiraj v čakalno vrsto** storitve izberite ciljno čakalno vrsto storitev.
3. Kliknite **Kopiraj**.

> **Opomba** Dejanje Kopiraj prepiše vse povezave datuma vdela, ki so bile morda nastavljene za čakalno vrsto ciljne storitve.

## Opisi polj

Na strani »Povezave datumov podjetja« lahko ustvarite, uredite in izbrišete povezave datumov podjetja za posamezne čakalne vrste storitev.

Ko nastavite povezane datume, jih ne morete urejati, lahko pa uredite njihove opise. Če ste pri izbiri obeh datumov naredili napako, izbrišite povezavo datuma in začnite znova.

Polja na strani Združenja datumov podjetja so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Čakalna vrsta storitev | Čakalna vrsta storitev, za katero želite ustvariti povezave med datumi podjetja. |
| Povezovanje tega prihodnjega ciljnega datuma | Datum v prihodnosti, ki ga želite povezati s preteklim referenčnim datumom. To je datum, za katerega boste ustvarjali napovedi. |
| S tem zgodovinskim referenčnim datumom | Datum v preteklosti, ki vsebuje zgodovinske podatke, podobne tistim, ki jih pričakujete na prihodnji datum. |
| Opis | Opis povezanih datumov za njihovo identifikacijo, na primer »Novo leto« ali »Letni prodajni dogodek«. To je edino polje, ki ga lahko uredite, ko shranite povezavo datuma firm. |
| Gumb »Dodaj« | Kliknite Dodaj, da v tabelo dodate povezane datume. |
| Gumb za brisanje | Če želite izbrisati povezavo datuma, potrdite polje zraven nje v Tabelo in kliknite Izbriši. |
| Kopiraj v čakalno vrsto storitve | Čakalna vrsta ciljne storitve, v katero želite kopirati prikazano storitev Povezave med datumi v vrsti. |

### Upoštevajte dneve z nenormalnim obsegom stika

Na strani Posebni dogodki lahko ustvarite in upravljate posebne dogodke ter jih dodelite čakalnim vrstam storitev. Poseben dogodek je vrsta dogodka, ki povzroči, da volumen stika odstopa od normalne. Poseben dogodek lahko povzroči povečanje ali zmanjšanje volumna. Ko dodelite poseben dogodek čakalni vrsti storitev, WFM prilagodi učinek posebnega dogodka tako, da ga odstrani iz distribucije in normalizira v napovedih.

Pri preučevanju zgodovinskega posebnega dogodka upoštevajte naslednje:

- Na katero vrsto storitev vpliva poseben dogodek? Poseben dogodek je vedno povezan s čakalno vrsto storitev.
- Kakšen dogodek je ta poseben dogodek? Konfigurirate lahko splošne vrste posebnih dogodkov s privzetimi vrednostmi. Ko ustvarite splošen poseben dogodek, ga lahko izberete s seznama razpoložljivih vrst posebnih dogodkov, kadar koli ga potrebujete.
- Kdaj se zgodi posebni dogodek?
- Koliko dni po posebnem dogodku se pojavi vpliv na kontaktno glasnost? Učinek izpada električne energije je takojšen. Sprememba oblike računa vpliva na to, da poštna služba dostavi račune in stranke odprejo pošto.
- Kako dolgo traja vpliv kontaktnega volumna v dnevih? Vpliv izpada električne energije lahko traja le en dan, če je storitev v tem času obnovljena. Vpliv spremembe oblike računa bo verjetno trajal več dni, saj stranke račune obravnavajo ob različnih časih.
- Kakšno je bilo razmerje vpliva? To se določi tako, da se kontaktni volumen, ki se je zgodil s posebnim dogodkom, deli s kontaktnim volumnom, ki bi se najverjetneje pojavil v odsotnosti posebnega dogodka.

## Vpliv na zahteve za distribucijo

Če referenčno obdobje, ki ga določite v zahtevku za distribucijo, vključuje poseben dogodek, je datum posebnega dogodka izključen iz referenčnega obdobja. To zagotavlja, da nenormalni vzorci stikov (vključno s časi kontaktne ročice) na dan posebnega dogodka ne vplivajo na vzorce porazdelitve stikov.

> **PRIMER:** Razmislite o izpadu električne energije, ki povzroči prepolovitev dnevnega kontaktnega volumna: normalno je zjutraj, popoldne pa na nič. Poseben dogodek z razmerjem vpliva 0,5 je Ustvaril. Datum tega posebnega dogodka, če je del referenčnega obdobja, bo izključen iz tega referenčnega obdobja.

## Vpliv na zahteve za napoved

Če referenčno obdobje, ki ga določite v zahtevi za napoved, vključuje poseben dogodek, se normalizirani volumen stika izračuna tako, da se dejanski volumen stika na dan posebnega dogodka deli s faktorjem vpliva. To je:

Normalizirana glasnost stika = dejanska glasnost stika ob posebnem dogodku, datum ÷ faktor vpliva

V primeru izpada električne energije recimo, da je bila dejanska kontaktna glasnost na dan, ko je prišlo do izpada električne energije, 5.000 stikov. Posebni dogodek izpada električne energije ima faktor vpliva 0,5. Uporaba zgornje enačbe:

Normalizirani kontaktni volumen = 5.000 ÷ 0,5 = 10.000

Kontaktni obseg v referenčnem obdobju se je normaliziral na 10.000 stikov, da bi nadomestili učinek posebnega dogodka, zaradi česar je napoved natančnejša.

### Omejitve posebnih dogodkov

Posebni dogodki se uporabljajo za izničenje učinkov nenadne in neponavljajoče se spremembe kontaktnega volumna v preteklosti, da se zagotovi, da napovedi ne vključujejo teh nepravilnosti.

Posebnih dogodkov ni mogoče uporabiti za napovedovanje sprememb v obsegu stikov zaradi prihodnjih dogodkov, kot je prihajajoča trženjska kampanja. Te vrste dogodkov se lahko med postopkom napovedovanja prilagodijo samodejno ali ročno.

## Opisi polj

Spodaj so opisana polja na strani, ko ustvarite, uredite ali izbrišete določen dogodek.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime posebnega dogodka | Ime posebnega dogodka. Največje število znakov = 50. |
| Zakasnitev vpliva | Zamik v celih dneh med nastopom posebnega dogodka in kdaj; Dejansko vpliva na kontaktni center. Privzeta vrednost = 0. |
| Trajanje vpliva | Število celih dni, ki jih pričakujete od učinkov posebnega dogodka zadnji. Privzeta vrednost = 1. |
| Razmerje vpliva | Vpliv posebnega dogodka na normalen kontaktni volumen. Privzeta vrednost = 1. |

Spodaj so opisana polja na strani, ko dodelite poseben dogodek čakalni vrsti storitev.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Čakalna vrsta storitev | Izberite čakalno vrsto storitev, ki ji želite dodeliti poseben dogodek. |
| Posebni dogodek | Izberite poseben dogodek, ki ga želite dodeliti čakalni vrsti storitve. |
| Datum dogodka | Izberite datum posebnega dogodka. |
| Zakasnitev vpliva | To polje se samodejno izpolni z vrednostjo, konfigurirano za določen dogodek. Po želji ga lahko spremenite. |
| Trajanje vpliva | To polje se samodejno izpolni z vrednostjo, konfigurirano za določen dogodek. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Po želji ga lahko spremenite. |
| Razmerje vpliva | To polje se samodejno izpolni z vrednostjo, konfigurirano za določen dogodek. Po želji ga lahko spremenite. |
| Komentar | (Neobvezno) Komentirajte posebni dogodek. |
| Gumb »Dodeli« | Kliknite ta gumb, če želite dogodek dodeliti čakalni vrsti storitve. Doda se Tabelo »Dodeljeni dogodki«. |
| Gumb za brisanje | Kliknite ta gumb, če želite izbrisati izbrani posebni dogodek iz Dodeljeno Tabela z dogodki. |

## Podatki v povzetku napovedi

Podatki v vrstici Povzetek napovedi se izračunajo, kot je opisano v spodnji tabeli.

> **OPOMBA:** Vsote in povprečja v vrstici Povzetek napovedi so izračunana v štiriindvajseturnem obdobju. Ti izračuni niso omejeni na odpiralni in zaključni čas storitve, ki jo čakate v čakalni vrsti So izbrali.

| Stolpčni | Izračun povzetka |
|---|---|
| Agenti Dejansko | Tehtano povprečje vrednosti v stolpcu:<br>SUM(zastopniki dejansko × trajanju obdobja) ÷ SUM(trajanje obdobja) |
| Napoved agentov | Tehtano povprečje vrednosti v stolpcu, zaokroženo navzgor na naslednje Celo število:<br>SUM(napoved agentov × trajanjem obdobja) ÷ SUM(trajanje obdobja) |
| Uporabljeno krčenje napovedi agentov | Tehtano povprečje za trajanje obdobja, zaokroženo navzgor na celo število nexst.<br>Napoved agentov ÷ ([1 – odstotek krčenja] ÷ 100)<br>**OPOMBA:** V čakalnih vrstah z majhnim obsegom storitev z majhno količino krčenja je lahko videti, kot da krčenje ni bilo uporabljeno, ker oboje<br>Stolpca Napoved agentov in ta stolpec sta prikazana enako |

| Stolpčni | Izračun povzetka |
|---|---|
| | vrednost. Zaradi zaokroževanja navzgor na naslednje celo število je dejanska napoved agentov 0,2 prikazana kot 1. Če se uporabi krčenje za 5%, je rezultat še vedno manjši od 1. Zato oba stolpca prikazujeta vrednost 1. |
| urnik zastopnika | Tehtano povprečje vrednosti v stolpcu:<br>SUM(Agenti, načrtovani × trajanju obdobja) ÷ SUM(Trajanje obdobja) |
| Povprečni čas pogovorov je dejanski | Tehtano povprečje vrednosti v stolpcu:<br>SUM(povprečni čas pogovorov, dejanski × stiki) ÷ SUM(dejanski stiki) |
| Napoved povprečnega časa pogovorov | Tehtano povprečje vrednosti, ki niso ničelne v stolpcu:<br>SUM(napoved povprečnega časa pogovorov × napoved stikov) ÷ SUM(napoved stikov). |
| Povprečni dejanski delovni čas | Tehtano povprečje vrednosti v stolpcu:<br>SUM(povprečni delovni čas, dejanski × stiki) ÷ SUM(dejanski stiki) |
| Napoved povprečnega delovnega časa | Tehtano povprečje vrednosti, ki niso nič v stolpcu:<br>SUM(napoved povprečnega delovnega časa × napoved stikov) ÷ SUM (napoved stikov) |
| Dejanski stiki | Vsota vrednosti v stolpcu. |
| Napoved stikov (Omogoči | Vsota vrednosti stolpcev. Če je ta možnost omogočena na strani z globalnimi nastavitvami<br>Predvideni stiki kot decimalke), ima lahko ta vrednost največ dve decimalni mesti natančno. Če jih uredite, se celice v vsaki vrstici stolpca spremenijo:<br>(Nova vrednost povzetka ÷ stara zbirna vrednost) × stara vrednost celice<br>Če je bila stara vrednost povzetka enaka nič, je vsaka celica nastavljena na: |

| Stolpčni | Izračun povzetka |
|---|---|
| | Vrednost povzetka ÷ število celic |
| Neto agenti | Agenti na seznamu – napoved agentov |
| Mrežni agenti s krčenjem | Načrtovani agenti – agenti, za katere je predvideno, da |
| se bo storitev krčila v % dejanskih | Tehtano povprečje vrednosti v stolpcu:<br>SUM(intervalna raven storitve % × ponujenih stikov) ÷ SUM (ponujeni intervalni stiki) |
| Raven storitve v % napoved | Tehtano povprečje vrednosti v stolpcu:<br>SUM(napoved ravni storitve v % × napoved stikov) ÷ SUM(napoved stikov)<br>Privzeto je to vrednost, ki je konfigurirana kot cilj ravni storitve na strani Čakalna vrsta storitve, vendar jo lahko po želji spremenite v drugo vrednost. Urejati je mogoče samo podatke o čakalni vrsti interaktivne storitve. |
| Napoved časa za raven storitve | Tehtano povprečje vrednosti v stolpcu:<br>SUM(Časovna napoved ravni storitve × napoved stikov) ÷ SUM(napoved stikov)<br>Privzeto je to vrednost, ki je konfigurirana kot cilj ravni storitve na strani Čakalna vrsta storitve, vendar jo lahko po želji spremenite v drugo vrednost. |
| Skupni skrčenje % | Povprečje vseh odstotkov krčenja.<br>**OPOMBA** Če je vrednost povzetka 0 % in jo uredite na drugo vrednost, večjo od 0 %, se ta vrednost uporabi za vsak interval |

| Stolpčni | Izračun povzetka |
|---|---|
| | enakomerno v vseh intervalih. Če na primer spremenite vrednost povzetka z 0 % na 10 %, se za vsak interval uporabi 10 %. Če pa je vrednost povzetka večja ali manjša od 0 % in jo uredite na drugo vrednost, ki je večja ali manjša od 0 %, se vrednosti intervala posodobijo sorazmerno v vseh intervalih, tako da je vrednost povzetka enaka ali blizu vneseni vrednosti. |

## Urejanje distribucij in napovedi

Distribucije in napovedi je mogoče urejati na več načinov, kot je opisano spodaj.

### Vlečenje podatkovnih točk v grafikonu

Podatkovne točke v vrsticah v grafikonih napovedi in porazdelitve lahko povlečete, da povečate ali zmanjšate vrednost, ki jo te podatkovne točke predstavljajo.

**Opomba :** Črt v grafikonu, ki je prikazan vodoravno, ni mogoče vleči.

Nekaterih podatkov ni mogoče urejati z vlečenjem podatkovnih točk.

- V napovedi ne morete urejati nobenih dejanskih podatkov (na primer dejanskih stikov) ali števila posrednikov, ki so načrtovani (načrtovani posredniki).
- V porazdelitvi ne morete urejati podatkov o razmerju stikov (razmerje stikov), lahko pa urejate druge vrednosti v porazdelitvi.

### Urejanje podatkov v tabeli

Polja v tabeli lahko urejate. Spremembe, ki jih naredite, se takoj prikažejo v grafikonu.

- Dvokliknite celico tabele, da jo uredite. Tab iz celice ali pritisnite Enter, da se nova vrednost »drži«.
- Pritisnite Tab, da premaknete celico v celico v desno.
- Pritisnite tipki Shift+Tab, da premaknete celico v celico levo.
- Pritisnite Enter, če se želite pomakniti za eno celico navzdol.
- Pritisnite tipki Shift+Enter, če se želite pomakniti navzgor za eno celico hkrati.

## Polnjenje prazne tabele

Če na določen dan ni na voljo podatkov o napovedi ali distribuciji, lahko uporabite funkcijo uvoza ali ročno izpolnite tabelo napovedi ali porazdelitve za ta dan z gumbom Inicializirajte. Ta gumb se prikaže v zgornjem desnem kotu strani samo, če ni predvidenih ali distribucijskih podatkov za izbrano čakalno vrsto in datum storitve.

> **OPOMBA** : gumb Inicializiraj je na strani Napoved prikazan samo na ravni povečave dneva. Nikoli ni prikazan za strateške napovedi.

Ko kliknete gumb, se tabela napolni z ničlami v vsakem intervalu dneva, ki si ga ogledujete. Nato lahko podatke kopirate in prilepite v tabelo ali pa jih vnesete ročno.

## Urejanje vsot na strani za distribucijo

V spodnji tabeli so navedena polja na strani »Distribucija«, katerih vrednost povzetka lahko uredite in kako to urejanje vpliva na podatke v tabeli.

| Polje | Vpliv na podatke |
|---|---|
| Povprečni čas pogovora | Nova vrednost povzetka se uporablja enako kot v celotnem časovnem obdobju.<br><br>Ta sprememba povzroči, da se vrednost napovedi agentov znova izračuna v vsakem intervalu. |
| Povprečni čas dela | Nova vrednost povzetka se uporablja enako kot v celotnem časovnem obdobju.<br><br>Ta sprememba povzroči, da se vrednost napovedi agentov znova izračuna v vsakem intervalu. |

## Urejanje vsot na strani napovedi

V spodnji tabeli so navedena polja na strani Napoved, katerih vrednost povzetka lahko uredite, in kako to urejanje vpliva na podatke v tabeli. Ko je vrednost povzetka urejena, se napovedane vrednosti prerazporedijo v vsak interval. To v znaku TURN sproži ponovni izračun dejanske vrednosti povzetka, ki morda ni enaka vneseni vrednosti.

| Polje | Vpliv na podatke |
|---|---|
| Napoved agentov | Nova zbirna vrednost je sorazmerno razporejena skozi ves čas Obdobje temelji na vrednostih predhodnega urejanja. Če so vse vrednosti pred urejanjem nič, je nova vrednost enakomerno razporejena po vseh intervalih v obdobju.<br><br>Ta popravek ne povzroči ponovnega izračuna drugih meritev. |

| Polje | Vpliv na podatke |
|---|---|
| | To urejanje je dovoljeno samo na ravni povečave intervala. |
| Uporabljeno krčenje napovedi agentov | Vrednosti v tem stolpcu se spremenijo, če spremenite odstotek krčenja. |
| Napoved povprečnega časa pogovorov | Nova vrednost povzetka se uporablja enako kot v celotnem časovnem obdobju.<br><br>Ta sprememba povzroči, da se vrednost napovedi agentov znova izračuna v vsakem intervalu. |
| Napoved povprečnega delovnega časa | Nova vrednost povzetka se uporablja enako kot v celotnem časovnem obdobju.<br><br>Ta sprememba povzroči, da se vrednost napovedi agentov znova izračuna v vsakem intervalu. |
| Napoved stikov | Nova zbirna vrednost je sorazmerno razporejena skozi ves čas Obdobje temelji na vrednostih predhodnega urejanja. Če so vse vrednosti pred urejanjem nič, je nova vrednost enakomerno razporejena po vseh intervalih v obdobju.<br><br>Ta sprememba povzroči, da se vrednost napovedi agentov znova izračuna v vsakem intervalu. |
| Raven storitve v % napoved | Nova vrednost povzetka se uporablja za vse intervale skozi čas obdobje.<br><br>Ta sprememba povzroči, da se vrednost napovedi agentov znova izračuna v vsakem intervalu. |
| Napoved časa za raven storitve | Nova vrednost povzetka se uporablja enako kot v celotnem časovnem obdobju.<br><br>Ta sprememba povzroči, da se vrednost napovedi agentov znova izračuna v vsakem intervalu. |
| Skupni skrčenje % | Nova vrednost povzetka se uporablja za vse intervale skozi čas obdobje. Če so vse vrednosti v intervalih enake, spreminjanje vrednosti povzetka privede do enake vrednosti, ki se pojavi v vsakem intervalu. |

**OPOMBA** Številke, ki jih vidite po urejanju na ravneh povečave tedna in meseca, vendar pred shranjevanjem, se lahko (in verjetno bodo) nekoliko spremenijo, ko so spremembe shranjene in razširjene v
Osnovne intervalne podatke.

## Urejanje vsot v strateški napovedi

Na ravni povečave leta lahko uredite kateri koli stolpec strateške napovedi, razen napovedi posrednikov, ki se izračuna iz vrednosti v drugih stolpcih.

> **Opomba** Vrednost Povzetek napovedi stikov predstavlja skupno število stikov za leto. Če se ta vrednost spremeni v vrednost, ki je v povprečju manjša od 0,5 klica na dan, se zaokroži navzdol Na nič. Zato je mogoče videti ničlo za mesečno vrednost napovedi stikov.

## Kopiranje in lepljenje podatkov v tabelo

Podatke v tabeli lahko kopirate in prilepite s standardnimi bližnjičnimi tipkami sistema Windows.

- Kliknite in povlecite z miško, da izberete določene vrstice in stolpce v tabeli ali preglednici, ali pritisnite Ctrl+A, da izberete celotno tabelo ali preglednico.
- S Ctrl+C kopirajte izbrane celice v odložišče v obliki zapisa Tab ločene vrednosti (TSV) ali vrednosti, ločene z vejico (CSV). S tem dejanjem kopirate stolpce, ki jih je mogoče urejati, in stolpce samo za branje, če kopirate podatke iz tabele.
- S kombinacijo tipk Ctrl + V prilepite vsebino odložišča v celice tabele. Prilepite jo lahko v posebej izbrano skupino celic ali pa preprosto izberete celico, ki postane zgornji levi kot prilepljenih podatkov. Podatki so prilepljeni v izbrane celice, razen če je izbrani stolpec samo za branje. Kopiranih podatkov ni mogoče prilepiti v stolpce samo za branje. Če so kopirani podatki preveliki, da bi se prilegali izbranemu območju lepljenja, lepljenje razširi izbor na velikost podatkov v odložišču. Če na primer izberete območje 2 × 2, vendar so podatki v odložišču 3 × 3, bo prilepil 3 × 3. Prilepljeni podatki so označeni v tabeli.

## Uporaba korekcijskega faktorja v stolpcu

Faktor prilagoditve lahko uporabite za urejanje vseh vrednosti v stolpcu tabele porazdelitve ali napovedi za enak odstotek. Če želite na primer povečati vrednosti v stolpcu za 20 odstotkov, uporabite prilagoditveni faktor 1,2.

Če želite uporabiti prilagoditveni faktor, dvokliknite glavo stolpca in v nastalo pogovorno okno vnesite želeno vrednost. Pogovorno okno je na voljo le za stolpce, ki jih lahko urejate na ta način.

V napovedi lahko prilagodite naslednje stolpce:

- Napoved stikov
- Povprečni čas pogovora
- Napoved povprečnega delovnega časa
- Skupni skrčenje %

- Uporabljeno krčenje napovedi agentov
- Napoved agentov
- Raven storitve v % napoved
- Napoved časa za raven storitve

V porazdelitvi lahko prilagodite naslednje stolpce:

- Povprečni čas pogovora
- Povprečni čas dela

## Upravljanje dejavnosti urnika

Strani v razdelku Dejavnosti upravljanja aplikacij vam omogočajo nastavitev in upravljanje izjem in projektov.

### Upravljanje izjem

Na strani »Izjeme« lahko ustvarjate, urejate, brišete in dodeljujete izjeme. Izjeme so dejavnosti, ki zastopnike odpeljejo od tega, da bi bili v službi. Primeri izjem so srečanja, usposabljanja in prosti časi.

Izjeme so lahko v agentovem urniku na več načinov:

- Zastopniki so to zahtevali prek zahteve za izjemo za pretekle in prihodnje datume (glejte Zahteva za izjemo ). To vrsto izjeme mora odobriti nadzornik zastopnika, preden se uporabi na seznamu.
- Dodeljeno posrednikom, preden razpored zažene nadzornik ali razporejevalnik (glejte Dodeljevanje izjeme ). Pri ustvarjanju urnika WFM uporabi izjemo za urnik agenta in premakne odmore, da ga prilagodi. WFM prav tako poskuša načrtovati drugega agenta, ki bo delal na ta datum, da bi zagotovil, da so zahteve pokrite za čakalno vrsto storitev.
- Dodeljeno posrednikom, ko urnik zažene nadzornik ali razporejevalnik na strani Razpored posrednikov (glejte Insert dejavnost). Dodeljevanje izjem po zagonu urnika zagotavlja, da urnik natančno odraža trenutne razmere in da se shrani zgodovina izjem.
- Dodeljen posrednikom kot dogodek dinamičnega načrtovanja.
- Dodeljeno posrednikom kot izjema dinamičnega načrtovanja počitnic znotraj dneva ali odsotnosti z dela.

Seznam posrednikov, ki jim je dodeljena določena izjema, si lahko ogledate v poročilu o dodeljenih izjemah (glejte ).

V večini primerov je umestitev izjeme očitna in se natančno ujema s tem, kar je bilo zahtevano. Vendar je v nekaterih primerih izjema manj očitna, ker mora namestitev upoštevati nekatera pravila, ki temeljijo na zahtevi za izjemo ali dodeljeni izjemi in obstoječem razporedu zastopnika, kot je opisano spodaj.

## Za urnike, ki se izvajajo z dodeljenimi izjemami

Med izvajanjem urnika razporejevalnik pregleda dodeljene izjeme za vsakega posrednika in poskuša uvrstiti ustrezne načrtovane izjeme na razpored za tega posrednika. Načrtovane izjeme se lahko natančno ujemajo s časom začetka/konca dodeljene izjeme ali pa tudi ne.

> **OPOMBA** Možno je, da se pri dodeljevanju celodnevnih izjem in izjem delnih dni s spremenljivimi delovnimi izmenami izjeme določijo na neobvezne dni, ko agenti nimajo izmen.

*Za celodnevne dodeljene izjeme:*

- Izjema, dodeljena celotnemu dnevu, se uporabi za celotno izmeno, če je ustvarjena za ta dan. Če za ta dan ni ustvarjena nobena sprememba, potem izjema ni uvrščena v urnik.
- Če pri metodi uravnoteženega razporejanja obstaja celodnevna izjema na spremenljiv dan delovne izmene, razporejevalnik običajno ne uporabi tega dne, če obstajajo drugi dnevi, ko je agent potreben. Vendar pa razporejevalnik raje načrtuje ta dan, če ni drugih dni, ko je agent potreben.

*Za izjeme, dodeljene delnim dnevom:*

- Izjeme, dodeljene delnemu dnevu, so postavljene le na tisti del urnika, kjer se lahko izvede izmena (to pomeni, da je agent na voljo za delo).
- Če se noben del dodeljene izjeme ne prekriva, kjer je mogoče izvesti premik, potem izjema ni uvrščena na urnik.

## Za odobrene izjeme, mentorstvo in zahteve za prosti čas

Zahteve za izjeme, mentorstvo in prosti čas ustvarijo dodeljene izjeme v času odobritve za ročno in samodejno odobrene zahteve. Izjema je lahko uvrščena na seznam ob času odobritve ali ne, kot je opisano spodaj.

*Če urnik ne obstaja:*

- Če za agenta ni urnika, potem izjema ni uvrščena na urnik ob času odobritve. Dodeljena izjema je še vedno ustvarjena tako, da če ali ko se zažene scehdule, razporejevalnik poskuša postaviti izjemo na urnik za agenta na podlagi pravil za izvajanje urnika z dodeljenimi izjemami.

*Če urnik obstaja:*

- Za celodnevne zahteve je na urniku izjema od vseh plačanih dejavnosti v izmenah, ki se začnejo na ta dan. Vse neplačane dejavnosti v teh izmenah se nadomestijo z dejavnostjo Ni na voljo. Če agent na ta dan nima izmene, se izjema ne doda na urnik agenta.
- Za zahtevke za delni dan je na razporedu zahtevanega časovnega obdobja določena izjema za vse obstoječe plačane dejavnosti v tem časovnem obdobju. Vse prekrivajoče se neplačane dejavnosti v teh izmenah se nadomestijo z dejavnostjo, ki ni na voljo. Če zastopnik v tem časovnem obdobju nima obstoječih plačanih dejavnosti, potem izjema ni dodana na agentov seznam.

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Ne izbrišite izjem, ki se ne uporabljajo več, če so bile prej dodeljene posrednikom. Če bodo izbrisani, bodo zgodovinski podatki, povezani z njimi, izgubljeni. Deaktiviranje Namesto tega izjeme.

## Ustvarjanje, urejanje in brisanje izjem

Polja na strani, ko urejate ali brišete obstoječo izjemo ali ko ustvarite novo izjemo, so opisana spodaj.

**OPOMBA** : Izjem, ki so bile prej uporabljene v urniku in so še vedno v zgodovini razporedov, ni mogoče izbrisati.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Informacije o izjemi | Edinstveno ime za izjemo. Največje število znakov = 50. |
| Aktiviranje izjeme | Izberite potrditveno polje, če želite aktivirati izjemo in jo dati na voljo za uporabiti. Če počistite potrditveno polje, izjema ne bo več na voljo za uporabo (deaktivirana je). |
| Ta izjema je plačana dejavnost | Potrdite polje, če je izjemna dejavnost plačljiva dejavnost. To nastavitev lahko preglasite, ko je izjema dodeljena posredniku. |
| Ta dejavnost zahteva delovno postajo | Potrdite polje, če dejavnost izjeme zahteva, da posrednik, ki mu je dodeljena, zasede delovno postajo. Ko je izbrana, se izjema šteje pri izračunu skupnega števila agentov, načrtovanih hkrati (največja kadrovska omejitev). Za več informacij glejte Omejevanje števila posrednikov na načrtovanje . |
| URL hiperpovezave | URL spletne strani, ki jo mora posrednik obiskati, če želi izvesti izjemo dejavnost, če je to potrebno. Uporabiti morate celoten URL (po potrebi vključno s »http«, »https« in »www«). URL je prikazan v izjemi v razdelku Moj |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Urnik. |
| Besedilo za prikaz | Izbirno besedilo, ki je v izjemi prikazano kot hiperpovezava namesto URL. |
| Metapodatki o dejavnosti | (Neobvezno) Dodeli privzeto vrednost metapodatkov ali odstrani privzeto vrednost vrednost metapodatkov od, izjema. Če želite več informacij o konfiguriranju vrednosti metapodatkov, glejte Upravljanje vrednosti metapodatkov o dejavnosti. |
| Barvni | Barva, ki predstavlja to izjemo v urniku. |

## Dodeljevanje izjeme

Polja na strani, ko dodelite izjemo enemu ali več posrednikom, so opisana spodaj.

> **OPOMBA** : Dodeljene izjeme ni mogoče urejati. Dodeljeno izjemo lahko prekrijete z novo dodeljeno izjemo za iste posrednike in datum/uro. Prva dodeljena izjema se nato nadomesti
> Z novo dodeljeno izjemo, ko se naslednjič zažene urnik za te posrednike.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Izjema | Izjema, ki jo želite dodeliti posrednikom. |
| Ta izjema je plačana dejavnost | To potrditveno polje privzeto prikazuje plačano stanje, dodeljeno izjemi. Ko dodelite izjemo enemu ali več posrednikom na tej strani, lahko potrdite ali počistite potrditveno polje, da preglasite to nastavitev. |
| Posredniki | Zastopniki, ki jih lahko dodelite izjemi. Izjemi lahko dodelite enega, več ali vse posrednike. |
| Datumi | Začetni in končni datum izjemne dejavnosti. Vnesete lahko tudi začetni datum in nato določite število ponovitev za ponavljajočo se dejavnost. Če vnesete več ponovitev, je polje »Končni datum« onemogočeno. |
| Trajanje | Začetni in končni čas izjemne dejavnosti. Če izberete Cel dan, sta polji »Začetni čas« in »Končni čas« onemogočeni. Polje »Samo za branje« izračuna dolžino časa dejavnosti na podlagi začetnega in končnega časa. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | ▪ Če je dodeljena izjema celodnevna izjema, je ta dan v časovnem pasu prikaza posameznega posrednika.<br>▪ Če je dodeljena izjema izjema delnih dni, so časi v poljih »Začetni in Končni čas« v strankinem časovnem pasu. Vendar pa posredniki vidijo izjemo v svojem časovnem pasu prikaza. |
| Cel dan | To potrditveno polje izberite, če dejavnost traja ves delovni dan. Ko sta polji »Začetni čas« in »Končni čas« izbrani, onemogočeni. |
| Frekvenca | Pogostost dejavnosti – dan, teden, mesec ali leto. |
| Dogodek | Glede na vašo izbiro frekvence so v tem razdelku prikazane možnosti Nastavite lahko dnevno, tedensko, mesečno ali letno pojavljanje. |
| Opomba | (Neobvezno) Dodajte dodatne informacije o izjemi, ki je značilna za dodeljene agente. Podatki, ki jih vnesete, so tem posrednikom vidni v razdelku Moj razpored, ko je izjema načrtovana. Zapisek si lahko ogledate, ga uredite ali izbrišete v razporedih posrednikov.<br><br>Obstoječega zapiska tukaj ne morete urejati, lahko pa dodeljeno izjemo prekrijete z novo izjemo za iste dodeljene posrednike ter istim časom in datumom, ki vključuje drug zapisek. Nova izjema nato nadomesti prvotno izjemo, ko se naslednjič zažene razpored za te posrednike. |

## Primeri konfiguriranja pogostosti in pojavljanja

Naslednji primeri prikazujejo, kako lahko nastavite pogostost in pojavljanje dnevnih, tedenskih, mesečnih in letnih izjem.

### Samo enkrat

Če želite dodeliti izjemo, ki se zgodi samo enkrat, uporabite te nastavitve.

| Polje | Nastavitev |
|---|---|
| Začetni datum, končni datum | Isti datum |
| Frekvenca | Dan |
| Dnevni pojav | Vsakih 1 dni |

## Enkrat na teden

Če želite dodeliti izjemo, ki se pojavlja enkrat tedensko v ponedeljek 10 tednov, uporabite te nastavitve.

| Polje | Nastavitev |
|---|---|
| Datum začetka | Datum prvega ponedeljka v seriji |
| Število dogodkov | 10 |
| Frekvenca | Teden |
| Tedenski pojav | Vsakih 1 tednov |
| V teh dneh | ponedeljek<br>**OPOMBA:** Izbrani dnevi so modri, neizbrani dnevi beli. |

## Enkrat na mesec

Če želite dodeliti izjemo, ki se pojavi enkrat mesečno drugi ponedeljek 12 mesecev, uporabite te nastavitve.

| Polje | Nastavitev |
|---|---|
| Datum začetka | Datum prvega ponedeljka v seriji |
| Število dogodkov | 12 |
| Frekvenca | Mesec |
| Mesečni pojav | Izberite možnost in izpolnite izjavo na naslednji način: "Drugi Ponedeljek vsakih 1 mesecev." |

## Enkrat letno

Če želite dodeliti izjemo, ki se pojavi enkrat letno 15. januarja pet let, uporabite te nastavitve:

| Polje | Nastavitev |
|---|---|
| Datum začetka | Prvi 15. januar v seriji |
| Število dogodkov | 5 |
| Frekvenca | Leto |
| Letni pojav | Izberite prvo možnost in izpolnite izjavo na naslednji način: "Vsak Januar na ta datum: 15." |

### Upravljanje vrst izjem

Na strani Vrste izjem lahko ustvarite, uredite in izbrišete vrste izjem. Vrsta izjeme je splošna izjema ali izjema na visoki ravni, ki jo zastopniki izberejo, ko zahtevajo izjemo.

Če menite, da bodo vaši posredniki izbrali ustrezno vrsto izjeme, ko bodo zahtevali prosti čas, lahko ustvarite vrste izjem, ki so manj splošne. Če menite, da vaši posredniki ne bodo izbrali ustrezne vrste izjeme, lahko ustvarite majhno število zelo širokih vrst izjem in prosite posrednike, naj ob zahtevi za prosti čas vključijo opisni komentar.

**PRIMER** Agent ima zdravniški sestanek, zato ob zahtevi za prosti čas izbere vrsto izjeme bolniške odsotnosti in nato vnese komentar, ki kaže, da je zahteva za zdravnika imenovanje. Ta vrsta izjeme služi kot označba mesta, dokler nadzornik zastopnika ne odobri zahteve. Pri odobritvi zahteve nadzornik vnese posebno izjemo "Imenovanje zdravnika".

**Opomba :** Vrste izjem, ki jih ustvarite, so samodejno dodeljene pogledu podjetja in pogledu, ki vam je dodeljen.

## Opisi polj

**OPOMBA** Izjem, ki niso v pogledu, ni mogoče urejati ali brisati. Če ima vrsta izjeme v vašem pogledu preslikane izjeme, ki niso v vašem pogledu, tega ne morete urediti Vrsta izjeme. To zagotavlja, da izjem, ki si jih ne morete ogledati, ne morete nenamerno odstraniti.

Polja na strani so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime vrste izjeme | Enolično ime vrste izjeme. Največje število znakov = 50. |
| Privzeta izjema | Privzeta izjema poteka dela, uporabljena za to vrsto izjeme (glejte Avtomatizirajte ravnanje z zahtevami agentov). |

### Upravljanje projektov

Uporabite stran Projekti za ustvarjanje, urejanje in brisanje projektov. Projekt je dejavnost, ki posrednikom preprečuje, da bi se odzvali na stike. Projekti so običajno dodeljeni za optimizacijo uporabe časa mirovanja agenta, ko je glasnost stika nizka. Te dejavnosti se izvajajo v vsaki delovni izmeni in jih je mogoče dodeliti za enega ali več dni v tednu.

WFM preuči pokritost za vsak interval in načrtuje projekt za čas, ko ima najmanj vpliva na pokritost.

**OPOMBA** : Projekti so načrtovani zadnji, po upoštevanju delovnih pogojev in izjem. Niso načrtovani za kosila, odmore ali izjeme. Projekti ne bi smeli biti
Konfigurirani so tako dolgo kot celotna izmena, vendar morajo biti konfigurirani v manjših časovnih obdobjih, tako da lahko upoštevajo kosila, odmore in izjeme.

Obstajata dve vrsti projektov: obvezni projekti in nezahtevani projekti (privzeto). Zahtevani projekti so projekti, ki jih je treba izvesti, zato jih je treba načrtovati ob najboljšem času, tudi če ni intervala, v katerem bi pokritost to običajno omogočala. Neobvezni projekti so načrtovani, kadar je to mogoče, ob upoštevanju zahtev glede pokritosti, in so načrtovani glede na dodeljeno prednostno nalogo.

Projekti so načrtovani v tem vrstnem redu:

- Obvezen projekt
- Neobvezen projekt, prednostna naloga 0
- Nezahtevan projekt, prednostna naloga 1
- Projekt, ki ni potreben, prednostna naloga 2
- In tako naprej.

**Opomba** : Stanje projekta lahko spremenite iz zahtevanega v nezahtevano ali nezahtevano v zahtevano. Ta sprememba začne veljati šele, ko se razpored znova zažene. Ne vpliva na že načrtovano Projektov.

## Opisi polj

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Ne brišite projektov. Če izbrišete projekt, se izgubijo vsi pretekli podatki, povezani z njim.

**Opomba** Projekta ni mogoče izbrisati, če je trenutno načrtovan.

Polja na strani so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime projekta | Edinstveno ime projekta. |
| To je obvezen projekt | Potrdite to polje, če je projekt potreben. Če to storite, bo projekt biti načrtovani pred nepotrebnimi projekti na najboljšem možnem mestu za pokritost. To lahko povzroči pomanjkanje osebja. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Prednost | (samo neobvezni projekti) Število od nič do devet, ki opisuje prioriteto projekta, pri čemer je ničla najvišja prioriteta. Če je projekt določen kot obvezen projekt, je v tem polju prikazano »–1«, ki je samo za branje. |
| URL hiperpovezave | URL spletne strani, ki jo mora posrednik obiskati, če želi izvesti projekt dejavnost, če je to potrebno. Uporabiti morate celoten URL (vključno s »http«, »https« in »www«, kot je ustrezno). URL je prikazan v dejavnosti projekta v razdelku Moj urnik. |
| Besedilo za prikaz | Vnesite izbirno besedilo, ki bo prikazano kot hiperpovezava v projektni dejavnosti Namesto URL-ja. |
| Ta projekt je plačana dejavnost | Izberite potrditveno polje, če je projekt plačljiva dejavnost. |
| Aktivirajte ta projekt | Izberite to potrditveno polje, če želite aktivirati projekt. Projekta ni mogoče načrtovati, dokler ni aktiviran. |
| Začetni datum/končni datum | Začetni in končni datum agentov obdobja lahko načrtujete za delo Projekt.<br>**Opomba** Razporejevalnik obravnava začetni in končni datum projekta kot koledarska datuma in ne kot datume premikov. |
| Začetni čas/končni čas | Začetni in končni čas obdobja, v katerem je mogoče načrtovati delo posrednikov na projektu.<br>**Opomba** Razporejevalnik določi začetni in končni čas projekta na podlagi posrednikovega časovnega pasu za načrtovanje. |
| Povečanje urnika | Povečanje urnika, ki določa intervale, v katerih se izvaja projekt se lahko začne. Če na primer izberete povečanje za 15 minut in je začetni čas 08:00, lahko posredniki začnejo delati na projektu ob 08:00, 08:15, 08:30 itd. |
| Dnevi agentov lahko delajo na projektu | Dnevi, ki kažejo, katere dneve v tednu lahko agenti načrtujejo za delo na projektu. Izbrani dnevi so modri. Privzeto je izbran vsak dan v tednu. |
| Minimalno trajanje | (samo neobvezni projekti) Najkrajši čas, v katerem so lahko sredstva |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | načrtovano za delo na projektu. Ta vrednost ne more biti manjša od enote trajanja in mora biti večkratnik enote trajanja. |
| Najdaljše trajanje | (samo neobvezni projekti) Najdaljši čas, v katerem so lahko sredstva načrtovano za delo na projektu. Ta vrednost mora biti večkratnik enote trajanja in mora biti vsaj enaka minimalnemu trajanju. |
| Enota trajanja | (samo neobvezni projekti) Osnovni blok časa, ko so načrtovani agenti za delo na projektu. Če je na primer enota trajanja 30 minut in je načrtovano, da bo posrednik delal na projektu 60 minut med delovno izmeno, sta to lahko dve zaporedni enoti trajanja, ki skupaj trajata 60 minut, ali ena 30-minutna enota trajanja zjutraj in druga 30-minutna enota trajanja popoldne. |
| Trajanje | (Samo zahtevani projekti) Trajanje, v katerem morajo posredniki delati na zahtevanem projektu. Privzeto = 30 minut. |
| Omejite skupno število ur, porabljenih za ta projekt na teden | Potrdite polje, če želite omejiti skupno število ur, porabljenih za projekt na teden. Ko je potrditveno polje potrjeno, se prikaže možnost Največje število ur na teden. |
| Največje število ur na teden | Največje število ur na teden, ki jih lahko agent dela na tem projekt. Izberite eno od dveh možnosti, da označite, ali posrednik lahko dela več dni v tednu ali samo en dan v tednu na projektu. |
| Posredniki | Agenti, izbrani za delo na projektu. |
| Opomba | (Neobvezno) Dodajte dodatne informacije o projektu. Informacije, ki jih vnesete, so vidne posrednikom v razdelku Moj urnik, ko je projekt načrtovan, in analitikom na strani Razpored posrednikov. Zapisek lahko uredite ali izbrišete tukaj ali v razporedih posrednikov. Če opombo uredite tukaj, se opomba posodobi, ko se naslednjič zažene urnik. |
| Metapodatki o dejavnosti | (Neobvezno) Dodeli privzeto vrednost metapodatkov ali odstrani privzeto vrednost vrednost metapodatkov iz projekta. Če želite več informacij o konfiguriranju vrednosti metapodatkov, glejte Upravljanje vrednosti metapodatkov o dejavnosti. |
| Barvni | Barva, ki predstavlja ta projekt v urniku. |

# Ustvarjanje urnika

## Ustvarjanje urnika

1. Odprite stran Zahteva po urniku.
2. Izberite način razporejanja, ki ga želite uporabiti. Privzeto je izbrana možnost Uravnoteženo.
   - Možnost Uravnoteženo izenačuje osebje čim bolje v dnevnih intervalih glede na konfiguracije uporabnikov in delovne izmene, kar ima za posledico urnike, ki bolj enakomerno razporedijo razpoložljive agente.

     **OPOMBA:** Ko so omogočene največje število zaposlenih, ta možnost upošteva omejitev pri ustvarjanju urnika.

     **NAJBOLJŠA PRAKSA** Uporabite nastavitve prioritete čakalne vrste za storitve za natančno prilagajanje vedenja pri načrtovanju. Če rezultati načrtovanja več čakalnih vrst storitev niso zadovoljivi (za
     Na primer, zmanjšati morate pomanjkanje osebja v pomembni čakalni vrsti storitev), se prepričajte, da je prioriteta, dodeljena tej čakalni vrsti storitev, daleč od prioritet, dodeljenih drugim čakalnim vrstam storitev. Pomembni čakalni vrsti storitev je na primer dodeljena prioriteta 4, medtem ko so drugim čakalnim vrstam storitev dodeljene prioritete 90 in 100 (glejte Prioriteta čakalne vrste za storitve).

   - Prednostna možnost (prej imenovana privzeta možnost) koncentrira razpoložljivo osebje prej v tednu in v najzgodnejših intervalih jih je mogoče načrtovati. Če imate premalo osebja, to povzroči urnike, ki običajno izpolnjujejo kadrovske zahteve prej v tednu in dnevu, ne pa pozneje v tednu in dnevu.

     **OPOMBA** Tudi če so omogočene največje število zaposlenih, ta možnost pri ustvarjanju urnika ne upošteva omejitve.

     **NAJBOLJŠA PRAKSA** Če ni dovolj agentov, ki bi v celoti zaposlili vse čakalne vrste storitev, uporaba možnosti Prioritized povzroči, da so čakalne vrste storitev z višjo prioriteto popolnejše
     Ima osebje kot manj prioritetne čakalne vrste storitev. Razmislite o uporabi možnosti »Uravnoteženo« za bolj enakomerno uravnoteženje osebja med dnevi v tednu, v enem dnevu in med čakalnimi vrstami storitev.

3. **Potrdite polje Ad Hoc Scheduling** , če želite razporediti izbrane posrednike, ne da bi spremenili urnike posrednikov, ki so že načrtovani za čakalno vrsto storitev. Če želite več informacij o ustvarjanju začasnega razporeda, glejte Dodajanje posrednika v obstoječi urnik .
4. Izberite eno ali več skupin spretnosti in/ali čakalnih vrst storitev, ki jih želite razporediti.

> **OPOMBA** Če imajo izbrane čakalne vrste storitev na strani Čakalne vrste storitev konfigurirano minimalno trajanje bloka načrtovanja (glejte Upravljanje čakalnih vrst storitev), bo to podaljšalo
> Čas, potreben za izvajanje urnikov, še posebej, če so urniki zapleteni (vključujejo na primer veliko posrednikov, čakalne vrste storitev in delovne pogoje ter uporabljajo spremenljive delovne izmene).

5. Vnesite začetni datum in število tednov za obdobje, ki ga želite načrtovati. Uporabljeni začetni datum je konfiguriran prvi dan tedna v tednu, ki vsebuje vneseni datum.
6. **Potrdite polje Zasukaj delovne izmene** , če želite, da WFM samodejno vrti delovne izmene glede na vrtenja delovne izmene, konfigurirane za vsakega načrtovanega posrednika. Če potrditveno polje ni potrjeno, morate konfigurirati delovno izmeno za določen teden na strani posrednikovih uporabnikov ali pa morajo posredniki dokončati izbiro dinamičnega načrtovanja delovne izmene za te tedne.

> **NAJBOLJŠA PRAKSA** Vedno potrdite polje »Zasukaj delovne izmene«, tudi če ne vrtite delovnih izmen. Če se datum v delovni izmeni, konfigurirani za posrednika, ne ujema z Datumi za ta urnik, zagon urnika ne bo uspel. Ko je potrditveno polje potrjeno in ne vrtite delovnih izmen, WFM prezre datum, naveden v delovni izmeni, konfigurirani za posrednika, in dejansko zavrti posamezno delovno izmeno iz tedna v teden.

7. Načrtujte, kdaj želite, da se zahteva zažene. Privzeto se zahteva zažene takoj.

> **OPOMBA** : Zahteve za razpored bodo uspešne, tudi če ni predvidenih podatkov za katerega koli od dni, za katere izvajate urnik. WFM predpostavlja, da je napoved na datume brez nič Napovedati podatke. To lahko vpliva na načrtovanje agentov.

8. Kliknite **Pošlji**.

> **OPOMBA** : Zahteva po urniku ne bo uspela, če ni predvidenih podatkov za katerega koli od dni, za katere izvajate urnik. Tudi, če je povezana katera od skupin za več spretnosti ali čakalnih vrst storitev
> Pri agentih, katerih delovne izmene vključujejo zadnji dan v tednu, je treba napovedati podatke za prva dva dni naslednjega tedna. Če ni podatkov za ta dodatna dva dni, se predpostavlja, da je napoved nič (0), kar lahko vpliva na načrtovanje agentov. Dodatni dnevi bodo morda potrebni v primeru neplačanih aktivnosti za delovno pogoje, ki delovno izmeno potisnejo z zadnjega dne v tednu čez polnoč v prva dva dneva naslednjega tedna (podaljšana delovna izmena dan po uporabi delovnega pogoja je lahko največ 48 ur, če so vključena neplačana trajanja).

## Dodajanje posrednika v obstoječi urnik

Ad hoc načrtovanje vam omogoča, da določene posrednike vključite v obstoječi urnik čakalne vrste storitev, ne da bi znova zagnali urnik. S tem se izognemo motenju urnikov obstoječih agentov.

Nekateri razlogi, zakaj bi uporabili ad hoc načrtovanje, vključujejo dodajanje novo najetih agentov v obstoječi urnik ali agenta, ki se vrne z dopusta.

## Pomembno je omeniti

- Pri ad hoc razporejanju se uporablja samo metoda uravnoteženega razporejanja.
- Začasni urniki se začnejo na privzeti prvi dan v tednu.
- Ad hoc načrtovanje lahko uporabljate z delovnimi izmenami s fiksno, spremenljivo in dinamično razpoložljivostjo.
- Ad hoc razporejanje velja za zastopnike, ki so večkvalificirani, bodisi kot člani več čakalnih vrst storitev bodisi kot člani skupine z več veščinami.

### Ustvarjanje začasnega urnika

### Ustvarjanje začasnega urnika

1. Odprite stran Zahteva po urniku.
2. Privzeto je izbrana možnost Uravnoteženo. To je edini način razporejanja, ki je dovoljen z začasnim načrtovanjem.
3. Izberite potrditveno **polje Ad-Hoc Scheduling** .
4. V podoknu Razpoložljiva izberite enega ali več posrednikov, ki jih želite razporediti, in jih premaknite v podokno Dodeljeno.
5. Konfigurirajte datume, za katere želite, da so izbrani agenti načrtovani. Vnesite začetni datum in število tednov za obdobje, ki ga želite načrtovati. Uporabljeni začetni datum je konfiguriran prvi dan tedna v tednu, ki vsebuje vneseni datum.

   **OPOMBA** : Če bo agent začel sredi tedna, lahko PUT v neplačanih izjemah za dneve, ko jih ni tam, in nato zaženete ad hoc urnik za teden.

6. **Potrdite polje Zasukaj delovne izmene** , če želite, da WFM samodejno vrti delovne izmene glede na vrtenja delovne izmene, konfigurirane za vsakega načrtovanega posrednika. Če potrditveno polje ni potrjeno, morate konfigurirati delovno izmeno za določen teden na strani posrednikovih uporabnikov ali pa morajo posredniki dokončati izbiro dinamičnega načrtovanja delovne izmene za te tedne.

   **NAJBOLJŠA PRAKSA** Vedno potrdite polje »Zasukaj delovne izmene«, tudi če ne vrtite delovnih izmen. Če se datum v delovni izmeni, konfigurirani za posrednika, ne ujema z

Datumi za ta urnik, zagon urnika ne bo uspel. Ko je potrditveno polje potrjeno in ne vrtite delovnih izmen, WFM prezre datum, naveden v delovni izmeni, konfigurirani za posrednika, in dejansko zavrti posamezno delovno izmeno iz tedna v teden.

7. Načrtujte, kdaj želite, da se zahteva zažene. Privzeto se zahteva zažene takoj.

   **Opomba** : Zahteve razporeda se lahko izvajajo sočasno, če ne vključujejo istih posrednikov ali čakalnih vrst storitev.

8. Kliknite **Pošlji**.

# Oglejte si strežniške zahteve uporabnikov WFM

Na strani z zahtevami uporabnikov si lahko ogledate in/ali izbrišete zahteve uporabnikov glede strežnika (kot so razporejanje, načrtovanje in zahteve po podatkih).

Ko je zahteva uporabnika podana, je dodana v čakalno vrsto. Zahteve se obdelujejo eno za drugo. Na seznamu so prikazani vrsta zahteve, čas in datum predložitve zahteve, ime uporabnika, ki je podal zahtevo, in trenutno stanje zahteve.

Zahteve lahko filtrirate in razvrstite po katerem koli stolpcu. Zahteve ostanejo na seznamu, dokler niso izbrisane.

## Opisi polj

| Polje | Opis |
|---|---|
| **Merila za izbor** | |
| Prikaz zahtev uporabnikov | Prikaže ujemajoče se rezultate zahtev uporabnikov. |
| Izberite vrsto zahteve | Vrsta zahteve uporabnika za prikaz. Privzeto rezultati vključujejo vse zahteve Vrste. |
| Izberite Requester | Ime uporabnika, ki je oddal zahtevo. Privzeto rezultati Vključite vse vrste zahtev. |
| Izberite stanje | Stanje uporabniških zahtev za prikaz. Privzeto rezultati vključujejo zahteve Vseh statusov. |
| Začetni datum/končni datum | (Neobvezno) Obseg datumov, za katere so prikazani rezultati. Če to storite Če ne določite začetnega/končnega datuma, se prikažejo vsi ujemajoči se rezultati. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| **Seznam zahtev uporabnikov** | |
| Izbriši | Izbriše izbrane uporabniške zahteve. Izberite zahtevo tako, da izberete ustrezno potrditveno polje na seznamu. Potrdite polje na vrhu tabele, da izberete vse rezultate zahtev uporabnikov.<br>**Opomba** Zahtev, ki so označene kot v teku, ni mogoče izbrisati. Zahteve, ki so označene kot Uspeh, Neuspeh in V čakanju, so lahko Izbrisati. |
| Podrobnosti | Prikaže dodatne podrobnosti o vseh zahtevah. Če si želite ogledati dodatne podrobnosti o zahtevi, kliknite Prikaži podrobnosti. Podrobnosti so prikazane pod tabelo s seznamom zahtev uporabnikov. |
| Zahtevajte datum/uro | Datum in čas, ko je bila oddana zahteva uporabnika. |
| Vrsta zahteve | Vrsta zahteve uporabnika. |
| Zahteva | Ime uporabnika, ki je oddal zahtevo. |
| Stanje | Stanje dokončanja/zagona zahteve. Zahteve, ki so načrtovane za izvajanje ob prihodnjem datumu/uri, so prikazane kot »V teku«.<br>**Opomba** Če je zahteva za zajem čakala dlje, kot se zdi razumno, preglejte dnevnik zaradi možnih razlogov, da zahteva ni V obdelavi. |

# Upravljanje časa odsotnosti

Sporočila vam omogočajo upravljanje zahtev.

- Agenti lahko zahtevajo prosti čas, izjeme, mentorstvo in načrtujejo ponudbe in posle z drugimi agenti v ekipi. Prav tako lahko sprejmejo ali zavrnejo razpored poslov in ponudb ter mentorske zahteve in uredijo svoje zahteve.
- Nadzorniki in razporejevalniki uporabljajo sporočila za odobritev ali zavrnitev zahtev posrednikov.

Vrstice z zahtevo lahko razvrstite naraščajoče ali padajoče tako, da kliknete naslov stolpca.

## Sporočila za posrednike

Sporočila za posrednike so sestavljena iz menija za ustvarjanje novih zahtev in treh nabiralnikov:

- Mapa »Prejeto« – vsebuje vse zahteve, ki jih prejmete.
- Odpošlji – vsebuje vse zahteve, ki jih pošljete.
- Javna škatla – vsebuje javne razporede trgovanja in zahteve za mentorstvo

Privzeti pogled je Odpošlji. Zahteve lahko shranite do najdaljšega časa hranjenja, ki ga skrbnik sistema konfigurira za napoved, urnik, zahtevo in pretekle podatke WFM (glejte Določanje obdobja hranjenja WFM). Zahteve lahko brišete, dokler drug uporabnik ne spremeni stanja zahteve. Zahtev iz nabiralnikov ne morete izbrisati sami, potem ko so bile sprejete, odobrene ali zavrnjene. Sistem zahteve izbriše, ko pretečejo konfigurirano obdobje hranjenja.

Stanja zahtev se spreminjajo, ko zahteva potuje skozi sistem. Pomembno je, da nabiralnik redno osvežujete, da boste videli najnovejša stanja. Uporabite standardne načine osveževanja strani v brskalniku, na primer pritisnite tipko F5 ali kliknite gumb Osveži v orodni vrstici brskalnika. (Mapa »Odpošlji« se prikaže po osvežitvi, tudi če ste si ogledovali mapo »Prejeto« ali javno polje.)

Do nabiralnikov dostopate tako, da kliknete ikono nabiralnika v orodni vrstici Sporočila. Od leve proti desni so ikone Odpošlji, Prejeto, Javno polje in Nove zahteve.

## Zahteve za iskanje

Zahteve lahko iščete v katerem koli polju. Ko zaženete iskanje, filtri veljajo za zahteve na vseh straneh polja, ki ga iščete.

### Zahteve za iskanje

1. Kliknite **Filter** , da odprete ploščo filtra.
2. Izberite merila za iskanje.
3. Kliknite **Išči**. Plošča s filtri se zapre, ko zaženete iskanje.

Merila za iskanje se ohranijo, dokler ne zapustite strani. Če želite spremeniti iskalne pogoje, kliknite **Filter** , da odprete ploščo s filtri in spremenite pogoje.

### Kako filtrirati datumska polja

Zahteve lahko filtrirate na dva načina po datumu: datumski obseg in določeni datumi. Datumska polja so privzeto nastavljena na »Datumski obseg«. Možnost Datumski obseg filtrira zahteve po spustnem seznamu nastavljenih obsegov glede na današnji datum. Možnost Določeni datumi vključuje dve datumski polji, ki omogočata filtriranje zahtev glede na določene datume. V poljih Določeni datumi vnesite začetni datum, končni datum ali oba datuma, da nastavite parametre časovnega obdobja.

Če želite filtrirati po datumskem obdobju, na spustnem seznamu izberite možnost obsega.

Če želite filtrirati po določenih datumih, vnesite datum v eno ali obe od teh polj:

- V levo polje vnesite datum, ki ga želite filtrirati po začetnem datumu, ki filtrira zahteve po datumih na vneseni datum ali po njem
- V pravo polje vnesite datum, ki ga želite filtrirati po končnem datumu, ki filtrira zahteve po datumih na vneseni datum ali pred njim
- V obe polji vnesite datume, če želite vrniti zahteve na vnesene datume ali med njimi

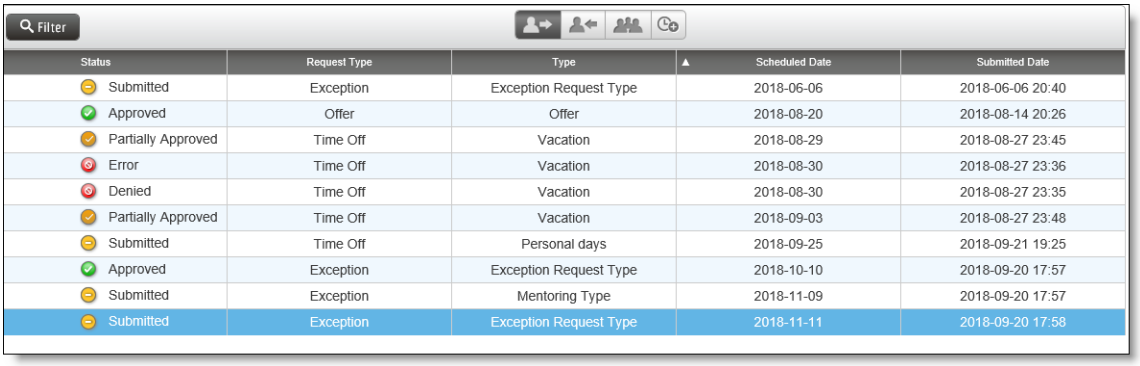
### Iskalni kriteriji

V spodnji tabeli so opisani vsi iskalni kriteriji, ki so na voljo za iskanje.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Vrsta zahteve | Vrsta zahteve, ki jo je posrednik izbral s spustnega seznama Nova zahteva Seznam pri ustvarjanju zahteve. |
| Podvrsta | Za vrsto izjeme ali vrsto prostega časa. Možnost, ki jo je posrednik izbral s spustnega seznama Vrsta, ko je bila zahteva ustvarjena. |
| Telefonist | Posrednik, ki je zahtevo poslal v vaš nabiralnik, ali posrednik, ki je prejel zahtevo v vašem nabiralniku. |
| Stanje | Trenutno stanje zahteve. |
| Datum predložitve | Datum, ko je zastopnik predložil zahtevo. |
| Datum razporeda | Datum, ko je agent izbral zahtevano dejanje. |

## Pošiljanju

Mapa »Odpošlji« vsebuje vse zahteve, ki ste jih oddali v naraščajočem vrstnem redu datumov. Ogledate si lahko podrobnosti zahteve in jo uredite ali izbrišete, če še ni bila odobrena ali zavrnjena.



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 |

V spodnji tabeli so opisana polja v mapi »Odpošlji«.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Stanje | Stanje zahteve. Možni statusi so:<br>▪ Odobreno – vašo zahtevo je odobril vaš nadzornik.<br>Delno odobreno – del vaše zahteve za prosti čas je odobril vaš nadzornik.<br>▪ V teku – vaša zahteva za razpored trgovanja ali ponudbe za načrtovanje čaka na odgovor drugega posrednika. Lahko ga urejate ali izbrišete.<br>▪ Čakanje – ponudba razporeda ali razpored zahteve za trgovanje čaka na vaš odgovor. Lahko se sprejme ali zavrne.<br>▪ Oddano – vaša zahteva čaka na odgovor vašega nadzornika. Lahko ga urejate ali izbrišete.<br>▪ Zavrnjeno – vaš nadzornik je vašo zahtevo zavrnil.<br>▪ Napaka – v zahtevi je napaka.<br>▪ Zavrnjeno – drug agent je zavrnil vašo zahtevo za trgovanje po urniku.<br>▪ Zavrnjeno – zavrnili ste zahtevo drugega posrednika za trgovanje na urniku. |
| Vrsta zahteve | Splošna vrsta zahteve. |
| Vrsta | Posebna vrsta zahteve. Če je vrsta zahteve na primer prosta ura, je vrsta morda dopust. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Načrtovani datum | Datum nastanka zahtevanega dogodka. Privzeto je mapa »Odpošlji« razvrščena do tega datuma v naraščajočem vrstnem redu. Za preklapljanje med naraščajočim in padajočim vrstnim redom lahko kliknete naslov stolpca. |
| Datum predložitve | Datum in ura predložitve zahteve. Upoštevajte, da je javna trgovina Ponudbe ne prikazujejo predloženega datuma, dokler jih nekdo ne sprejme. |

## Delo z mapo »Odpošlji«

Dvokliknite zahtevo v mapi »Odpošlji«, da si ogledate njene podrobnosti.

### Urejanje zahteve, ki še ni odobrena ali sprejeta

1. Dvokliknite zahtevo.
2. Uredite po želji.
3. Kliknite **Pošlji**.

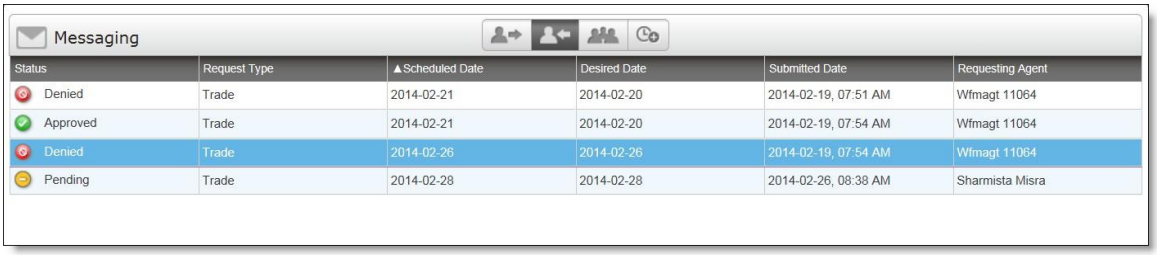
### Brisanje zahteve, ki še ni bila odobrena ali sprejeta.

1. Dvokliknite zahtevo.
2. Kliknite **Izbriši**.

## Mapa »Prejeto«

Mapa »Prejeto« vsebuje vse zahteve, ki ste jih prejeli v načrtovanem datumskem vrstnem redu. Ogledate si lahko podrobnosti zahteve in jo uredite ali izbrišete, če še ni bila odobrena ali zavrnjena.

**OPOMBA:** Nadzorniki imajo končno pristojnost nad vsemi urniki trgovanja in mentorskimi zahtevami, zato lahko ta uporabnik zavrne zahtevo za trgovino ali mentorstvo, ki jo sprejmete.




V spodnji tabeli so opisana polja v mapi »Prejeto«.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Stanje | Stanje zahteve. Možni statusi so naslednji:<br>▪ Odobreno – vaša zahteva je bila odobrena in urnik ustrezno posodobljen.<br>▪ V teku – sprejeta zahteva čaka na odgovor drugega posrednika. Lahko ga urejate ali izbrišete.<br>▪ Oddano – zahteva čaka na odgovor vašega nadzornika. Lahko ga urejate ali izbrišete.<br>▪ Zadolžitev – zahteva čaka na vaš odgovor. Lahko se sprejme ali zavrne.<br>▪ Zavrnjeno – vaš nadzornik je vašo zahtevo zavrnil.<br>▪ Napaka – v zahtevi je prišlo do napake.<br>▪ Zavrnjeno – zavrnili ste zahtevo drugega agenta za trgovanje na urniku.<br>▪ Zavrnjeno – drug agent je zavrnil vašo zahtevo za trgovanje na urniku. |
| Vrsta zahteve | Splošna vrsta zahteve. |
| Načrtovani datum | Datum nastanka zahtevanega dogodka. Mapa »Prejeto« je privzeto razvrščena do tega datuma v naraščajočem vrstnem redu. Za preklapljanje med naraščajočim in padajočim vrstnim redom lahko kliknete naslov stolpca. |
| Želeni datum | Datum, ki ga želi agent, ki je poslal zahtevo (načrtovani datum v Načrtujte zahtevo za ponudbo in načrtujte zahtevo za trgovanje). |
| Datum pošiljanja | Datum in ura predložitve zahteve. Upoštevajte, da je javna trgovina Ponudbe ne prikazujejo predloženega datuma, dokler jih nekdo ne sprejme. |
| Agent, ki zahteva zahtevo | Ime zastopnika, ki zahteva razpored, trgovino, ponudbo ali mentorstvo; prositi. |

## Delo z mapo »Prejeto«

### Sprejem ali zavrnitev zahteve za trgovanje po razporedu

1. Dvokliknite zahtevo, da jo odprete.
2. Kliknite **Analiziraj** , če želite primerjati urnik z urnikom posrednika, ki je poslal zahtevo v dveh dneh. To vam pove, ali ste na voljo za sprejem trgovine.
3. Kliknite **Sprejmi** ali **Zavrni**.

### Potrditev ali zavrnitev sprejete zahteve za ponudbo razporeda

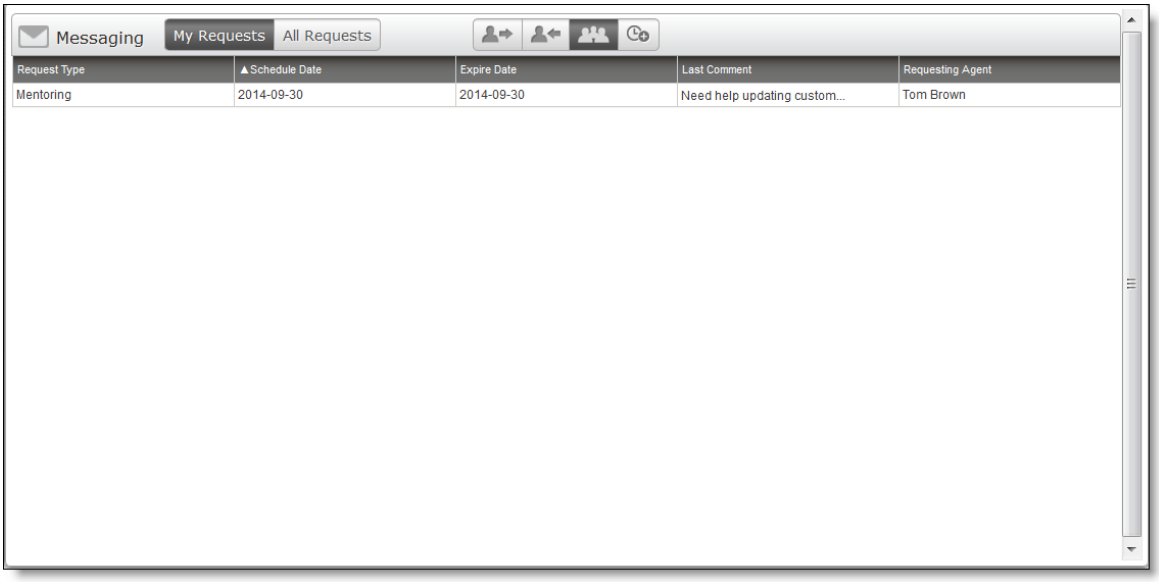
1. Dvokliknite zahtevo, da jo odprete.
2. Kliknite **Analiziraj** , če želite primerjati urnik za določen dan s ponujenim urnikom.
3. Kliknite **Potrdi** , da sprejmete zahtevo za ponudbo, ali **Zavrni** , če želite zavrniti zahtevo za ponudbo.

### Potrditev ali zavrnitev sprejete prošnje za mentorstvo

1. Dvokliknite zahtevo, da jo odprete.
2. Preglejte sprejeto zahtevo.
3. Kliknite **Potrdi** , da sprejmete mentorja, ali **Zavrni** , če želite mentorja zavrniti.

## Javna škatla

Javno polje vsebuje vse razpoložljive javne ponudbe urnikov, razpored poslov in mentorske zahteve agentov po vašem mnenju, ki so na voljo vsem posrednikom, da jih sprejme. Ogledate si lahko podrobnosti zahteve, ocenite zahtevo in sprejmete zahtevo (po želji).




**OPOMBA:** Uporabniki z dovoljenjem za upravljanje sporočil imajo končno pristojnost nad vsemi posli po urniku, ponudbami razporeda in zahtevami za mentorstvo, zato lahko to zavrne zahtevo, ki jo sprejmete

uporabnik.

V spodnji tabeli so opisana polja v javnem polju.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Vrsta zahteve | Splošna vrsta zahteve. |
| Datum razporeda | Datum, ko se želi prosilec odreči ali načrtovati mentorstvo seja. Privzeto je javno polje razvrščeno po tem datumu v naraščajočem vrstnem redu. |
| Datum poteka | Datum izteka zahteve. Zahteva poteče ob 23.59 na ta datum. Ko zahteva poteče, zahteve ne morete več sprejeti ali preklicati. |
| Zadnja pripomba | Zadnja pripomba, vnesena v zahtevo. |
| Agent, ki zahteva zahtevo | Ime zastopnika, ki zahteva razpored trgovanja, ponudbe za razporejanje ali Mentorska prošnja. |

## Delo z javnim predalom

### Sprejmite zahtevo za trgovanje po urniku

1. Dvokliknite zahtevo, da jo odprete.
2. Izberite datum, s katerim želite trgovati za datum v zahtevi.
3. Kliknite **Analiziraj** , da primerjate oba urnika in zagotovite, da predlagani datum deluje.
4. Kliknite **Sprejmi**.

### Sprejem zahteve za ponudbo razporeda

1. Dvokliknite zahtevo, da jo odprete.
2. Kliknite **Analiziraj** , če želite primerjati urnik za določen dan s ponujenim urnikom.
3. Kliknite **Sprejmi** , če želite sprejeti ponudbo, ali **Prekliči** , če želite zahtevo zapreti, ne da bi jo sprejeli.

### Sprejem prošnje za mentorstvo

1. Dvokliknite zahtevo, da jo odprete.
2. Preglejte podrobnosti prošnje za mentorstvo in primerjajte svoj urnik z urnikom prosilca, da se prepričate, ali časovni okvir deluje za vas.
3. Kliknite **Sprejmi** , če želite sprejeti zahtevo mentorstva, ali **Prekliči** , če želite zahtevo zapreti, ne da bi jo sprejeli.

## Zahteve

Meni Nova zahteva vam omogoča, da ustvarite zahtevo za izjeme, prosti čas, razpored ponudb, razpored poslov in mentorstvo.

- Zahtevajte izjemo
- Zahtevaj prosti čas
- Zahtevajte ponudbo za urnik
- Zahtevajte razpored trgovanja
- Zahtevajte mentorstvo

## Urejanje ali brisanje zahteve

Zahteve je mogoče v določenih primerih urediti ali izbrisati. V spodnji tabeli je opisano, kdaj lahko uredite ali izbrišete zahtevo.

| Vrsta zahteve | Stanje | Dovoljeno dejanje |
|---|---|---|
| Ponudba razporeda (javna) | Do | Urejanje, brisanje |
| Razpored trgovanja (zasebno) | Do | Uredi |
| Razpored trgovanja (javni) | Do | Urejanje, brisanje |
| Mentorstvo | Do | Urejanje, brisanje |
| Izjema | Predložen | Urejanje, brisanje |
| Prosti čas | Predložen | Urejanje, brisanje |

## Urejanje zahteve

1. Dvokliknite zahtevo, da jo odprete.
2. Zahtevo uredite po želji.
3. Kliknite **Pošlji**.

## Brisanje zahteve

1. Dvokliknite zahtevo, da jo odprete.
2. Kliknite **Izbriši**.

### Zahtevajte izjemo

Z zahtevo za izjemo lahko zahtevate spremembo urnika za nenačrtovane dejavnosti, kot so srečanja, vadbe, nenačrtovani odmori in odsotnost z dela. Vaša zahteva se pošlje vašemu nadzorniku v odobritev.

Izjeme se lahko zahtevajo za prihodnje in pretekle datume. Izjeme za pretekle datume se uporabljajo za popravek odstotka upoštevanja. Na primer, če bi morali včeraj iti Home bolni, bi vam statistika pokazala, da se ne držite, ker niste sledili svojemu urniku. Če zahtevate izjemo za osebni prosti čas za čas, ko ste bili zunaj pisarne, popravite urnik in odstotek upoštevanja za ta dan.

> **OPOMBA** Za celodnevne zahteve je na urniku izjema vse plačane dejavnosti v izmenah, ki se začnejo na ta dan (ne glede na to, ali je izjema plačana ali ne). Vsako neplačano
> Dejavnosti v teh izmenah so v načrtu zamenjane z dejavnostjo »Ni na voljo«. Če na ta dan nimate izmene, izjema ni dodana v vaš urnik.
> Za zahtevke za delni dan je na razporedu zahtevanega časovnega obdobja določena izjema za vse obstoječe plačane dejavnosti v tem časovnem obdobju (ne glede na to, ali je izjema plačana ali ne). Vse prekrivajoče se neplačane dejavnosti v teh izmenah se nadomestijo z dejavnostjo, ki ni na voljo v

urnik. Na primer, če izjema delno zajema neplačano kosilo, del, ki se ne prekriva, ostane kosilo. Del, ki se prekriva z izjemo, se nadomesti z Ni na voljo. Če v tem časovnem obdobju nimate nobenih plačanih dejavnosti, izjema ni dodana v vaš urnik.
Zahteve za izjemo se obravnavajo na ta način, da se zagotovi, da plačani čas za dan ostane enak pred in po uporabi izjeme.

V spodnji tabeli so opisana polja v pogovornem oknu Zahteva za izjemo.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Datum izjeme | Datum, ko želite, da se izjema zgodi. Trenutni datum je prikazan z: Privzeto. |
| Vrsta izjeme | Spustni seznam razpoložljivih vrst izjem. |
| Cel dan | Potrdite polje, če želite označiti, da izjema velja za cel dan.<br>Ko sta polji »Začetni čas« in »Končni čas« izbrani, sta skriti. |
| Ura začetka | Čas začetka izjeme. |
| Končni čas | Čas prenehanja izjeme. |
| Napišite komentar | (Neobvezno) Kliknite, če želite vnesti komentar v zvezi z zahtevo za izjemo. Maks Znaki = 140. |

## Ustvarjanje nove zahteve za izjemo

1. Kliknite **Nova zahteva** in v meniju izberite **Zahteva za** izjemo.
2. Izpolnite polja.
3. Kliknite **Pošlji**.

Zahteva za izjemo teče skozi sistem, kot je opisano v naslednji tabeli.

| Uporabnik | Dejanje | Prikaže se tukaj | Stanje |
|---|---|---|---|
| Agent A | Ustvari novo zahtevo | Mapa »Odpošlji« agenta A | Do |
| Nadzornik | Prejme zahtevo | Nadzornikov predal za opravila | Zadolžitev |
| Nadzornik | Odobri/zavrne izjemo | Mapa »Odpošlji« agenta A | Odobreno/zavrnjeno |

| Uporabnik | Dejanje | Prikaže se tukaj | Stanje |
|---|---|---|---|
| | | Nadzornikova škatla za vse | Odobreno/zavrnjeno |

Če želite več informacij o pošiljanju zahtev za izjemo, glejte O samodejnih spremembah zahtev.

## Zahtevajte razpored trgovanja

Uporabite zahtevo za trgovanje z razporedom za trgovanje s celotnim ali delnim načrtovanim delovnim dnem s celotnim ali delnim načrtovanim delovnim dnem nekoga drugega. Te zahteve za trgovanje lahko pošljejo določenemu zastopniku (zasebna trgovina) ali kateremu koli zastopniku po vašem mnenju (javna trgovina). Za trgovinske izmene lahko zaprosite isti dan (na primer, morda boste želeli zamenjati izmeno 7:00 AM–3:00 PM z izmeno nekoga drugega 10:00 AM–6:00 PM) ali za različne dni (na primer, morda boste želeli zamenjati svoj ponedeljek za prosti petek).

Če želite trgovati z več segmenti svojega razporeda (če želite na primer trgovati z deljeno izmeno), morate predložiti ločene zahteve za vsak segment izmene.

**OPOMBA** : Glavna čakalna vrsta za storitve mora biti konfigurirana tako, da lahko posredniki izvajajo razpored, trgovanje ali ponudbo.

V spodnji tabeli so opisana polja v celodnevnem pogovornem oknu Načrtovanje zahteve za trgovanje.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Javna trgovina | Izberite to potrditveno polje na POST svoj razpored trgovanja v javnem polju vseh zastopniki po vašem mnenju. Počistite to potrditveno polje, če želite trgovati z določenim zastopnikom v zasebni trgovini. |
| Potrdi | (samo javne trgovine) Opomnik, da boste pozvani, da potrdite ali zavrnete predlagano trgovanje od odgovornega agenta. To potrditveno polje je samo za branje in ga ni mogoče izbrisati. |
| Agent, ki zahteva zahtevo | (Samo za branje) Tvoje ime. |
| Načrtovani datum | Datum, s katerim želite trgovati. Privzeto prikaže jutrišnji datum. |
| Cel dan | Izberite to potrditveno polje, če želite trgovati cel dan. |
| Odzivno sredstvo | (Samo zasebno trgovanje) Agent, s katerim želite trgovati, se |
| premika. Načrtovani datum | (Samo zasebno trgovanje) Datum, s katerim želite trgovati. |
| Datum poteka veljavnosti | (samo javne trgovine) Datum izteka zahteve. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Napišite komentar | (Neobvezno) Kliknite, če želite vnesti komentar v zvezi z zahtevo za izjemo. Poljuben Komentar, ki ga dodate, se ne shrani, dokler se ne shrani sama zahteva za izjemo. Največje število znakov = 250. |

V spodnji tabeli so opisana polja v delnem dnevnem pogovornem oknu Načrtovanje zahteve za trgovanje.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Javna trgovina | Izberite to potrditveno polje na POST svoj razpored trgovanja v javnem polju vseh zastopniki po vašem mnenju. Počistite to potrditveno polje, če želite trgovati z določenim zastopnikom v zasebni trgovini. |
| Potrdi | (samo javne trgovine) Opomnik, da boste pozvani, da potrdite ali zavrnete predlagano trgovanje od odgovornega agenta. To potrditveno polje je samo za branje in ga ni mogoče izbrisati. |
| Agent, ki zahteva zahtevo | (Samo za branje) Tvoje ime. |
| Načrtovani datum | Datum, s katerim želite trgovati. Privzeto prikaže jutrišnji datum. |
| Cel dan | Počistite to potrditveno polje, če želite trgovati z delnim dnem. |
| Čas | Vnesite začetni in končni čas ur, s katerimi želite trgovati. Odzivno |
| sredstvo | (Samo zasebno trgovanje) Agent, s katerim želite trgovati, se |
| premika. Načrtovani datum | (Samo zasebno trgovanje) Datum, s katerim želite trgovati. |
| Čas | (Samo zasebno trgovanje) Vnesite začetni in končni čas ur, s katerimi želite trgovati. |
| Datum poteka veljavnosti | (samo javne trgovine) Datum izteka zahteve. |
| Napišite komentar | (Neobvezno) Kliknite, če želite vnesti komentar v zvezi z zahtevo za trgovanje. Poljuben Komentar, ki ga dodate, se ne shrani, dokler se ne shrani sama zahteva za trgovanje. Največje število znakov = 250. |

## Ustvarjanje nove zahteve za trgovanje po razporedu

1. Kliknite **Nova zahteva** in nato v meniju izberite **Načrtuj zahtevo** za trgovanje.
2. Izpolnite polja.

3. Če gre za zasebno trgovino, kliknite **Analiziraj** , da primerjate razpored predlaganega datuma trgovanja s seznamom osebe, s katero želite trgovati, in se prepričate, da je trgovanje mogoče.
4. Po želji kliknite **Napiši komentar** in vnesite komentar.
5. Kliknite **Pošlji**.

Zahteva zasebnega razporeda trgovanja teče skozi sistem, kot je opisano v naslednji tabeli.

| Uporabnik | Dejanje | Prikaže se tukaj | Stanje |
|---|---|---|---|
| Agent A | Ustvari novo zahtevo | Mapa »Odpošlji« agenta A | Do |
| Agent B | Prejme zahtevo za trgovanje | Mapa »Prejeto« agenta B | Zadolžitev |
| Agent B | Sprejme/zavrne zahtevo za trgovanje | Odstranjevalnik agenta B | Predloženo/zavrnjeno |
| Agent A | Prejme odgovor agenta B | Mapa »Prejeto« agenta A | Predloženo/zavrnjeno |
| Nadzornik | Prejme sprejeto zahtevo za trgovanje v odobritev | Nadzornikov predal za opravila | Zadolžitev |
| Nadzornik | Odobri/zavrne trgovino | Mapa »Odpošlji« agenta A | Odobreno/zavrnjeno |
| | | Mapa »Prejeto« agenta B | Odobreno/zavrnjeno |
| | | Nadzornikova škatla za vse | Odobreno/zavrnjeno |

Javni razpored trgovanja teče skozi sistem, kot je opisano v naslednji tabeli.

| Uporabnik | Dejanje | Prikaže se tukaj | Stanje |
|---|---|---|---|
| Agent A | Ustvari novo zahtevo | Mapa »Odpošlji« agenta A | Do |
| Vsi agenti | Glej trgovino v javnem nabiralniku | Javna skrinjica agentov | Ni na voljo |
| Agent B | Sprejme zahtevo za trgovanje | Mapa »Prejeto« agenta B | Do |
| Agent A | Prejme odgovor agenta B | Mapa »Odpošlji« agenta A | Zadolžitev |
| Agent A | Potrdi ali zavrne | Mapa »Odpošlji« agenta A | Predloženo/zavrnjeno |

| Upo | Dejanj | Prikaže se | Stanje |
|---|---|---|---|
| | Sprejem agenta B | | (Če zavrnete zahtevo, se ustvari kopija zahteve, v kateri je prikazana možnost Zavrnjeno, izvirna zahteva pa se vrne na čakajočo) |
| | Agent B prejme potrditev/zavrnitev agenta A | Mapa »Prejeto« agenta B | Predloženo/zavrnjeno |
| Nadzornik | Prejme sprejeto in potrjeno zahtevo za trgovanje za odobritev | Nadzornikov predal za opravila | Zadolžitev |
| Nadzornik | Odobri/zavrne trgovino | Mapa »Odpošlji« agenta A | Odobreno/zavrnjeno |
| | | Mapa »Prejeto« agenta B | |
| | | eno okence nadzornika | Odobreno/zavrnjeno |
| | | eno | Odobreno/zavrnjeno |

## Zahtevaj prosti čas

Uporabite zahtevo za prosti čas za načrtovanje različnih vrst odsotnosti z dela. V eni zahtevi lahko zahtevate več dni in vrst prostega časa. Če želite na primer teden dopusta, vendar nimate dovolj dni počitnic, da bi pokrili pet dni, lahko za razliko uporabite tudi prosti čas iz ene od drugih kategorij.

**OPOMBA:** V preteklosti ne morete pošiljati zahtev za prosti čas za datume.

Za prosti čas lahko pošljete več možnosti po prednostnem vrstnem redu (prva, druga ali tretja izbira). Na primer, morda boste želeli vzeti teden prostega tedna v juniju kot svojo prvo izbiro za počitnice, vendar navedete tudi, da je teden prostega tedna v juliju vaša druga izbira in teden prostega tedna v avgustu je vaša tretja izbira. Vaš nadzornik bo odobril eno od vaših treh izbir.

Po oddaji lahko zahtevo uredite ali izbrišete, če še ni bila odobrena.

Vaš nadzornik se lahko odloči, da bo odobril le nekaj dni večdnevne zahteve za prosti čas. Na primer, morda boste želeli vzeti ponedeljek, torek in sredo prost. Vendar vas vaš nadzornik potrebuje na delovnem

mestu v ponedeljek, zato odobri vašo zahtevo samo za torek in sredo.

**OPOMBA** : Vaš nadzornik ne more spremeniti števila zahtevanih ur na posamezen dan.

Prav tako imate možnost, da umaknete zahtevo za prosti čas, potem ko je bila vaša zahteva odobrena.

| Upo | Dejanj | Prikaže se | Stanje |
|---|---|---|---|

Primer: dogodek, ki ste se ga nameravali udeležiti in za katerega ste zahtevali prosti čas, je preklican. Z umikom zahteve za prosti čas ste PUT nazaj na urniku in vaše stanje časa počitnic se posodobi, da vam vrne te ure.

Pogovorno okno Zahteva za prosti čas vključuje tabelo, ki prikazuje, koliko prostega časa imate na voljo, koliko ste porabili in koliko je ostalo v posamezni kategoriji prostega časa. Te informacije so zbrane iz zahtev za prosti čas, ki ste jih poslali.

**Opomba** Ko zahtevate prosti čas, so zahtevane ure navedene v stolpcu Čakajoče ure. Ko so odobreni, se premaknejo v stolpec Odobrene ure. Dan po tem, ko ste dejansko
Če izkoristite prosti čas, se ure premaknejo v stolpec Porabljene ure in niso več navedene v stolpcu Odobrene ure.

**Opomba** Če zahtevate celoten prost dan, je število ur, dodanih v stolpca Čakajoče ure in Odobrene ure, odvisno od količine plačanih izmenskih dejavnosti na ta dan. Če imate samo
Dejavnosti, ki niso na voljo ali so na voljo tisti dan, dodana vrednost za čakajoče ure in odobrene ure je enaka nič. Če nimate aktivnosti (kar ni enako dejavnosti Ni na voljo), je dodana vrednost dnevna FTE ur.

Gumba »Seznam dni« in »Prosti čas« vam lahko pomagata, ko zahtevate prosti čas.

- Gumb »Seznam dni« – prikazuje povzetek zahtev za prosti čas.
- Gumb »Dodelitev prostega časa« – omogoča preverjanje, ali so na dan, ko želite vzleteti, na voljo proste ure

Zahteva za prosti čas teče skozi sistem, kot je opisano v naslednji tabeli.

| Uporabnik | Dejanje | Prikaže se tukaj | Stanje |
|---|---|---|---|
| Agent A | Ustvari novo zahtevo | Mapa »Odpošlji« agenta A | Do |
| Nadzornik | Prejme zahtevo | Nadzornikov predal za opravila | Zadolžitev |
| Nadzornik | Odobri/delno odobri/zavrne prosti čas | Mapa »Prejeto« agenta A | Odobreno/delno odobreno/zavrnjeno |
| | | Nadzornikov nabiralnik | Odobreno/delno odobreno/zavrnjeno |
| Agent A | Predhodno dvigne | Odpošlji agenta A | Zahtevani umik |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Odobrena zahteva | | | |
| Nadzornik | Prejme zahtevo za dvig | Nadzornikov predal za opravila | | Zahteva za umik |
| Nadzornik | Priznava umik | Mapa »Prejeto« agenta A | Umaknjen | |
| | | predal nadzornika | | |
| | | | Umaknjen | |
| | | a | | |

## Ustvarjanje nove zahteve za prosti čas

1. Kliknite **Nova zahteva** in v meniju izberite **Zahteva** za prosti čas.
2. Na spustnem seznamu Vrsta izberite želeno vrsto prostega časa.
3. Na spustnem seznamu Izbira izberite nastavitve za prosti čas (prva, druga ali tretja izbira).
4. V polju **Datum** kliknite ikono koledarja, da izberete dan. Datumi s sivim ozadjem v koledarju niso na voljo za prosti čas. Istega dne ne morete dodati dvakrat v isti zahtevi (na primer pri prvi in drugi izbiri).
5. Kliknite **Dodaj**.
6. Zahtevi ponovite dodajanje datumov. Po želji uporabite možnost Prva, Druga in Tretja izbira.
7. (Neobvezno) Pripombo dodate tako, da kliknete **Napiši komentar** . Komentar lahko vašemu nadzorniku pomaga sprejeti odločitev o odobritvi.
8. Kliknite **Pošlji**.

> **OPOMBA** Če nimate dovolj razpoložljivih ur za vrsto prostega časa, ki ga zahtevate, zahteva ne uspe.

Če želite več informacij o pošiljanju zahtev za prosti čas, glejte O samodejnih spremembah zahtev.

## Urejanje poslane, vendar še ne odobrene zahteve za prosti čas

1. V mapi »Odpošlji« dvokliknite zahtevo za prosti čas, ki jo želite urediti. Zahteve, ki jih lahko urejate, imajo stanje Oddano.
2. V pogovornem oknu Zahteva za prosti čas kliknite **Uredi**. Pogovorno okno se razširi, tako da lahko dodate nov dan, in doda gumb Izbriši (X) poleg zahtevanih obstoječih prostih dni. Dodate lahko tudi komentar, v katerem pojasnite, zakaj ste spremenili zahtevo za prosti čas. Komentar lahko vašemu nadzorniku pomaga sprejeti odločitev o odobritvi.

| Upo | Dejanj | Prikaže se | Stanje |
|---|---|---|---|

3. Zahtevo po želji uredite tako, da dodate nove proste dni ali izbrišete obstoječe proste dni.

> **OPOMBA** Če želite spremeniti čas na zahtevani dan, morate izbrisati prvotni dan in ga znova dodati novim časom. Če ste na primer prvotno zahtevali AM 8:00–11:00
> V ponedeljek, vendar morate to spremeniti v 1:00–3:00 PM, izbrisati vnos za ponedeljek in ga ponovno dodati, tokrat z novim začetnim in končnim časom.

4. Ko končate urejanje zahteve, kliknite **Posodobi**.

### Brisanje poslane, vendar še ne odobrene zahteve za prosti čas

1. V mapi »Odpošlji« dvokliknite zahtevo za prosti čas, ki jo želite urediti. Zahteve, ki jih lahko urejate, imajo stanje Oddano.
2. v pogovornem oknu Zahteva za prosti čas kliknite **Izbriši**.

### Umik odobrene zahteve za prosti čas

1. V mapi »Odpošlji« dvokliknite zahtevo za prosti čas, ki jo želite dvigniti. Zahteva bo imela status odobrena ali delno odobrena.
2. V pogovornem oknu Zahteva za prosti čas vnesite komentar in po želji pojasnite razlog za umik.
3. Kliknite **Umakni zahtevo**.

   Umaknjena zahteva ostane v mapi »Odpošlji« s statusom »Odpošlji« ali »Delno odobrena«, dokler nadzornik ne potrdi umika. Takrat se stanje zahteve spremeni v Umaknjeno.

   > **OPOMBA** : Če vaš nadzornik ne potrdi vaše zahteve za umik, boste še vedno imeli ta prosti čas in ne boste na urniku.

## Opisi polj

V spodnji tabeli so opisana polja v pogovornem oknu Zahteva za prosti čas.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ogled razpoložljivih ur za | Časovna obdobja načrtov počitnic, ki ste jim dodeljeni. |
| Vrsta | Vrsta prostega časa: plavajoče počitnice, prosti dnevi, osebni dnevi in počitnice. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | **OPOMBA:** Nekatere vrste prostih ur morda niso na voljo. Podrobnosti o skrbniku in načrtu počitnic določajo vrste časa Izklopljeni, ki so na voljo.<br><br>Način opredelitve vsake od teh vrst prostega časa določi vaš kontaktni center. |
| Skupno število ur | Skupno število ur, ki so vam na voljo za vrsto prostega časa. |
| Porabljene ure | Število ur, ki ste jih porabili za vrsto prostega časa. |
| Odobrene ure | Število ur, ki so bile odobrene za vrsto prostega časa, vendar še ni vzeto. |
| Čakajoče ure | Število ur, ki ste jih zahtevali za prosti čas, je še niste odobrili s strani vašega nadzornika.<br><br>**OPOMBA** Čeprav lahko zahtevate več možnosti za prosti čas, se pri izračunu čakajočih ur upošteva samo prva izbira. |
| Preostale ure | Število ur za vrsto prostega časa, ki ga imate. Ta vrednost Se izračuna na naslednji način:<br><br>Preostale ure = skupne ure – (porabljene ure + odobrene ure + čakajoče ure) |
| Prvi, drugi in tretji zavihek | Zavihki, ki prikazujejo vaše nastavitve zahtev za prosti čas v tej zahtevi. |
| Vrsta | Izberite vrsto prostega časa, ki ga zahtevate. |
| Izbira | Na spustnem seznamu izberite želeni čas za prosti čas. |
| Datum | V koledarju izberite želeni dan. Izbrati morate vsak dan posebej. Kliknite Dodaj, da dodate datum prvi, drugi ali tretji izbiri Tab. |
| Cel dan | Potrdite to polje, če želite vzleteti ves dan. Ko sta polji »Začetni čas« in »Končni čas« izbrani, onemogočeni. |
| Ura začetka | Če si vzamete delni prost dan, vnesite začetni čas prostega časa. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Končni čas | Če si vzamete delni prosti dan, vnesite končni čas prostega časa. |
| Gumb »Prosti čas dodelitve« | Prikaže razpoložljive dodelitve prostega časa za izbrano čakalno vrsto storitev in koledarski mesec. To vam omogoča, da preverite, ali so na dan, ko želite vzleteti, na voljo proste ure. Če želite več informacij, glejte Ogled prostega časa dodelitev. |
| Gumb »Seznam dni« | Prikaže povzetek prostega časa. V tem pojavnem oknu so navedene vse odobrene in čakajoče zahteve za prosti čas v datumskem vrstnem redu. |

## Ogled prostega časa dodelitve

**OPOMBA:** Ta funkcija je na voljo le, če je skrbnik konfiguriral WFM za prikaz gumba Dodelitve prostih časov (glejte Konfiguriranje sistemskih nastavitev WFM).

Pojavno okno Dodelitve prostih časov se prikaže, ko v zahtevi za prosti čas kliknete gumb Dodelitve prostega časa. Prikaže trenutni razpoložljivi prosti čas, ki je dodeljen čakalni vrsti storitve na določen datum.

**OPOMBA:** Dan, ki prikazuje tako razpoložljive dodelitve kot pozitivno vrzel v napovedi, je na splošno boljša izbira za odmor.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Datum | Datum dodelitve. |
| Razpoložljiva dodelitev | Trenutno število dodelitev prostih časov, ki so na ta dan na voljo v EPDČ Ali ure, odvisno od tega, kako je skrbnik konfiguriral sistem. |
| Vrzel v napovedi | Povprečna vrzel med načrtovanim in napovedanim EPDČ za ta dan. Ta vrednost je vedno prikazana v EPDČ. Negativno število kaže na premajhno število zaposlenih, pozitivno število pa na prekomerno število zaposlenih. |

## Zahtevajte ponudbo za urnik

Uporabite zahtevo za ponudbo za urnik, da bo ves dan, za katerega ste načrtovani za delo, ali del dneva, ki ga boste načrtovali, na voljo drugemu posredniku, da bo delal. Na primer, če imate v sredo obveznost odsotnosti z dela, svojo izmeno ponudite komur koli drugemu, ki lahko dela tisti dan. Ponudba razporeda je objavljena v javni škatli vseh agentov po vašem mnenju.

V spodnji tabeli so opisana polja v pogovornem oknu Načrtovanje zahteve za ponudbo.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Agent, ki zahteva zahtevo | (Samo za branje) Tvoje ime. |
| Načrtovani datum | Datum, ki ga želite ponuditi drugim agentom za delo. Privzeto se prikaže Jutrišnji datum. Datuma v preteklosti ne morete izbrati. |
| Cel dan | Izberite to potrditveno polje, če želite ponuditi cel dan. |
| Datum poteka veljavnosti | Datum poteka vaše zahteve. Takrat ni več prikazana v vašem Odpošlji ali v javnem polju. Datum poteka mora biti pred načrtovanim datumom. |
| Potrdi | To potrditveno polje izberite, če želite potrditi, da zastopnik sprejema ponudbo, preden je poslana vašemu nadzorniku v odobritev. |
| Napišite komentar | (Neobvezno) Kliknite, če želite vnesti komentar v zvezi z zahtevo za ponudbo razporeda. Komentarji, ki jih dodate, se ne shranijo, dokler ni shranjena sama zahteva ponudbe razporeda. Največje število znakov = 250. |

V spodnji tabeli so opisana polja v delnem dnevnem pogovornem oknu Načrtovanje zahteve za ponudbo.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Agent, ki zahteva zahtevo | (Samo za branje) Tvoje ime. |
| Načrtovani datum | Datum, ki ga želite ponuditi drugim agentom za delo. Privzeto se prikaže Jutrišnji datum. Datuma v preteklosti ne morete izbrati. |
| Cel dan | Počistite to potrditveno polje, če želite ponuditi delni dan. |
| Čas | Vnesite začetni in končni čas ur, ki jih želite ponuditi drugemu posredniku. |
| Datum poteka veljavnosti | Datum poteka vaše zahteve. Takrat ni več prikazana v vašem Odpošlji ali v javnem polju. Datum poteka mora biti pred načrtovanim datumom. |
| Potrdi | To potrditveno polje izberite, če želite potrditi, da zastopnik sprejema ponudbo, preden je poslana vašemu nadzorniku v odobritev. |
| Napišite komentar | (Neobvezno) Kliknite, če želite vnesti komentar v zvezi z zahtevo za ponudbo razporeda. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Komentarji, ki jih dodate, se ne shranijo, dokler ni shranjena sama zahteva ponudbe razporeda. Največje število znakov = 250. |

## Ustvarjanje nove zahteve za ponudbo razporeda

1. Kliknite **Nova zahteva** in v meniju izberite **Načrtuj zahtevo za ponudbo** .
2. Izpolnite polja.
3. Kliknite **Pošlji**.

Zahteva po ponudbi razporeda brez potrditve teče skozi sistem, kot je opisano v spodnji tabeli.

| Uporabnik | Dejanje | Prikaže se tukaj | Stanje |
|---|---|---|---|
| Agent A | Ustvari novo zahtevo | Mapa »Odpošlji« agenta A | Do |
| Vsi agenti | Prejmite ponudbo | Javna skrinjica agentov | Ni na voljo |
| Agent B | Sprejme ponudbo | Mapa »Prejeto« agenta B | Predložen |
| | | Mapa »Odpošlji« agenta A | Predložen |
| Nadzornik | Prejme sprejeto ponudbo | Nadzornikov predal za opravila | Zadolžitev |
| Nadzornik | Odobri/zavrne ponudbo | Nadzornikova škatla za vse | Odobreno/zavrnjeno |
| | | Mapa »Odpošlji« agenta A | Odobreno/zavrnjeno |
| | | Mapa »Prejeto« agenta B | Odobreno/zavrnjeno |

Zahteva za ponudbo razporeda s potrditvijo teče skozi sistem, kot je opisano v naslednji tabeli.

| Uporabnik | Dejanje | Prikaže se tukaj | Stanje |
|---|---|---|---|
| Agent A | Ustvari novo zahtevo | Mapa »Odpošlji« agenta A | Do |
| Vsi agenti | Prejmite ponudbo | Javna skrinjica agentov | Ni na voljo |
| Agent B | Sprejme ponudbo | Mapa »Prejeto« agenta B | Do |

| Uporabnik | Dejanje | Prikaže se tukaj | Stanje |
|---|---|---|---|
| Agent A | Prejme sprejeto ponudbo | Mapa »Odpošlji« agenta A | Zadolžitev |
| | | Mapa »Prejeto« agenta B | Do |
| Agent A | Potrdi/zavrne ponudbo | Mapa »Odpošlji« agenta A | Poslano/zavrnjeno (z zavrnitvijo zahteve se ustvari kopija zahteve, v kateri je prikazana možnost Zavrnjeno, prvotna zahteva pa se vrne v čakajočo) |
| | | Mapa »Prejeto« agenta B | Predloženo/zavrnjeno |
| Nadzornik | Prejme sprejeto ponudbo | Nadzornikov predal za opravila | Zadolžitev |
| | | Nadzornikova škatla za vse | Odobreno/zavrnjeno |
| | | Mapa »Odpošlji« agenta A | Odobreno/zavrnjeno |
| | | Mapa »Prejeto« agenta B | Odobreno/zavrnjeno |

## Zahtevajte mentorstvo

Uporabite prošnjo za mentorstvo, da zaprosite za individualni coaching od kolega agenta. Vse prošnje za mentorstvo so objavljene v javnem polju in vsak agent se lahko odzove. Nadzornik ali administrator mora odobriti mentorsko prošnjo. Ko je zahteva odobrena, se izjema doda vašemu urniku in urniku vašega mentorja.

V spodnji tabeli so opisana polja v pogovornem oknu Mentoring Request.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Datum mentorstva | Datum, ko želite načrtovati mentorsko sejo. Vrsta izjeme S |
| spustnega seznama izberite ustrezno izjemo. | |
| Ura začetka | Začetni čas mentorske seje. |
| Končni čas | Končni čas mentorskega dela. |
| Opis | Opis namena mentorske seje. Največje število znakov = |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | 251. |

## Ustvarjanje nove zahteve za mentorstvo

1. Kliknite **Nova zahteva** in v meniju izberite **Zahteva** za mentorstvo.
2. Izpolnite polja.
3. Kliknite **Pošlji**.

Prošnja za mentorstvo teče skozi sistem, kot je opisano v naslednji tabeli.

| Uporabnik | Dejanje | Prikaže se tukaj | Stanje |
|---|---|---|---|
| Agent A | Ustvari novo zahtevo | Mapa »Odpošlji« agenta A | Do |
| Vsi agenti | Oglejte si zahtevo v javnem jeziku Škatla | Javna skrinjica agentov | Ni na voljo |
| Agent B | Sprejema mentorstvo prositi | Mapa »Prejeto« agenta B | Do |
| Agent A | Prejme agenta B odgovoriti | Mapa »Odpošlji« agenta A | Zadolžitev |
| Agent A | Potrdi/zavrne agenta B-jevo sprejetje | Mapa »Odpošlji« agenta A | Predloženo/zavrnjeno (Zavrnitev zahteve ustvari kopijo Zahteva, ki prikazuje Zanikano na njem in Izvirna zahteva gre nazaj na Čakanje) |
| | Agent B prejme agenta potrditev A ali Zavrnitev | Mapa »Prejeto« agenta B | Predloženo/zavrnjeno |
| Nadzornik | Sprejema sprejete in potrjeno mentorstvo Zahteva za odobritev | Nadzornikov predal za opravila | Zadolžitev |

| Uporabnik | Dejanje | Prikaže se tukaj | Stanje |
|---|---|---|---|
| Nadzornik | Odobri/zavrne prošnjo za mentorstvo | Mapa »Odpošlji« agenta A | Odobreno/zavrnjeno |
| | | Mapa »Prejeto« agenta B | |
| | | eno okence nadzornika | Odobreno/zavrnjeno |
| | | eno | Odobreno/zavrnjeno |

Če želite več informacij o pošiljanju prošenj za mentorstvo, glejte O samodejnih spremembah zahtev.

## O samodejnih spremembah zahtev

V večini primerov, če je zahteva odobrena, Webex WFO posodobi agentov urnik točno tako, kot je zahtevano. V nekaterih primerih, ko je vložena plačana zahteva, pa lahko Webex WFO spremeni zahtevo, da se prepriča, da agent ni načrtovan za več plačanega časa, kot bi moral agent delati. V nadaljevanju so navedeni primeri takih primerov.

### Primer 1: zastopnik predloži plačano zahtevo, ki se prekriva z neplačano dejavnostjo

Agent odda delno ali celodnevno plačano zahtevo za mentorstvo, prosti čas ali izjemo. Zahteva se prekriva z neplačano dejavnostjo v obstoječem urniku. Zahteva je odobrena. V tem primeru Webex WFO zamenja neplačano dejavnost (na primer neplačano kosilo) v agentovem urniku z dejavnostjo Ni na voljo.

**PRIMER**

Zahtevate plačan prosti čas, 7:00 AM–3:00 PM. Obstoječi urnik je:

- V službi, 7:00–11:00 AM
- Neplačano kosilo, 11:00–11:30 AM
- V službi, 11:30 AM–3:00 PM

Ko je zahteva odobrena, je urnik:

- Plačani prosti čas, 7:00–11:00 AM
- Ni na voljo, 11:00–11:30 AM
- Plačani prosti čas, 11:30 AM–3:00 PM

### 2. primer: zastopnik naj bi delal v zahtevanem času

Agent odda delno ali celodnevno plačano zahtevo za mentorstvo, prosti čas ali izjemo. Zahteva se nanaša na čase, ko agent ni načrtovan za delo. Zahteva je odobrena. V tem primeru Webex WFO odobrene zahteve ne Insert na seznam agentov.

**PRIMER**

Agent zahteva plačani prosti čas, 5:00–7:00 PM. Obstoječi urnik je:

- V službi, 9:00 AM–5:00 PM

Ko je zahteva odobrena, urnik agenta ostane enak.

### 3. primer: Zastopnik naj bi delal le v delu zahteve

Agent odda delno ali celodnevno plačano zahtevo za mentorstvo, prosti čas ali izjemo. Zahteva se nanaša na obstoječi urnik, posrednik pa naj bi delal med delom zahteve. Zahteva je odobrena. V tem primeru Webex WFO vstavi del odobrene zahteve v agentov urnik.

**PRIMER**

Agent zahteva plačani prosti čas, 4:00–6:00 PM. Obstoječi urnik je:

- V službi, 9:00 AM–5:00 PM

Ko je zahteva odobrena, je urnik agenta:

- V službi, 9:00 AM–4:00 PM
- Plačani prosti čas, 4:00–5:00 PM

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Če želijo zastopniki predložiti plačano zahtevo za nekaj časa v svojem obstoječem urniku, da ne delajo, se morajo obrniti na svojega nadzornika.

**OPOMBA**

(Samo ročno upravljanje) Če želijo nadzorniki odobriti plačano zahtevo za čas, da agent, ki je predložil zahtevo, ni načrtovan za delo v obstoječem urniku, morajo storiti naslednje:

1. V razporedih posrednikov se pomaknite do datuma, ki ga je zahteval posrednik.
2. Insert plačana dejavnost (v službi ali nadure) za čas, ki ga je zahteval agent.
3. Odobrite zahtevo.

## Sporočila za potrjevalce zahtev

Sporočila za uporabnike z dovoljenjem za upravljanje sporočil so sestavljena iz dveh nabiralnikov:

- Polje z zadolžitvami – prikaže vse zahteve, ki zahtevajo ukrepanje (privzeti pogled)
- Vse polje – vsebuje vse zahteve, ki so vam bile poslane

Zahteve lahko shranite do najdaljšega časa hranjenja, ki ga skrbnik sistema konfigurira za napoved, urnik, zahtevo in pretekle podatke WFM (glejte Določanje obdobja hranjenja WFM).

Do nabiralnikov dostopate tako, da kliknete ikono nabiralnika v orodni vrstici Sporočila. Od leve proti desni sta ikoni polje z zadolžitvami in polje »Vse«.

**OPOMBA** : Nadzorniki, ki so tudi zastopniki, imajo dvojni poštni predal, enega s stališčem zastopnika in enega z nadzornikovim mnenjem. Med obema pogledoma lahko preklapljate z možnostma Moje zahteve in Vse
Gumbi za zahteve. Kliknite Moje zahteve, če si želite ogledati nabiralnik posrednika in Vse zahteve, da si ogledate nabiralnik nadzornika.

## Zahteve za iskanje

Uporabniki z dovoljenjem za upravljanje sporočil lahko izvajajo dve vrsti iskanj. Tako kot drugi uporabniki lahko tudi vi zaženete osnovno iskanje s standardnimi iskalnimi merili. Če imate poleg osnovnega iskanja dovoljenje za upravljanje sporočil, lahko zaženete iskanje po meri, pri katerem izberete, katera merila želite vključiti v iskanje. Zahteve lahko poiščete v katerem koli nabiralniku. Ko zaženete iskanje, filtri veljajo za zahteve na vseh straneh nabiralnika, ki ga iščete.

### Zaženite osnovno iskanje

1. Kliknite **Filter**, da odprete ploščo filtra.
2. Izberite merila za iskanje.
3. Kliknite **Išči**. Plošča filtra se zapre, ko se zažene iskanje.

### Zagon iskanja po meri

1. Kliknite **Filter** , da odprete ploščo filtra.
2. Kliknite **Iskanje** po meri.
3. S spustnim seznamom Izberite filter izberite filter.
4. Kliknite **Dodaj** , da dodate filter iskanju po meri.
5. Vnesite ustrezne iskalne pogoje za vsak filter.
6. Kliknite **Išči**. Plošča s filtri se zapre, ko zaženete iskanje.

Merila za iskanje se ohranijo, dokler ne zapustite strani. Če želite spremeniti iskalne pogoje, kliknite **Filter** , da odprete ploščo filtra in spremenite pogoje.

## Kako konfigurirati datumska polja

Zahteve lahko filtrirate na dva načina po datumu: datumski obseg in določeni datumi. Datumska polja so privzeto nastavljena na »Datumski obseg«. Možnost Datumski obseg filtrira zahteve po spustnem seznamu nastavljenih obsegov glede na današnji datum. Možnost Določeni datumi vključuje dve datumski polji, ki omogočata filtriranje zahtev glede na določene datume. V poljih Določeni datumi vnesite začetni datum, končni datum ali oba datuma, da nastavite parametre časovnega obdobja.

Če želite filtrirati po datumskem obdobju, na spustnem seznamu izberite možnost obsega.

Če želite filtrirati po določenih datumih, vnesite datum v eno ali obe od teh polj:

- V levo polje vnesite datum, ki ga želite filtrirati po začetnem datumu, ki filtrira zahteve po datumih na vneseni datum ali po njem
- V pravo polje vnesite datum, ki ga želite filtrirati po končnem datumu, ki filtrira zahteve po datumih na vneseni datum ali pred njim
- V obe polji vnesite datume, če želite vrniti zahteve na vnesene datume ali med njimi

## Iskalni kriteriji

V spodnji tabeli so opisani vsi iskalni kriteriji, ki so na voljo za osnovno in napredno iskanje.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Vrsta zahteve | Vrsta zahteve, ki jo je posrednik izbral s spustnega seznama Nova zahteva Seznam pri ustvarjanju zahteve. |
| Podvrsta | Za vrsto izjeme ali vrsto prostega časa. Možnost, ki jo je posrednik izbral s spustnega seznama Vrsta, ko je bila zahteva ustvarjena. |
| Skupina | Ekipa, ki ji pripada agent, ki je ustvaril zahtevo. |
| Čakalna vrsta storitev | Čakalna vrsta storitev, v katero spada posrednik, ki je ustvaril zahtevo. |
| Preslikava spretnosti | Zemljevid spretnosti, kateremu pripada agent, ki je ustvaril zahtevo. |
| Telefonist | Posrednik, ki je zahtevo poslal v vaš nabiralnik, ali posrednik, ki je zahtevo prejel v vaš nabiralnik. |
| Uvrstitev agenta | Čin agenta, ki je ustvaril zahtevo. |
| Datum začetka delovanja posrednika | Datum, ko je agent začel. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Stanje | Trenutno stanje zahteve. |
| Datum predložitve | Datum, ko je zastopnik predložil zahtevo. |
| Datum razporeda | Datum, ko je agent izbral zahtevano dejanje. |

## Odobritev ali zavrnitev zahtev

Zahteve, ki zahtevajo vašo odobritev, so prikazane v polju zadolžitev. Ko odobrite ali zavrnete zahtevo, se ta odstrani iz vašega predala opravil. Vse zahteve, ki ste jih prejeli, se arhivirajo v vašem polju »Vse skupaj«.

Če želite več informacij o odobritvi zahtev, glejte O samodejnih spremembah zahtev.

## Zahteve za izjemo

V pogovornem oknu Odobritev zahteve za izjemo lahko odobrite ali zavrnete zahtevo posrednika za izjemo.

### Odobritev ali zavrnitev zahteve za izjemo

1. Dvokliknite zahtevo, da jo odprete.
2. Če zahtevo odobrite, na spustnem seznamu izberite ustrezno izjemo urnika. To je tisto, kar je prikazano v urniku. Kliknite **Preberi komentar** , če si želite ogledati pripombe, ki so priložene zahtevi za izjemo. Po želji lahko vnesete tudi komentar.

   **OPOMBA:** Ikona »Preberi komentar« je rdeča, če je zahtevi priložen vsaj en komentar.

3. Kliknite **Odobri** ali **Zavrni**.

**OPOMBA** Za celodnevne zahteve je na urniku izjema vse plačane dejavnosti v izmenah, ki se začnejo na ta dan (ne glede na to, ali je izjema plačana ali ne). Vsako neplačano Dejavnosti v teh izmenah so v načrtu zamenjane z dejavnostjo »Ni na voljo«. Če agent na ta dan nima izmene, se izjema ne doda na urnik agenta.
Za zahtevke za delni dan je na razporedu zahtevanega časovnega obdobja določena izjema za vse obstoječe plačane dejavnosti v tem časovnem obdobju (ne glede na to, ali je izjema plačana ali ne). Vse prekrivajoče se neplačane dejavnosti v teh izmenah so v urniku nadomeščene z dejavnostjo Ni na voljo. Na primer, če izjema delno zajema neplačano kosilo, del, ki se ne prekriva, ostane kosilo. Del, ki se prekriva z izjemo, se nadomesti z Ni na voljo. Če zastopnik v tem časovnem obdobju nima obstoječih plačanih dejavnosti, potem

Izjema ni dodana na seznam zastopnikov.
Zahteve za izjemo se obravnavajo na ta način, da se zagotovi, da plačani čas za dan ostane enak pred in po uporabi izjeme.

V spodnji tabeli so opisana polja v pogovornem oknu Odobri zahtevo za izjemo.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Od | Ime zastopnika, ki zahteva izjemo. |
| Prositi | Vrsta zahteve. |
| Datum prejetja | Čas in datum, ko ste prejeli zahtevo. |
| Vrsta | Vrsta izjeme, ki jo izbere agent. |
| Datum razporeda | Datum izjeme. |
| Trajanje | Trajanje izjeme. |
| Izjema urnika | Izberite opis izjeme, ki bo prikazan v urniku, če Izjema se odobri. |

### Zahteve za prosti čas

V pogovornem oknu Odobritev zahteve za prosti čas lahko agentu odobrite, delno odobrite ali zavrnete zahtevo za prosti čas. Prav tako lahko potrdite, da je posrednik umaknil predhodno odobreno zahtevo za prosti čas.

**OPOMBA** Če se zahteva za prosti čas prekriva s predhodno odobreno zahtevo za prosti čas, zahteve ni mogoče odobriti.

## Odobriti, delno odobriti ali zavrniti zahtevo za prosti čas

1. Dvokliknite zahtevo, da jo odprete.
2. S spustnega seznama izberite ustrezno čakalno vrsto storitev.
3. Kliknite zavihke Prvi, Drugi in Tretji, da si ogledate razvrščene zahteve posrednika za prosti čas. Zahtevani prosti čas lahko odobrite samo na enem od teh zavihkov. Ta Tab mora biti izbran, ko odobrite ali delno odobrite zahtevo.
4. Po želji kliknite **Ure** , da si ogledate povzetek skupnega zneska porabljenih, odobrenih, čakajočih in preostalih prostih ur posrednika. Kliknite **Preberi komentar** , če si želite ogledati pripombe, priložene zahtevi. Kliknite **Napiši komentar** , da dodate pripombo.

5. Privzeto je v stolpcu Odobri izbran vsak dan v zahtevi. Če želite zavrniti del večdnevne zahteve, počistite potrditveno polje poleg dni, ko želite biti zavrnjeni.
6. S spustnega seznama izberite ustrezno izjemo urnika. To je tisto, kar je prikazano v urniku.
7. Kliknite **Odobri izbrano** , da odobrite ali delno odobrite zahtevo, ali kliknite **Zavrni** , če želite zahtevo zavrniti.

## Potrdite, da je zastopnik umaknil odobreno zahtevo za prosti čas

1. Dvokliknite zahtevo s stanjem Zahteva za dvig.
2. Kliknite **Potrdi izplačilo**.

> **OPOMBA** : Če ne potrdite zahteve za dvig, bo agent še vedno imel odobren prosti čas in ne bo na urniku za ta čas. Ko potrdite
> Umik, agentovo stanje počitnic se posodobi (vendar pa dodelitev prostih časov v čakalni vrsti storitev ni) in agent je PUT nazaj na urniku, vendar brez dejavnosti, ki so mu dodeljene. Izvajati morate začasni urnik ali ročno dodajati dejavnosti v urnik posrednika na strani Razpored posrednikov.

> **NAJBOLJŠA PRAKSA** : Z zgodovino in obnavljanjem urnika si lahko ogledate, kakšen je bil urnik posrednika, preden je bila odobrena zahteva za prosti čas (glejte Razveljavitev spremembe urnika). To lahko uporabite kot
> Sklic na ročno dodajanje dejavnosti na urnik posrednika ali obnovitev urnika, če je to primerno, iz prejšnje različice.

V spodnji tabeli so opisana polja v pogovornem oknu Odobritev zahteve za prosti čas.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Od | Ime agenta, ki zahteva odsotnost. |
| Prositi | Vrsta zahteve. |
| Datum predložitve | Čas in datum, ko je zastopnik predložil zahtevo. To je hkrati<br>In datum, ko ste prejeli zahtevo. |
| Čakalna vrsta storitev | S spustnega seznama izberite ustrezno čakalno vrsto storitev. Ta storitev čakalna vrsta se uporablja za določitev vrzeli v napovedi. |
| Prvi, drugi, tretji zavihki | Zavihki, ki prikazujejo prvo, drugo in tretjo izbiro za zahtevani prosti čas<br>S strani agenta. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Vrsta | Vrsta zahteve za prosti čas. |
| Datum | Datum zahtevanega prostega časa. |
| Dan | Dan v tednu zahtevanega prostega časa. |
| Ura začetka | Začetni čas zahtevanega prostega časa. |
| Končni čas | Končni čas zahtevanega prostega časa. |
| Vrzel v napovedi (EPDČ) | Razlika v EPDČ med številom rednih uslužbencev in število predvidenih agentov v trenutni napovedi proizvodnje za izbrano čakalno vrsto storitev. To številko lahko uporabite kot vodilo za ugotavljanje, ali je ta dan dovolj pokritosti za odobritev zahteve za prosti čas.<br>**OPOMBA:** V tem polju je vrednost samo, če je bila ustvarjena napoved proizvodnje. |
| Vrzel pri dodelitvi (EPDČ ali ure) | Razpoložljive dodelitve prostega časa za zahtevani dan, prikazane v EPDČ (ekvivalentu polnega delovnega časa) ali urah. Prikazana oblika je odvisna od tega, ali je skrbnik konfiguriral WFM za prikaz EPDČ ali ur (glejte Konfiguracija sistemskih nastavitev WFM). |
| Odobriti | Privzeto so izbrana vsa potrditvena polja. Počistite potrditveno polje ob katerem koli dnevu večdnevne zahteve, če želite zavrniti prosti čas za ta dan. |
| Izjema urnika | Izberite opis izjeme, ki bo prikazan v urniku, če Izjema se odobri. |

## Odobritev trgovanja ali zahteve za ponudbo

V pogovornem oknu Odobritev zahteve za trgovanje lahko analizirate in nato odobrite ali zavrnete zahtevo za trgovanje ali ponudbo. Isto pogovorno okno se uporablja za posle in ponudbe.

**OPOMBA:** Obstoječi odmori in kosilo v vsakem urniku, ki je vključen v delno dnevno trgovanje, se znotraj delovnega časa zamenjajo z glavno čakalno vrsto za storitve agenta. Urnik se primerja z razponom,
Splošne delovne pogoje, ki so bili vzpostavljeni za določitev, ali je dodeljeno kosilo ali odmor. Če posel razdeli urnik, se vsak segment razdeljenega razporeda primerja posamično z obstoječimi delovnimi pogoji. Pomembno je, da so agenti, ki oddajajo ponudbe delnega dnevnega razporeda ali trgovanja, dodeljeni profilu delovnega stanja, ki vsebuje pogoj za morebitno dolžino izmene, ki bi jo lahko imeli po

> Ponudba ali trgovanje je sprejeto. Če se delovni pogoji, ki temeljijo na razponu, ne ujemajo z dolžino urnika, s katerim se trguje, ni dodeljen odmor ali kosilo.
> Vse izjeme se prerazporedijo sprejemnemu agentu in te izjeme se ne premaknejo zaradi odmora ali kosila.
> Projekti se prerazporedijo sprejemnemu agentu, tudi če to krši minimalno ali največje število minut, ki jih lahko agent porabi za projekt v enem dnevu. Čas projekta je lahko razdeljen ali skrajšan, vendar se ne premakne za kosilo ali odmor.

## Odobritev ali zavrnitev razporeda trgovanja ali zahteve za ponudbo

1. Dvokliknite zahtevo, da jo odprete.
2. V razdelku Razpored posrednikov analizirajte oba razporeda in se prepričajte, da je z njima mogoče trgovati. Click **Preberite komentar** , če so kakršni koli komentarji priloženi zahtevi za trgovino ali ponudbo.
3. Kliknite **Odobri** ali **Zavrni**.

V spodnji tabeli so opisana polja v pogovornem oknu Odobritev zahteve za trgovanje.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Od | Ime zastopnika, ki je zahteval trgovanje. |
| Prositi | Vrsta zahteve na visoki ravni za trgovino. |
| Vrsta | Vrsta zahtevka za trgovanje. |
| Datum predložitve | Čas in datum, ko je zastopnik predložil zahtevo. To je hkrati In datum, ko ste prejeli zahtevo. |
| Do | Ime drugega zastopnika, vključenega v trgovino. |
| Od datuma | Prvi načrtovani datum v trgovini. |
| Do datuma | Drugi načrtovani datum, vključen v trgovino. To polje se prikaže samo, če so v zahtevo za trgovanje vključeni različni dnevi. |
| Iz urnika posrednikov | Razpored za zastopnika, ki zahteva trgovanje. Uporaba drsnika za ogled Celoten urnik agenta. |
| Ime | Ime zastopnika. |
| Datum | Datum, določen v zahtevi za trgovanje. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Na urnik posrednika | Razpored za zastopnika, ki sprejme trgovanje. |
| Razpoložljivost | Označuje, ali urnik posrednika Od ustreza urniku posrednika Za. |
| Čakalna vrsta storitev | Označuje, ali posrednika podpirata iste ali različne čakalne vrste |
| storitev. Ekipe | Označuje, ali agenta pripadata isti ali različni skupini. |
| Prekrivajoče se izmene | Označuje, ali imata oba agenta prekrivajoče se premike. |
| Časovni pas | Označuje, ali sta agenta v istem ali drugem časovnem pasu. |
| Preslikava spretnosti | Označuje, ali agenta pripadata istemu ali različnemu preslikavi |
| spretnosti. Izjema | Označuje, ali razpored katerega koli posrednika vključuje izjemo. |

## Odobritev prošnje za mentorstvo

V pogovornem oknu Odobritev zahteve za mentorstvo lahko prošnjo za mentorstvo analizirate in nato odobrite ali zavrnete prošnjo za mentorstvo.

### Odobritev ali zavrnitev prošnje za mentorstvo

1. Dvokliknite zahtevo, da jo odprete.
2. Preglejte podrobnosti prošnje za mentorstvo. Kliknite **Preberi komentarje** , če so prošnji za mentorstvo priloženi komentarji.
3. Kliknite **Odobri** ali **Zavrni**.

   Če prošnjo odobrite, se urniki obeh agentov takoj posodobijo, da se prikaže mentorska seja.

V spodnji tabeli so opisana polja v pogovornem oknu Odobritev zahteve za mentorstvo.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Od | Ime agenta, ki je zaprosil za mentorstvo. Vrsta izjeme |
| | Vrsta izjeme, ki jo izbere zastopnik, ki vloži zahtevek. Do |
| | Ime agenta, ki je sprejel prošnjo za mentorstvo. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Datum mentorstva | Datum mentorske seje. |
| Prositi | Vrsta zahteve. |
| Ura začetka | Začetni čas mentorske seje. |
| Datum predložitve | Čas in datum, ko je zastopnik predložil zahtevo. To je hkrati<br>In datum, ko ste prejeli zahtevo. |
| Končni čas | Končni čas mentorskega dela. |
| Izjema urnika | Izjema, ki bo navedena na seznamih zastopnikov. |
| Oba uslužbena agenta vključena | Da ali ne. Označuje, ali sta posrednik, ki zahteva zahtevo, in agent, ki sprejema zahtevo,<br><br>Storitev v predlaganem mentorskem časovnem okviru. |

## Avtomatizirajte ravnanje z zahtevami agentov

Poteki dela omogočajo avtomatizacijo obdelave zahtev posrednikov. Poteke dela lahko konfigurirate tako, da samodejno odobrijo ali zavrnejo zahteve ali vsilijo ročno ravnanje za spremembe urnika. Poteke dela sprožijo različne vrste zahtev posrednikov (imenovane »dogodki«). Ustvarite lahko ločene poteke dela za vsako vrsto dogodka.

Poteki dela so ustvarjeni na podlagi privzetega pravila in pravil, ki jih vnesete. Vsak potek dela ima nabor pravil in vsako pravilo ima seznam pogojev. Ko so izpolnjeni pogoji pravila, se izvede dejanje, konfigurirano za to pravilo, nadaljnja pravila pa niso ovrednotena. Pravila so ovrednotena po vrstnem redu, v katerem so prikazana v tabeli Pravila. Če dogodek ne ustreza nobenemu od konfiguriranih pravil, začne veljati privzeto pravilo.

Poteki dela se privzeto uveljavijo globalno. Lahko pa dodate pogoje, ki preprečujejo globalno uporabo pravila.

> **PRIMER** : Pravilo za samodejno odobritev zahteve za mentorstvo ima pogoj, ki zahtevo omejuje na eno čakalno vrsto storitve namesto na celoten center za stike.

Za dostop do te strani morate imeti dovoljenje Skrbništvo WFM potekov dela. Ker so poteki dela globalni, vam dovoljenje Skrbništvo WFM potekov dela dodeli pogled Enterprise samo za to stran.

Če še nimate dodeljenega pogleda Podjetje, vam dovoljenje Skrbništvo WFM potekov dela dodeli pogled Enterprise le za to stran.

## Ustvarjanje poteka dela

1. V spustnem meniju **Dogodek** izberite vrsto zahteve, ki jo želite avtomatizirati.
2. (Samo razpored urejanja zahtev) Uporabnike, za katere poteka dela velja, dodelite tako, da izberete njihova imena v stolpcu Razpoložljiva in jih premaknete v stolpec Dodeljeno.
3. Kliknite **Dodaj** v tabeli Pravila.
4. V polje Ime pravila vnesite ime pravila.
5. (Neobvezno) Če ne želite, da je pravilo takoj aktivno, počistite **polje Aktiviraj** . V nasprotnem primeru pustite polje potrjeno.
6. Nastavite pogoje za pravilo v razdelku Pogoji. Če želite več informacij o pogojih, glejte Pogoji gradbenega pravila.
7. Izberite dejanje, ki se izvede, ko so izpolnjeni vsi pogoji na spustnem seznamu Dejanje .
8. Kliknite **Shrani**.

### Primer poteka dela

Želite nastaviti potek dela za zahteve izjem. Želite, da obstajata dve pravili: eno za odobritev zahteve in drugo za zavrnitev zahteve.

### Odobri pravilo

V tem primeru mora zahteva za samodejno odobritev izjeme izpolnjevati dva pogoja: oseba, ki zahteva zahtevo, mora podpirati čakalno vrsto za e-poštne storitve in mora za podjetje delati vsaj 90 dni.

Pogoji za pravilo »Odobri« so podobni spodnjim tabelam. Upoštevajte vse pogoje.

| Spremenljivka | Operator | Vrednost |
|---|---|---|
| Čakalna vrsta storitve | Enako kot | E-pošta |
| Dnevi od datuma začetka delovanja posredniške družbe | Večje ali enako kot | 90 |

Za to pravilo izberite **Odobri** s spustnega seznama Dejanje.

## Zavrni pravilo

Da bi bila zahteva za izjemo samodejno zavrnjena, mora vlagatelj zahteve izpolnjevati enega od dveh pogojev: zastopnik ni načrtovan in upravičen do dejavnosti ali pa je zastopnik v podjetju zaposlen manj kot 90 dni.

Pogoji za pravilo »Zavrni« so podobni spodnji tabeli. Ustrezajo kateremu koli od pogojev.

| Spremenljivka | Operator | Vrednost |
|---|---|---|
| Agent je načrtovan in upravičen do aktivnosti | Enako kot | Neresnično |
| Dnevi od datuma začetka delovanja posredniške družbe | Manjše kot | 90 |

Za to pravilo v spustnem meniju Dejanje izberite **Zavrni** .

## Privzeto pravilo

Privzeto pravilo se izvede, če niso izpolnjena vsa druga pravila. Posledično z njim ni povezanih nobenih pogojev. Privzeto pravilo je prisotno v vsakem dogodku poteka dela in je vedno zadnje v tabeli Pravila. Če ni izpolnjeno **nobeno od drugih pravil, je v tem primeru izvedeno ročno ravnanje**.

## Samodejna zavrnitev in ročno ravnanje

Do samodejne zavrnitve in ročnega ravnanja pride, če so izpolnjeni naslednji pogoji sprožilca, ne glede na to, ali so konfigurirana pravila poteka dela.

## Samodejna zavrnitev

Naslednji pogoji sprožijo samodejno zavrnitev zahteve.

| Vrsta zahteve | Pogoji sprožitve |
|---|---|
| Izjema | ▪ Sredstvo ni aktivno.<br>▪ Zastopnik na dan vložitve zahteve ni zaposlen. |
| Mentorstvo | ▪ Nobeno od zdravil ni aktivno.<br>▪ Noben zastopnik ni zaposlen.<br>▪ Zahteva se nanaša na datum razporeda v preteklem ali trenutnem datumu. |
| Urejanje urnika | ▪ Sredstvo ni aktivno. |

| Vrsta zahteve | Pogoji sprožitve |
|---|---|
| | ▪ Zastopnik ni zaposlen v datumih, ki so bili urejeni. |
| Načrtuj ponudbo | ▪ Nobeno od zdravil ni aktivno.<br>▪ Noben zastopnik na dan vložitve zahteve ni zaposlen.<br>▪ Zahteva se nanaša na datum razporeda v preteklem ali trenutnem datumu.<br>▪ Rok veljavnosti zahteve je v preteklem ali trenutnem datumu.<br>▪ Želeni datum zahteve je v preteklem ali trenutnem datumu.<br>▪ Sprejemni agent že ima načrtovane dejavnosti, ki niso na voljo/niso na voljo v času, ko bodo kopirane načrtovane dejavnosti postavljene.<br>▪ Ponudbeni agent na datum razporeda nima načrtovanih dejavnosti. |
| Razpored trgovanja | ▪ Nobeno od zdravil ni aktivno.<br>▪ Noben zastopnik na dan vložitve zahteve ni zaposlen.<br>▪ Zahteva se nanaša na datum razporeda v preteklem ali trenutnem datumu.<br>▪ Rok veljavnosti zahteve je v preteklem ali trenutnem datumu.<br>▪ Želeni datum zahteve je v preteklem ali trenutnem datumu.<br>▪ Agent ima načrtovane dejavnosti, ki niso na voljo/niso na voljo v času, ko bodo kopirane načrtovane dejavnosti oddane, če se z njimi ne trguje.<br>▪ Agent za ponudbo na datum razporeda nima načrtovanih dejavnosti ali pa prejemnik nima načrtovanih dejavnosti na želeni datum. |
| Prosti čas | ▪ Sredstvo ni aktivno.<br>▪ Zastopnik na dan vložitve zahteve ni zaposlen.<br>▪ Posrednik nima dodeljene čakalne vrste za glavno storitev.<br>▪ Preostale dodelitve prostih ur za glavno čakalno vrsto za storitve agenta ne zadostujejo za zahtevani prosti čas. |

| Vrsta zahteve | Pogoji sprožitve |
|---|---|
| | ▪ Privzeta vrednost FTE na dan, konfigurirana v globalnih nastavitvah, ni pozitivna.<br>▪ Posrednik nima dodeljenega profila FTE.<br>▪ Datum zahteve je v preteklosti, tudi če je datum zahteve trenutni datum, vendar je čas v preteklosti.<br>▪ Zahteva se prekrivata z datumom in časovnim obdobjem.<br>▪ Zahteva ima enak začetni in končni čas. |

## Samodejno ročno rokovanje

Naslednji pogoji sprožijo samodejno ročno obravnavo zahteve.

| Vrsta zahteve | Pogoji sprožitve |
|---|---|
| Izjema | ▪ Zahteva bi bila odobrena, vendar izjema poteka dela za vrsto izjeme, za katero zahteva ni aktivna.<br>▪ Zahteva bi bila odobrena, vendar izjema poteka dela ni bila določena za vrsto izjeme zahteve.<br>▪ Zahteva bi bila odobrena, vendar agent nima razpoložljivih obdobij delovne izmene v datumu/časovnem obdobju zahteve. |
| Mentorstvo | ▪ Zahteva bi bila odobrena, vendar izjema poteka dela za vrsto izjeme, za katero zahteva ni aktivna.<br>▪ Zahteva bi bila odobrena, vendar izjema poteka dela ni bila določena za vrsto izjeme zahteve.<br>▪ Zahteva bi bila odobrena, vendar v zahtevanem datumu/časovnem obdobju ni obdobij, v katerih bi imela oba agenta na voljo obdobji delovne izmene. |
| Urejanje urnika | Zahtevi bi bilo ugodeno, zastopnik pa ga nima Razpoložljiva obdobja delovne izmene na dan urejanja urnika. |
| Načrtuj ponudbo | Brez |

| Vrsta zahteve | Pogoji sprožitve |
|---|---|
| Razpored trgovanja | Brez |
| Prosti čas | ▪ Zahteva bi bila odobrena, vendar izjema poteka dela za določeno vrsto počitnic ni aktivna, ni več povezana z določeno vrsto počitnic ali pa nobena izjema, povezana z določeno vrsto dopusta, ni izjema poteka dela.<br>▪ Zahteva bi bila odobrena, vendar agent nima razpoložljivih obdobij delovne izmene v datumu/časovnem obdobju zahteve. |

## Opisi polj

Polja na strani potekov dela so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Dogodek | Dogodek, katerega potek dela želite urediti. |
| Dodeljevanje uporabnikov (samo razpored urejanja zahtev) | Uporabniki, za katere velja potek dela za urejanje urnika. Razporedi poteke dela za urejanje omogoča skrbnikom ali analitikom WFM, da nadzornikom ali mlajšim razporejevalnikom preprečijo urejanje urnikov posrednikov. |
| Tabela pravil | V tabeli Pravila so navedena vsa pravila, konfigurirana za izbrani dogodek. S puščicama gor in dol spremenite vrstni red pravil na seznamu. Privzeto pravilo je vedno zadnje na seznamu in ga ni mogoče premakniti ali izbrisati. Pravila lahko dodajate, kopirate ali brišete z gumbi pod tabelo. |
| Ime pravila | Edinstveno ime pravila. To ime je dodano v razdelek Pripomba zahteve, ko potek dela uspešno obdela zahtevo. |
| Aktiviranje tega pravila | To potrditveno polje aktivira pravilo. Privzeto je aktivirano pravilo. To bo Ne bo ocenjeno, če bo to potrditveno polje počiščeno. |
| Pogoji | V tem razdelku je seznam pogojev za pravilo. Pogoji se lahko globoko ugnezdijo do pet stopenj. Kliknite **Dodaj pogoj** , da dodate še eno vrstico. Kliknite gumb x (x), da izbrišete vrstico s trenutnim stanjem. Kliknite **Dodaj odvisen nabor** , da dodate skupino podpogojev. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Če želite več informacij o ustvarjanju pogojev, glejte Pogoji gradbenega pravila. |
| Dejanje | Ukrep, ki ga je treba sprejeti, ko so izpolnjeni pogoji v pravilu.<br>▪ Odobri – zahteva je odobrena.<br>▪ Zavrni – zahteva je zavrnjena.<br>▪ Ročna ročica – zahtevo mora odobriti ali zavrniti nadzornik.<br>▪ Čakalni seznam – zahteva ni niti odobrena niti zavrnjena, ampak je v vzorcu zadrževanja. WFM še naprej dnevno ocenjuje zahtevo, dokler na zahtevo ne vpliva drugačno pravilo ali se zahteva obravnava ročno. |

## Pogoji pravil gradnje

V razdelku Pogoji lahko ustvarite pogoje pravila, ki jih mora dogodek izpolnjevati, da se pravilo oceni kot resnično. Pogoji so nizi izjav IN ter izjav OR.

> **OPOMBA** : Ustvariti je mogoče pravila in pogoje, ki ne morejo delovati ali kjer poznejša pravila ne bodo nikoli ovrednotena. Webex WFO ne potrjuje pravil in pogojev, ki jih zgradite. Previdno preglejte Logika vaših pravil in pogojev, da zagotovite, da delajo, kar želite, da storijo.

Vsaka raven nabora pogojev je izjava AND (»ujemanje **z vsemi naslednjimi** pogoji«) ali

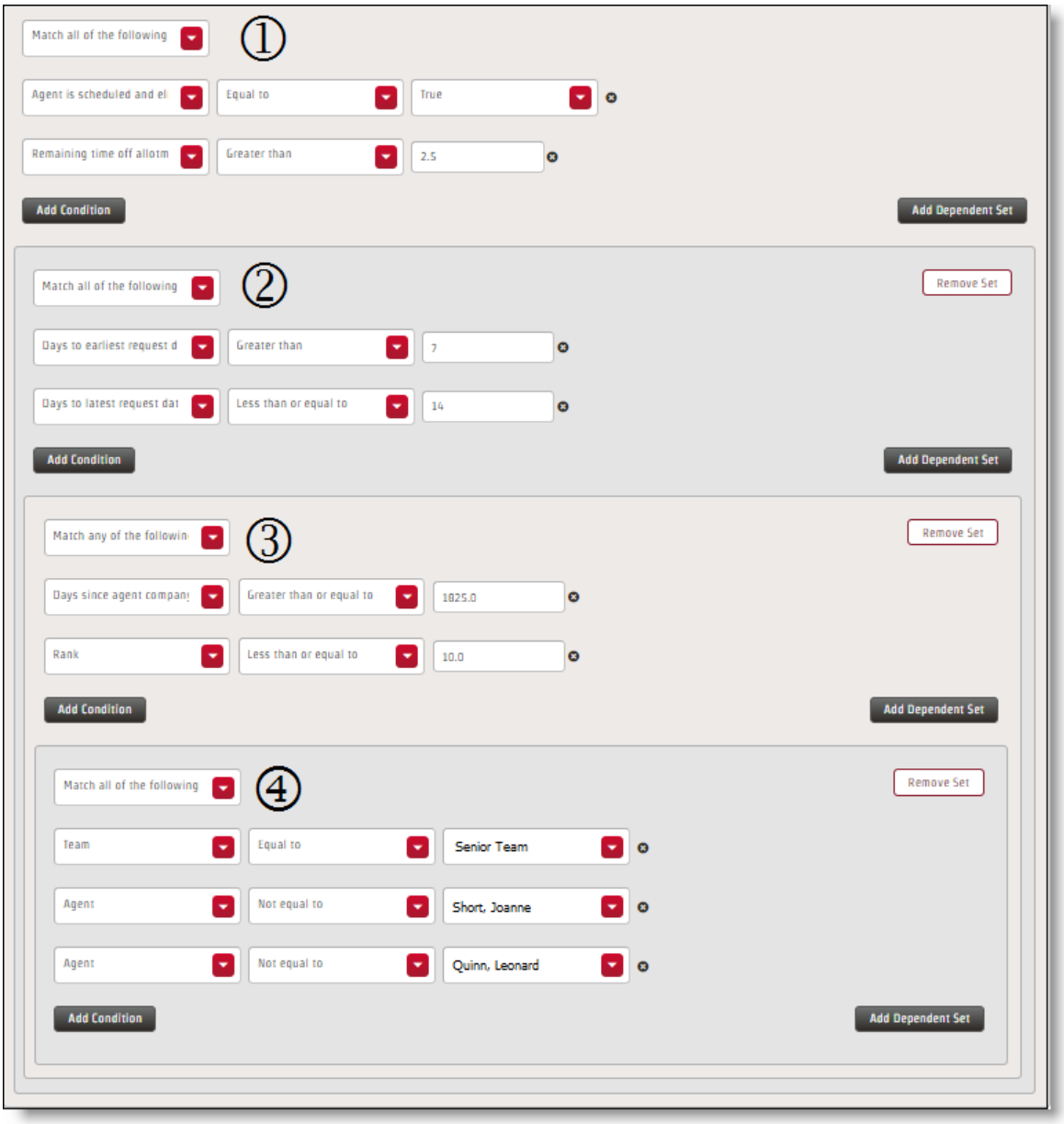
ALI izjava ("ustreza **kateremu koli** od naslednjih pogojev"). Na splošno izmenjujete izjave AND in OR pri gnezdenju. Če je primarna izjava za nabor pogojev izjava AND, ugnezdenje druge izjave AND neposredno pod njo ni pomembno, čeprav boste morda želeli to storiti, da vizualno združite nekatere izjave o pogojih, ki se na nek način nanašajo drug na drugega.

Vsaka vrstica pogoja ima tri komponente: spremenljivko, operator in vrednost (nekaj spremenljivk ima četrto komponento: odstotek). Operatorji in vrste vrednosti so odvisni od spremenljivke, ki jo izberete. Pogoji uporabljajo te kontrolnike:

- Nov pogoj – doda novo vrstico pogoja na isti ravni kot trenutno vrstico
- X – izbriše vrstico
- Dodaj odvisni nabor – doda novo izjavo AND ali OR.
- Odstrani nabor – odstrani odvisni nabor iz pogoja.

> **OPOMBA:** Prve vrstice pogoja ni mogoče izbrisati. Pravilo mora imeti vsaj eno vrstico s pogojem.

V nadaljevanju je primer nabora pogojev. Številke oblačkov so razložene spodaj.




| Oblaček | Opis |
|---|---|
| 1 | Ta skupina pogojev AND je krovna skupina pogojev. Vsaka izjava pogoja na tej ravni mora biti izpolnjena, da je pravilo resnično. |

| Oblaček | Opis |
|---|---|
| 2 | Ta skupina pogojev AND določa časovno obdobje, v katerem nastopijo zahtevani datumi. Zahteva mora trajati od 7 do 14 dni od trenutnega datuma. Pogoji v tej izjavi AND bi lahko bili postavljeni na prvo raven. Združeni so, da zagotovijo vizualni namig, da so povezani. |
| 3 | Ta skupina pogojev OR določa posrednike, katerih zahteva bo obravnavana.<br>▪ Zastopnik mora biti zaposlen najmanj 1.825 dni.<br>▪ Zastopnik mora imeti rang manjši ali enak 10.<br>▪ Skupina pogojev v četrtem oblačku mora biti ocenjena kot resnična. |
| 4 | Ta pogojna skupina AND je podpogoj skupine v tretjem oblačku. Določa zastopnike, katerih zahteva bo samodejno odobrena. Agent mora pripadati članski ekipi, vendar sta Joanne Short in Leonard Quinn izključena iz administrativnih razlogov. |

## Spremenljivke

V spodnji tabeli so opredeljene spremenljivke, ki so na voljo za uporabo v izjavi o stanju. Vsaka spremenljivka ni na voljo za vsak dogodek.

| Spremenljivka | Opis |
|---|---|
| Telefonist | ID agenta (prikazano je ime posrednika). Če sta v zahtevo vključena dva zastopnika, se zahteva preveri proti obema zastopnikoma. Če je operator »Enako«, se pogoj ovrednoti kot »true«, če je kateri koli ID agenta enak vrednosti. Če operator ni enak, se pogoj ovrednoti kot true, če oba ID-ja agenta nista enaka vrednosti. |
| Agent je načrtovan in upravičen do aktivnosti | Ali ima posrednik načrtovane dejavnosti za datume in časovna obdobja v zahtevi. Šteje se, da ima zastopnik načrtovane dejavnosti za datum (in časovni obseg, če je primerno), če je zastopnik načrtovan za karkoli, razen za Ni na voljo za ta datum (in v časovnem obdobju, če je primerno). Če ima posrednik načrtovan le del časovnega obdobja zahteve, se to še vedno šteje za resnično. |

| Spreme | Opis |
|---|---|
| | Če sta v zahtevek vključena dva agenta, se spremenljivka preveri glede na oba agenta. Spremenljivka je veljavna, če imata oba agenta urnike za vse datume v zahtevi.<br><br>Za naslednje posebne vrste zahtev je spremenljivka veljavna, če so izpolnjeni navedeni kriteriji.<br><br>▪ Zahteve za prosti čas – posrednik je načrtovan za vse datume ali časovne obsege v izbrani izbiri.<br>▪ Načrtuj ponudbo/razporejanje zahtev za trgovanje – oba agenta sta načrtovana za vse dejavnosti, razen za razpoložljive/niso na voljo.<br>▪ Razporejanje zahtev ponudb – posrednik, ki je poslal zahtevo, preveri datum razporeda. To preverjanje se ne opravi za odzivno sredstvo.<br>▪ Razporejanje zahtev za trgovanje – za agenta, ki je poslal zahtevo, preverite datum razporeda, za agenta, ki odgovarja, pa želeni datum.<br>▪ Prošnje za mentorstvo – oba posrednika morata imeti načrtovane dejavnosti za ista obdobja v časovnem obdobju. |
| Pod minimalnimi dnevi na teden | Agentova delovna izmena je pod minimalnimi dnevi na teden, ki jih določa pogoj najmanjše/maksimalne ure. |
| Pod minimalnim številom ur na dan | Agentova delovna izmena je pod najmanjšim številom ur na dan, določenim s pogojem najmanjše/največje ure. |
| Pod minimalnimi urami na teden | Agentova delovna izmena je pod minimalnimi urami na teden, določenimi s stanjem najmanjše/maksimalne ure. |
| Dnevi od datuma začetka delovanja posredniške družbe | Število dni med datumom začetka delovanja zastopnikovega podjetja in datumom ocene zahtevka. Če sta v zahtevo vključena dva zastopnika, se ta preveri pri obeh zastopnikih. Oba agenta morata oceniti kot resnično, da se pogoj oceni kot resničen.<br><br>Oblika: število z največ petimi števkami (ne sme biti negativno). |
| Dnevi od oddelka agentov | Število dni med datumom začetka delovanja oddelka zastopnika in |

| Spreme | Opis |
|---|---|
| Začetni datum | Zahtevajte datum ocene. Če sta v zahtevo vključena dva zastopnika, se ta preveri pri obeh zastopnikih. Oba agenta morata oceniti kot resnično, da se pogoj oceni kot resničen.<br><br>Oblika: število z največ petimi števkami (ne sme biti negativno). |
| Dnevi do najzgodnejšega datuma zahteve | Število dni od trenutnega datuma do najzgodnejšega datuma v prositi. Trenutni datum je datum, ko potek dela ovrednoti zahtevo.<br><br>Oblika: število do pet števk, pozitivno ali negativno. |
| Dnevi do zadnjega datuma zahteve | Število dni od trenutnega datuma do zadnjega datuma v zahtevku. Trenutni datum je datum, ko potek dela ovrednoti zahtevo.<br><br>Oblika: število do pet števk, pozitivno ali negativno. |
| Dnevi za zahtevo datuma | Število dni od trenutnega datuma do datuma zahteve. Trenutno Datum je datum, ko potek dela ovrednoti zahtevo.<br><br>Oblika: število do pet števk, pozitivno ali negativno. |
| Preseže največje možno število dni na teden | Agentova delovna izmena presega največje število dni na teden, določeno s stanjem najmanjše/maksimalne ure. |
| Preseže največje število ur na dan | Agentova delovna izmena presega največje število ur na dan, določeno s pogojem najmanjše/maksimalne ure. |
| Preseže največje število ur na teden | Agentova delovna izmena presega največje število ur na teden, določeno s stanjem min/max ur. |
| Izjema (načrtovano) | Izbrana izjema je na seznamu posrednika. Ta merila veljajo za Tako načrtovane kot dodeljene izjeme, ki se prekrivajo z zahtevanim prostim dnem ali uro (če je delni dan).<br><br>**OPOMBA** : potek dela brez dela, ki uporablja izjemo, saj pogoji ne bodo delovali v delovni izmeni po polnoči in dodeljeni Izjeme (še ni urnika). V takšnih situacijah uporabite priročnik |

| Spreme | Opis |
|---|---|
| | prekladanje. |
| Vrsta izjeme | Vrsta izjeme, izbrana v zahtevi posrednika. |
| Vrzel med razpoložljivim in zahtevanim delovnim časom | Razpoložljive ure temeljijo na polju »Preostale ure« v zahtevi za prosti čas. Vrednost je lahko decimalna.<br><br>Če integracija HRMS ni omogočena, se število razpoložljivih ur izračuna v času, ko je zahteva obdelana, s potekom dela za leto počitnic, v katero spada datum zahteve.<br><br>Če je integracija HRMS omogočena, število razpoložljivih ur temelji na zadnjih uvoženih podatkih iz HRMS in ni vezano na nobeno počitniško leto. Ta vrednost ni prilagojena za druge zahtevke za prosti čas, vnesene od zadnjega uvoza/izvoza sistema HRMS.<br><br>**OPOMBA:** Če je za datum prostega časa določen celoten dan, je prosti čas na uporabljeni dan enak najnižjim uram na teden za FTE profil, povezan z agentom, deljen s pet. Če posrednik nima dodeljenega profila FTE, pogoj (in pravilo poteka dela) ne velja. Upoštevajte, da če je minimalno število ur na teden v profilu FTE nič nič, je tudi prosti čas za celoten datum prostega časa nič.<br><br>Oblika: število do 10 števk z eno decimalno, pozitivno ali negativno. |
| Vrzel med rednimi agenti in agenti za napovedovanje | Število načrtovanih agentov minus število napovedanih agentov (najslabši primer za vse čakalne vrste storitev, povezane z agenti) za vse datume in časovna obdobja v zahtevi.<br><br>Za vsako čakalno vrsto storitev, povezano s posrednikom prek preslikave spretnosti, in za vsako čakalno vrsto za storitve člana večkvalificiranih skupin, povezanih z agentom, potek dela vsakih pet minut preveri datume in časovni obseg zahtevkov, da dobi razliko med načrtovanimi in napovedovalnimi agenti. Če je v zahtevi prijavljen celoten dan, se preverijo vsa razpoložljiva obdobja agenta na datum. Ne bo prilagodil razporejenih agentov za krčenje. Če vsaj določen odstotek obdobij izpolnjuje pogoj, se pogoj oceni kot resničen. |

| Spreme | Opis |
|---|---|
| | Če sta v zahtevo vključena dva zastopnika, morata oba agenta oceniti kot resnično, da se pogoj oceni kot resničen.<br><br>Pri zahtevah za prosti čas morajo biti vsi datumi v navedeni izbiri ovrednoteni kot »true«.<br><br>Vse čakalne vrste agentov morajo imeti napoved datumov, agenti pa morajo imeti načrtovane dejavnosti za vse datume in časovna obdobja v zahtevi.<br><br>Ta spremenljivka ima dve polji vrednosti, eno, ki sprejme decimalno številko, in polje, ki sprejme odstotek. Decimalno polje vsebuje vrednost vrzeli. V polju »Odstotek« je odstotek petminutnih intervalov v datumih in časovnih obdobjih v zahtevi, ki morajo izpolnjevati pogoj.<br><br>Oblika: število do 10 števk z eno decimalno, pozitivno ali negativno. |
| Vrzel med rednimi agenti s krčenjem in agenti za napovedovanje | Število rednih uslužbencev minus število napovedanih agentov (najslabši primer za vse čakalne vrste storitev, povezane z agenti), prilagojeno za krčenje za vse datume in časovna obdobja v zahtevi.<br><br>Krčenje, uporabljeno za predvideno število agentov, se izračuna na podlagi kategorij krčenja in scenarijev, izbranih v zahtevi za napoved za čakalno vrsto storitev.<br><br>Za vsako čakalno vrsto storitev, povezano s posrednikom prek preslikave spretnosti, in za vsako čakalno vrsto za storitve člana večkvalificiranih skupin, povezanih z agentom, potek dela vsakih pet minut preveri datume in časovni obseg zahtevkov, da dobi razliko med načrtovanimi in napovedovalnimi agenti. Če je v zahtevi prijavljen celoten dan, se preverijo vsa razpoložljiva obdobja agenta na datum. Ne bo prilagodil razporejenih agentov za krčenje. Če vsaj določen odstotek obdobij izpolnjuje pogoj, se pogoj oceni kot resničen.<br><br>Če sta v zahtevo vključena dva zastopnika, morata oba agenta oceniti kot resnično, da se pogoj oceni kot resničen.<br><br>Pri zahtevah za prosti čas morajo biti ovrednoteni vsi datumi v določeni izbiri |

| Spreme | Opis |
|---|---|
| | Do resnice.<br><br>Vse čakalne vrste agentov morajo imeti napoved datumov, agenti pa morajo imeti načrtovane dejavnosti za vse datume in časovna obdobja v zahtevi.<br><br>Ta spremenljivka ima dve polji vrednosti, eno, ki sprejme decimalno številko, in polje, ki sprejme odstotek. Decimalno polje vsebuje vrednost vrzeli. V polju »Odstotek« je odstotek petminutnih intervalov v datumih in časovnih obdobjih v zahtevi, ki morajo izpolnjevati pogoj.<br><br>Oblika: število do 10 števk z eno decimalno, pozitivno ali negativno. |
| Plačane ure na dan | Število plačanih ur na dan za oba agenta po razporedu, trgovanju ali ponudbi razporeda za prizadete dni.<br><br>Ta pogoj velja le, če velja za oba povzročitelja.<br><br>Oblika: število z največ dvema števkama z eno decimalko. |
| Plačane ure na teden | Število plačanih ur na teden za oba agenta po urniku Trgovina ali ponudba razporeda za prizadete tedne urnika.<br><br>**Opomba** : Ta pogoj upošteva le delovne izmene, ki se začnejo v trenutnem tednu urnika. Čas, ki pripada premiku iz Prejšnji teden urnika se ne prenese v tekoči teden. Vsak čas, ki se podaljša v tekoči teden kot del izmene v primerjavi s prejšnjim tednom, se šteje kot del prejšnjega tedna urnika.<br><br>Ta pogoj velja le, če velja za oba povzročitelja.<br><br>Oblika: število z največ dvema števkama z eno decimalno številko (dovoljene vrednosti: — 168 do 168). |
| Zahteva za delni dan | Označuje, da gre za zahtevo za delni dan. |
| Projekt | Eden ali več izbranih projektov je na seznamu posrednika. Projekt se prekriva z zahtevanim prostim dnem ali časom (če je delni dan). |

| Spreme | Opis |
|---|---|
| Rank | Uvrstitev agenta. Če rang povzročitelja ni določen, se obravnava kot 99999. Če sta v zahtevo vključena dva zastopnika, morata oba agenta oceniti kot resnično, da se pogoj oceni kot resničen.<br><br>Dovoljene vrednosti: od 0 do 99999. |
| Preostali prosti čas | Dodelitev prostega časa Prosti čas, ki ostane za glavno čakalno vrsto za storitve agenta, ki Je povezan z agentom prek preslikave spretnosti ali skupine za več spretnosti. Dodelitve prostega časa so konfigurirane v privzetem časovnem pasu. Posrednik mora biti povezan z veljavnim profilom FTE.<br><br>Če je zahteva za ves dan:<br><br>▪ Dodelitev se vzame od datuma začetka polnoči datuma zahteve v agentovem časovnem pasu, pretvorjenem v privzeti časovni pas.<br>▪ Dodelitev prostega časa = (FTE profil tedenske ure ÷ 5) ÷ (privzeto FTE na dan)<br><br>Če je zahteva za delni dan:<br><br>▪ Časovni razpon zahteve pomeni, da je agentov časovni pas prikaza pretvorjen v privzeti časovni pas.<br>▪ Pretvorjeni časovni razpon se razdeli ob polnoči. Vsak podčasovni razpon se deli s privzetim FTE na dan preostalega časa, da se dobi vrednost, vzeta za vsak datum.<br><br>Če na katerega od teh datumov ni konfigurirano dodeljevanje prostega časa, se pogoj in pravilo poteka dela prezreta. |
| Isti teden urnika | Označuje, ali sta oba datuma za isti teden urnika. |
| Iste čakalne vrste storitev | Posredniki podpirajo isti nabor čakalnih vrst storitev. Na primer, agent ki podpira SQ1 in SQ2 s kartiranjem spretnosti, se šteje, da podpira isti nabor čakalnih vrst storitev kot drug agent, ki pripada multiskill skupini, ki jo sestavljata SQ1 in SQ2. Če skupina multiskill vsebuje več čakalnih vrst storitev, se ne šteje kot enaka. |

| Spreme | Opis |
|---|---|
| | Za agenta, ki podpira SQ1 s preslikavo spretnosti, se šteje, da ima drugačen nabor čakalnih vrst storitev kot drug agent, ki podpira SQ1 in SQ2 s preslikavo spretnosti.<br><br>Če en posrednik v zahtevku nima povezane čakalne vrste za storitve, se šteje, da posredniki podpirajo iste čakalne vrste za storitve le, če tudi drugi posrednik nima povezane čakalne vrste za storitve. |
| Ista ekipa | Agenti imajo skupno ekipo. |
| Čakalna vrsta storitev | Čakalne vrste storitev, povezane z agentom prek preslikave spretnosti ali Multiskill skupina.<br><br>Če sta v zahtevo vključena dva zastopnika, se ta pogoj preveri z obema zastopnikoma.<br><br>Če je operator »Enako«, se pogoj ovrednoti kot »true«, če ima kateri koli posrednik čakalno vrsto za storitve, katere ID je enak vrednosti. Če operator ni enak, se pogoj ovrednoti kot true, če oba posrednika nimata čakalnih vrst za storitve, katerih ID je enak vrednosti.<br><br>Če s posredniki, ki sodelujejo v zahtevi, ni povezanih čakalnih vrst za storitve, se šteje, da pogoj (in pravilo poteka dela) ni veljaven in se ne upošteva. |
| Čakalne vrste storitev so napovedane | Če obstaja napoved za vse datume v zahtevi za vsako čakalno vrsto storitev Povezan z agentom prek preslikave spretnosti in čakalne vrste za storitve za člane skupine z več spretnostmi, povezane z agentom.<br><br>Če sta v zahtevo vpletena dva zastopnika, se ta pogoj preveri v vseh čakalnih vrstah za storitve obeh agentov.<br><br>Pri zahtevi za prosti čas se ta pogoj preveri glede na vse datume v določeni izbiri.<br><br>Če s posredniki, ki sodelujejo pri zahtevi, ni povezanih čakalnih vrst za storitve, se šteje, da pogoj (in pravilo) ne velja in se ne upošteva. |

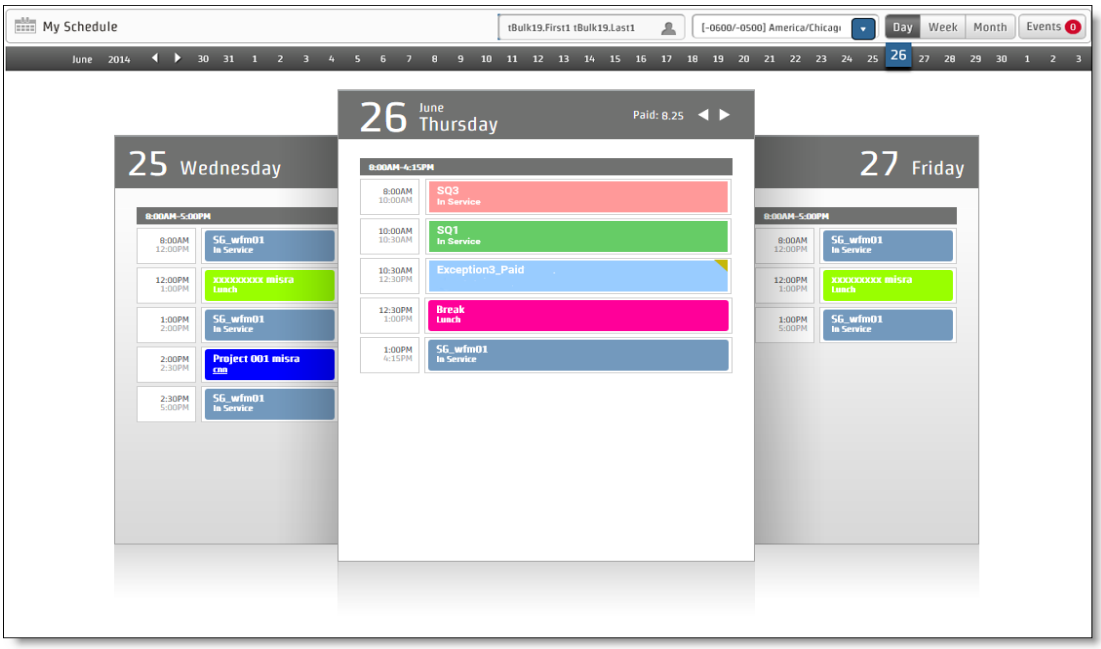
| Spremenljivka | Opis |
|---|---|
| Skupina | Ime ekipe, ki ji agent pripada.<br><br>Če sta v zahtevo vključena dva zastopnika, se ta pogoj preveri z obema zastopnikoma. Če je operator enak vrednosti, se pogoj ovrednoti kot »true«, če ima kateri koli posrednik ekipo, katere ID je enak vrednosti. Če operator ni enak, se pogoj ovrednoti kot resničen, če oba agenta nimata ekipe, katere ID je enak vrednosti. |

# Ogled in urejanje urnikov

Ogledate si lahko svoj urnik ali upravljate urnike agentov.

## Ogled urnika

Aplikacija Moj urnik vam omogoča, da si urnik ogledate po dnevu, tednu ali mesecu.




Aplikacija Moj urnik privzeto prikaže današnji urnik v dnevnem pogledu v časovnem pasu, ki ga je za vas konfiguriral skrbnik. Urnik si lahko ogledate tudi v tedenskem in mesečnem pogledu za kateri koli datum, ko je bil urnik ustvarjen.

> **Opomba** Če je z dejavnostjo projekta ali izjeme povezana opomba, se v zgornjem desnem kotu prikaže osenčen trikotnik. Če si želite s kazalcem miške premakniti miškin kazalec na dejavnost, da si ogledate zapisek.

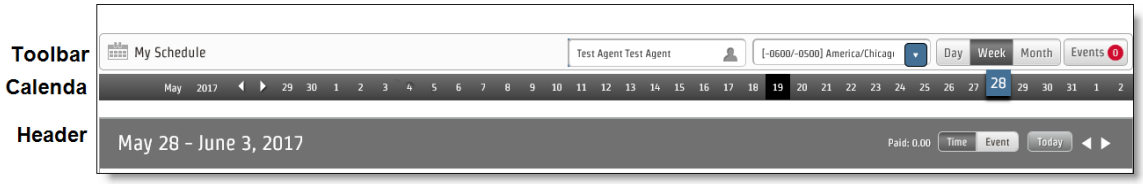
Če imate dovoljenje za urejanje urnikov, si lahko ogledate svoj urnik in urnike za posrednike v ekipah ter spremenite časovni pas, v katerem je prikazan urnik.

Dejavnosti so barvno označene glede na vrste. Barve nastavi skrbnik. Prelomi so lahko na primer prikazani vijolično, srečanja pa modra. Barvno kodiranje je vidno v katerem koli pogledu urnika, ki ga izberete, in sicer kot ozadje za seznam dejavnosti ali kot črta ali kvadrat ob dejavnosti.

## Prilagajanje pogleda urnika

Orodna vrstica Moj urnik omogoča ogled urnika po dnevu, tednu ali mesecu.

Spodnja slika prikazuje orodno vrstico, koledarsko vrstico in glavo, ki jo vidijo uporabniki, ki imajo dovoljenje za urejanje urnikov. Pogled posrednika je enak, le da polji »Izberi posrednika« in »Izberi časovni pas« nista prisotni v orodni vrstici.




V spodnjih tabelah so opisane funkcije, ki so na voljo v orodni vrstici »Moj urnik«, koledarski vrstici in glavi.

**Funkcije orodne vrstice**

| Polje | Opis |
|---|---|
| Mobilni koledar ali ga ponastaviti | (samo preverjanje pristnosti SAML) Kliknite, če želite dostopati do URL-ja, ki ga uporabljate, za sinhronizacijo urnika dela Webex WFO z aplikacijo za koledar drugih proizvajalcev, kot je Microsoft Outlook ali Apple Calendar. Glejte Ogled urnika v drugem programu koledarja. |
| Izberite agenta | (Uporabniki samo z dovoljenjem za urejanje urnika) Izberite agenta iz Spustni seznam, katerega urnik si želite ogledati. |
| Izberite časovni pas | (Uporabniki samo z dovoljenjem za urejanje urnika) Izberite časovni pas v Kateri si lahko ogledate urnik posrednika. Privzeto je prikazan urnik |

**Funkcije orodne vrstice (cont'd)**

| Polje | Opis |
|---|---|
| | V časovnem pasu prikaza. Glejte Vizitka o časovnih pasovih za podrobno razlago časovnih pasov in njihove povezave z urniki. |
| Dan/teden/mesec | Kliknite, da izberete želeni pogled urnika. Privzeti pogled je Dnevni pogled Za trenutni datum. Kliknite puščici levo in desno, če si želite ogledati urnike v preteklosti ali prihodnosti, ali pa v vrstici koledarja izberite določen dan ali mesec. |

**Funkcije koledarske vrstice**

| Polje | Opis |
|---|---|
| Mesec in leto | Prikazani mesec in leto sta prikazana na levem koncu vrstice koledarja. Na drug datum se lahko hitro pomaknete tako, da kliknete mesec in leto ter v spustnem meniju izberete želeno obdobje. |
| Dnevni pogled/tedenski pogled | Kliknite kateri koli določen datum od petih tednov datumov, prikazanih v Vrstica koledarja za ogled urnika za ta datum ali teden, ki vključuje ta datum. Vsak datum ima opis orodja, ki poimenuje dan v tednu. Kliknite puščici levo in desno, da spremenite prikazani mesec. Prikazani datum je označen z rdečo. Današnji datum je označen s črno barvo. V tedenskem pogledu so podrobnosti o vsaki dejavnosti prikazane v opisu orodja, ko s kazalcem miške pokažete na dejavnost.<br><br>Dnevna in tedenska pogleda lahko vključujeta tudi hiperpovezavo, povezano z dejavnostjo urnika. Če ste na primer načrtovani za e-učenje, kliknite hiperpovezavo v urniku in si oglejte spletno mesto za usposabljanje za e-učenje. |
| Mesečni pogled | Če si želite ogledati urnik, kliknite kateri koli mesec od prikazanih dvanajstih mesecev Za ta mesec. V mesečnem pogledu je prikazanih šest tednov, začenši s tednom, v katerem je prvi dan izbranega meseca. Kliknite puščici levo in desno, da spremenite prikazano leto. Prikazani mesec je označen z rdečo. Trenutni mesec je označen s črno barvo. Aktivnosti za vsak dnevni urnik so omejene na štiri navedene dogodke. Na dnu datumskega kvadrata se prikaže »Več«, če so na ta dan več kot štiri dejavnosti. Celoten urnik je povzet v opisu orodja, ko kazalec premaknete nad vrstico na vrhu vsakega kvadrata koledarja. |

**Funkcije glave**

| Polje | Opis |
|---|---|
| Plača | Skupno število plačanih ur, načrtovanih na prikazan dan, teden ali mesec. |
| Čas | (Samo tedenski pogled) Prikaže dnevni urnik, ki prikazuje dolžino vsake dejavnosti na urni mreži. Če urnik preteče polnoči, so vse dejavnosti po polnoči prikazane naslednji dan. |
| Dogodek | (Samo tedenski pogled) Prikaže dnevni urnik kot seznam dejavnosti. Vse dejavnosti za izmeno so prikazane na dan, ko se začne izmena, tudi če izmena prečka polnoč v naslednji dan. Ta pogled priporočamo za tiskanje urnika. |
| Danes | (Samo tedenski in mesečni pogled) Kliknite, če želite prikazati teden ali mesec, ki vsebuje današnji urnik. |
| Puščica levo/desno | Kliknite, če se želite premakniti en dan, en teden ali en mesec naprej in nazaj v Urnik, odvisno od pogleda, ki ga uporabljate. |

## Natisnite svoj urnik

Za tiskanje urnika uporabite funkcijo tiskanja v brskalniku. Priporočeni pogled za tiskanje je tedenski pogled, nastavljen tako, da prikazuje dnevne urnike po dogodku in ne po času.

Morda boste morali spremeniti privzete nastavitve tiskanja, da boste dosegli optimalen rezultat (prilagajanje usmerjenosti strani, robov itd.). Preglejte dokumentacijo brskalnika o delu z nastavitvami tiskanja.

## O časovnih pasovih

Skrbnik vsem uporabnikom WFM dodeli časovni pas prikaza. Privzeta nastavitev je časovni pas, nastavljen za vašo organizacijo (privzeti časovni pas). Za kontaktni center z vsemi lokacijami v istem časovnem pasu je privzeti časovni pas verjetno uporabljen za vse uporabnike WFM. Če pa ima središče za stike lokacije v več časovnih pasovih, se lahko uporabnikom, ki se nahajajo v časovnih pasovih, ki niso privzeti časovni pas, dodeli časovni pas za prikaz, specifičen za uporabnika, tako da si urnike ogledajo po lokalnem času.

> **PRIMER** Privzeti časovni pas organizacije je nastavljen kot centralni časovni pas, ki vključuje Chicago. Agent A je v Chicagu, zato je njegov časovni pas za prikaz privzeti časovni pas. Vendar pa agent B Je v Los Angelesu, zato je njen časovni pas nastavljen na pacifiški časovni pas, agent C pa v New Yorku, zato je njegov časovni pas nastavljen na vzhodni časovni pas. Vsi trije agenti vidijo svoje urnike v lokalnem časovnem pasu.

Uporabniki lahko vidijo svoje urnike v časovnem pasu, ki je drugačen od tistega, v katerem se dejansko nahajajo. Kaj je prikazano, je odvisno od tega, kako je skrbnik konfiguriral časovne pasove prikaza? Zato se časi, prikazani v aplikaciji in pripomočku »Moj urnik«, ne ujemajo nujno z lokalnim časom, prikazanim v njihovih računalnikih.

Uporabniki z dovoljenjem za urejanje urnikov vidijo tudi svoje urnike in urnike posrednikov v svojih skupinah v časovnem pasu prikaza, ki je dodeljen njihovemu uporabniškemu računu. Če si nadzornik, ki se nahaja v centralnem časovnem pasu, na primer ogleda urnik posrednika, ki se nahaja v pacifiškem časovnem pasu, je urnik tega posrednika prikazan v centralnem času, ker je to nadzornikov časovni pas prikaza.

Uporabniki z dovoljenjem za urejanje urnikov lahko nadzorujejo, kateri časovni pas je prikazan v razdelku Moj urnik, tako da ga spremenijo na spustnem seznamu časovnega pasu. Na primer, nadzornik bo morda želel videti urnik agenta, kot ga vidi agent, še posebej, če se ta agent nahaja daleč stran od nadzornika in je časovna razlika več kot nekaj ur. V tem primeru nadzornik s spustnega seznama časovnega pasu izbere lokalni časovni pas agenta.

> **Opomba** : Časovni pas, prikazan na spustnem seznamu Izberi časovni pas, ni časovni pas prikaza, dodeljen uporabniku, čigar urnik je prikazan v razdelku Moj urnik. Odraža le časovni pas Izberejo uporabniki z dovoljenjem za urejanje urnikov za ogled urnika posrednika. Edini način, da ugotovite, kaj je uporabnikov časovni pas prikaza, je, da poiščete časovni pas prikaza, ki je nastavljen v zapisu uporabnikov.

## Ogled urnika v drugem programu koledarja

Posredniki si lahko ogledajo svoje urnike zunaj dela prek koledarske aplikacije drugega proizvajalca v mobilni napravi ali osebnem računalniku, tako da se naročijo na vir iCal iz Webex WFO. Webex WFO podpira vsako napravo, ki ima koledarsko aplikacijo, ki lahko obdeluje datoteke ICS, vključno s tistimi, ki so navedene v naslednji tabeli.

| Naprava | Aplikacija |
|---|---|
| iPhone/iPad | Program Koledar, Microsoft Outlook |
| PC | Microsoft Outlook |
| Android telefoni/tablični računalniki | Microsoft Outlook, Google Koledar, aplikacije tretjih oseb, ki lahko Branje datotek iCal |

Ko se posredniki naročijo na vir iCal, posodobi svojo koledarsko aplikacijo s številom tednov razporeda, ki so konfigurirani v polju »Število tednov razporeda, vidnih posrednikom« na strani WFM Global Settings (glejte Konfiguracija sistemskih nastavitev WFM).

Nekatere aplikacije za koledar omogočajo uporabnikom, da konfigurirajo, kako pogosto njihove naročnine na koledar zahtevajo posodobitve. Vendar Webex WFO omejuje koledarske aplikacije na 5 zahtev vsakih 10 minut. Zahteve, ki presežejo to omejitev, bodo vrnile kodo stanja HTTP 403 (»Prepovedano«).

Samo agenti (ne nadzorniki, razporejevalniki ali skrbniki) se lahko naročijo na vir iCal iz Webex WFO. Posredniki si lahko ogledajo samo svoj urnik. Barvno kodiranje, ki se prikaže v vmesniku WFM, ni prikazano, ko si urnik WFM ogledate v mobilni napravi ali osebnem računalniku.

> **OPOMBA:** Vaš urnik bo prikazan v konfiguriranem časovnem pasu prikaza. Če si urnik ogledate v napravi, ko ste v drugem časovnem pasu, se urnik pretvori v prikaz v tem času cona. Vendar se oznake časa dejavnosti ne ujemajo s tem časom, temveč odražajo konfiguriran časovni pas prikaza.

### Naročanje na iCal feed

Navodila za naročanje na vir iCal najdete v dokumentaciji aplikacije za koledar v napravah, ki jih uporabljajo vaši posredniki. Na splošno se vaši agenti naročijo tako, da kopirajo URL vira iCal iz Webex WFO in ga prilepijo v naročniško polje v svoji aplikaciji za koledar.

Kateri URL kopirajo in prilepijo vaši posredniki, je odvisno od načina preverjanja pristnosti, ki ga je uvedel vaš najemnik.

## Preverjanje pristnosti Active Directory (AD) ali Webex WFO

### Naročanje na vir iCal v okolju za preverjanje pristnosti AD ali Webex WFO

1. Ugotovite, kako se naročiti na vir iCal iz Webex WFO, tako da si ogledate dokumentacijo za koledarsko aplikacijo v svoji napravi.
2. Kopirajte in prilepite ta URL v polje za naročnino v aplikaciji za koledar:
3. Ob pozivu se prijavite v Webex WFO.

## SAML preverjanje pristnosti

Če vaš najemnik uporablja preverjanje pristnosti SAML, morate potrditi polje »iCal Sync with SSO« na strani WFM Global Settings, preden se uporabniki lahko naročijo na vir iCal. (Glej Konfigurirajte sistemske nastavitve WFM.) Ko je to potrditveno polje potrjeno, Webex WFO omogoči posrednikom gumb Mobilni koledar v orodni vrstici Moj urnik, kjer je naveden URL, s katerim se lahko naročijo na svoj delovni urnik.

Ta URL je edinstven in naključno ustvarjen za vsakega posrednika. Vendar pa ni zaščiten z geslom. Če je URL posrednika ogrožen, mora posrednik ponastaviti URL. Ko posrednik ponastavi URL, Webex WFO ustvari nov URL in deaktivira stari URL. Če želite še naprej prejemati posodobitve razporeda Webex WFO, mora posrednik znova konfigurirati obstoječe naročnine na koledar, da bo lahko uporabljal novi URL.

### Naročanje na vir iCal v okolju preverjanja pristnosti SAML

1. Ugotovite, kako se naročiti na vir iCal iz Webex WFO, tako da si ogledate dokumentacijo za koledarsko aplikacijo v svoji napravi.
2. V Webex WFO se pomaknite do razdelka Moj urnik.
3. V orodni vrstici Moj urnik kliknite Koledar za mobilne naprave.
4. Kopirajte in prilepite enolični URL iz mobilnega koledarja v polje za naročnino v aplikaciji za koledar.

### Ponastavitev URL-ja v okolju preverjanja pristnosti SAML

1. V Webex WFO se pomaknite do razdelka Moj urnik.
2. V orodni vrstici Moj urnik kliknite Koledar za mobilne naprave.
3. Kliknite Ponastavi spletni naslov. Webex WFO ustvari nov URL.
4. V aplikaciji za koledar znova konfigurirajte naročnino na vir iCal iz Webex WFO.

## Dinamično načrtovanje za posrednike

Funkcija dinamičnega načrtovanja vam omogoča, da ustvarite svoj urnik za določene tedne, če to konfigurira skrbnik ali razporejevalnik.

Če ste vključeni v dogodek dinamičnega načrtovanja, bo v dnevnem urniku prikazana izjema dogodka. Izjema je povezava, ki vas pripelje do strani Dinamično razporejanje posrednikov.

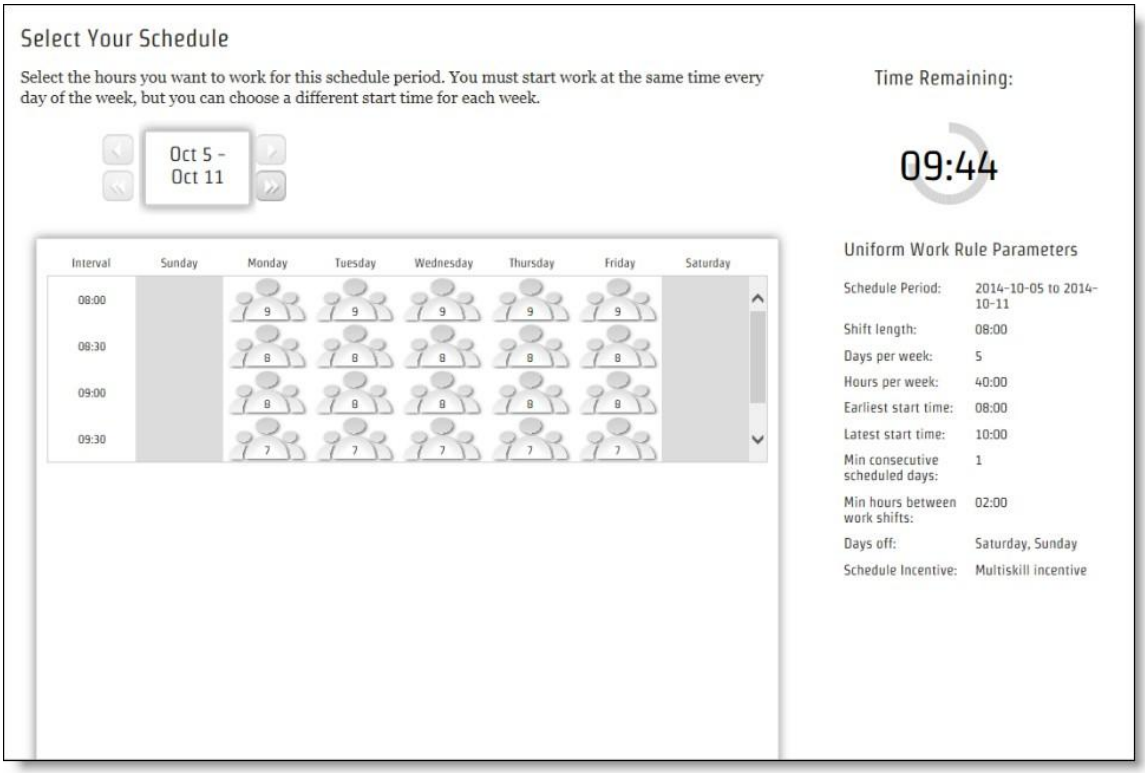
> **OPOMBA:** urnik lahko ustvarite le v času izjeme. Ko je ta čas mimo, si lahko stran z dinamičnim razporejanjem posrednikov samo ogledate, ne pa jo urejate.

Ko prvič dostopate do strani, vidite naslednje:

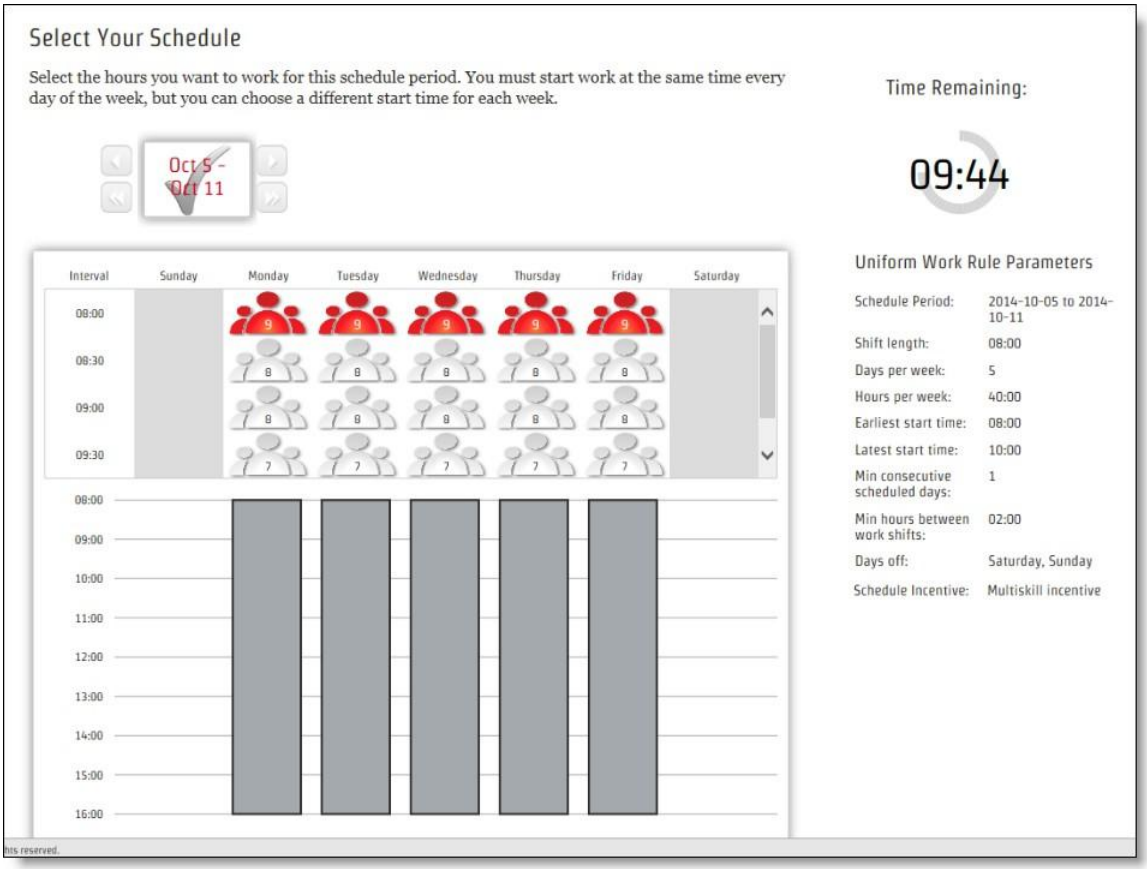
- Parametri pravila dela za urnik, ki ga boste ustvarili. Obstajajo tri vrste delovnih pravil: enotna, hibridna in spremenljiva.
- Ikone osebja, ki vam dajejo predstavo o potrebah po osebju v intervalih, ki pokrivajo čas, ko lahko začnete izmeno. V tej grafiki parametri pravijo, da lahko začnete z delom kadarkoli med 8.00 in 10.00, zato so ikone osebja prikazane za vsakih pol ure intervala med tem časom.

**OPOMBA:** Vsi časi, prikazani na tej strani, so v vašem (uporabnikovem) časovnem pasu prikaza.

- Odštevalnik časa, ki vam pove, koliko časa je še ostalo za ustvarjanje in pošiljanje urnika. Ko odštevalnik časa doseže nič, urnika ne morete več urejati ali pošiljati.




Ko izberete urnik, je upodobljen s sivimi črtami pod razdelkom z ikonami osebja.




## Ikone osebja

Ikone osebja prikazujejo relativno potrebo po osebju za izmeno, ki se začne v tem intervalu.

Če skrbnik konfigurira dinamično razporejanje tako, da vključuje številke osebja, boste na ikoni osebja videli številko. Številka izraža enake informacije kot ikona osebja. To je le alternativni način za prikaz.

Ikono osebja in številko določa pravilo dela, ki je konfigurirano za delovno izmeno.

| Pravilo dela | Izračun |
|---|---|
| Uniforma | Povprečna potreba po osebju v vseh delovnih dneh za izmene, ki se začnejo v intervalu. |
| Hibridno | Povprečna potreba po osebju za dolžino izmene tistega dne, ki se začne v intervalu. |
| Spremenljivka | Povprečna potreba po osebju za izbrano dolžino izmene za tisti dan, ki se začne v intervalu. Ko si prvič ogledate stran, prikazana ikona temelji na konfigurirani minimalni dolžini premika. Ko določite dolžino izmene, se ikona in številka ustrezno spremenita. |

## Ustvarjanje lastnega urnika

**POMEMBNO** : Imate omejen čas za ustvarjanje urnika. Pazite na odštevalnik časa, da vam ne bo zmanjkalo časa. Ko časovnik doseže nič, ga ne morete več urejati ali pošiljati
Vaš urnik.

### Ustvarite svoj urnik

1. V urniku kliknite povezavo v izjemi dinamičnega načrtovanja, da odprete stran Posrednikovo dinamično razporejanje.
2. Na podlagi parametrov delovnega pravila, navedenih desno od mreže za načrtovanje, izberite začetni čas za vsak dan, ko boste delali. Uporabite ikone za osebje, da boste lažje ugotovili, katere izmene imajo največ kadrovskih potreb, in se ustrezno odločili.

   Dnevi, ki so določeni kot prosti dnevi, namesto ikon osebja prikažejo siv stolpec.

Če načrtujete v skladu s spremenljivim pravilom dela in lahko izberete prost dan, za ta dan ne izberite ikone za osebje.

3. Ko je vsak dan v tednu konfiguriran z delovno izmeno, se v datumskem polju prikaže kljukica, ki vas obvesti, da je delovni teden končan:

4. Če želite načrtovati več kot en teden, kliknite puščico desno poleg datumskega polja, da se premaknete na naslednji teden, nato pa ustvarite urnik za ta teden.

   **Opomba** : Za vsak teden, ki ga načrtujete, morda velja drugačno pravilo vrste dela.

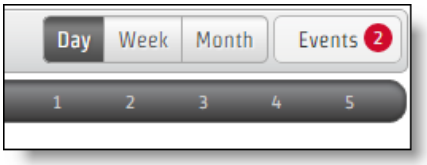
5. Ko načrtujete vsak teden, kliknite **Pošlji**.

## Dinamično načrtovanje znotraj dneva za posrednike

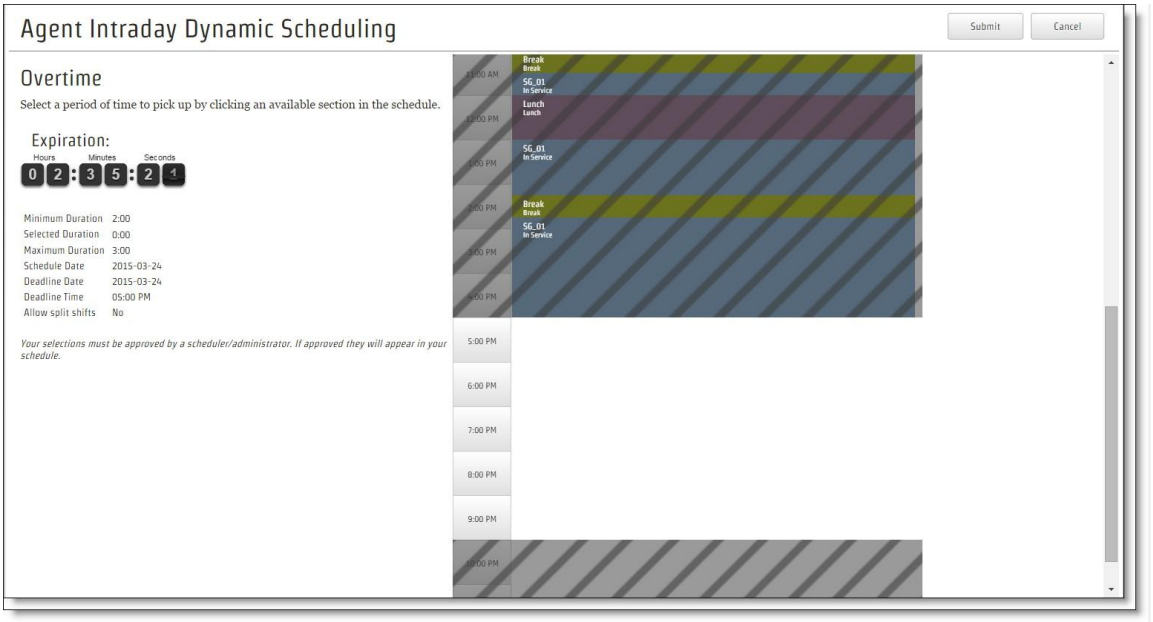
Funkcija dinamičnega načrtovanja znotraj dneva vam omogoča, da v svoj urnik dodate prostovoljne nadure, prosti čas ali prostovoljne nadure in odsotnosti, če vas k temu povabi skrbnik ali razporejevalnik. Te spremembe so običajno za trenutni dan ali za nekaj dni v prihodnosti. Če skrbnik ali razporejevalnik ugotovi, da je glasnost stikov manjša ali večja od pričakovane, se lahko odloči, da bo izpolnil dejanske zahteve glede pokritosti, tako da nekaterim posrednikom, ki podpirajo čakalno vrsto prizadete storitve, ponudi možnost, da si vzamejo prosti čas ali dodajo nadure.

**OPOMBA:** Prostovoljno nadurno delo lahko načrtujete za dan, ko trenutno nimate urnika.

Če ste eden od posrednikov, ki so povabljeni k sodelovanju na dogodku dinamičnega načrtovanja znotraj dneva, je številka prikazana na gumbu Dogodki na strani »Moj urnik«. Na tej sliki je bil agent povabljen k sodelovanju na dveh dogodkih.



Stran Dinamično načrtovanje posrednika znotraj dneva se prikaže, ko kliknete povezavo v povabilu na dogodek. V začetnem pogledu je prikazan urnik za dan dogodka. Obstoječi urnik je osenčen s sivo barvo. Obdobje dogodka je prikazano kot prazno območje.

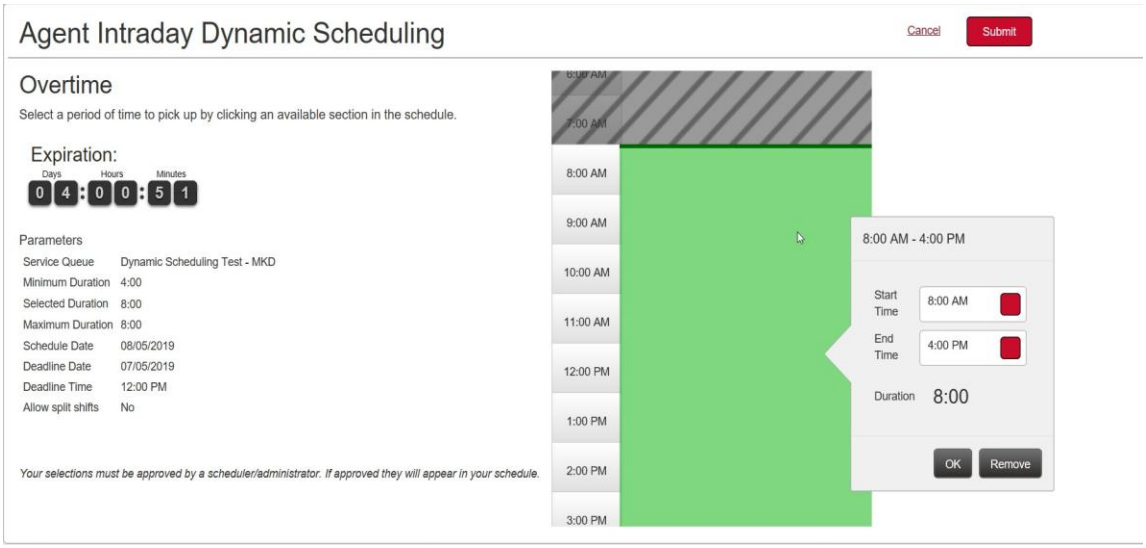



Besedilo na levi strani povzema podrobnosti sprememb, ki jih lahko naredite v urniku, in vas obvesti, ali mora biti sprememba urnika odobrena, preden začne veljati.

Ko so za vas konfigurirani pogoji najmanjše/največje ure, se podrobnosti stanja najmanjše/največje ure prikažejo tudi na levi strani strani. Spremembe urnika morajo biti znotraj omejitev najmanjše/največje ure, da lahko pošljete zahtevo.

## Spreminjanje urnika

1. **Kliknite gumb Dogodki** , da prikažete imena dogodkov kot povezave.
2. Kliknite povezavo, da prikažete stran z dinamičnim razporejanjem posrednika znotraj dneva za ta dogodek.
3. Kliknite prazno območje, da prikažete pojavno ploščo. V praznem območju lahko kliknete intervale, da jih izberete, ali pa konfigurirate začetni čas in čas izbire. Izbrana območja so osenčena z zeleno (nadure) ali rdečo (prosti čas). Povlečete lahko tudi izbrana območja in tako spremenite čas, ki ga želite izbrati. Privzeto vlečenje posnetkov na korake po pet minut. Če želite izbor povleči v korakih po eno minuto, med vlečenjem pritisnite tipko Shift. Tipko miške spustite pred tipko Shift, sicer se bo zaskočila nazaj na pet minut.




4. Stran prikazuje eno vrsto sprememb urnika hkrati. Če ste bili povabljeni, da spremenite svoj urnik s prostovoljnim prostim časom in nadurami, so na vrhu strani gumbi z oznako OT in VTO. S temi gumbi preklapljate med dvema vrstama sprememb urnika.
5. Če imate možnost načrtovanja nadur ali odmora v več segmentih – ni nujno, da je nadure ali prosti čas en neprekinjen segment – se oknu doda gumb Dodaj in odstrani. S temi gumbi lahko po potrebi dodate segment ali odstranite segment.
6. Ko končate, kliknite **Shrani**. Prikaže se pojavno okno z vašim spremenjenim urnikom. Kliknite **Pošlji** , da potrdite in pošljete spremembe, ali **Prekliči** , če se želite vrniti na dinamično načrtovanje znotraj dneva posrednika, kjer lahko izvedete popravke, jih shranite in nato pošljete.

   Če je dogodek nastavljen tako, da so spremembe samodejno odobrene, se urnik takoj posodobi. Če je dogodek nastavljen tako, da zahteva odobritev skrbnika ali razporejevalnika, se urnik ne posodobi, dokler spremembe niso odobrene. Če spremembe ne bodo odobrene, boste to vedeli, ker vaš urnik ni posodobljen.

V naslednjih primerih bo Webex WFO neplačano dejavnost v vašem urniku zamenjal z dejavnostjo, ki ni na voljo.

| Konfiguracija dinamičnega dogodka znotraj dneva | Vaša dejanja |
|---|---|
| Vključuje prostovoljni prosti čas, za katerega se uporablja plačana izjema. | ▪ Dodate prostovoljni prosti čas in ta prostovoljni prosti čas se prekriva z neplačano dejavnostjo v vašem obstoječem urniku. |

| Konfiguracija dinamičnega dogodka znotraj dneva | Vaša dejanja |
|---|---|
| | ▪ Spremembe se odobrijo ročno ali samodejno. |

## Upravljanje urnikov posrednikov

Nadzorniki, razporejevalniki in skrbniki lahko na strani razporeda posrednikov izvajajo veliko različnih opravil:

- Ogled urnikov posrednikov
- Razvrščanje in filtriranje urnikov posrednikov
- Urejanje urnikov posrednikov:
  - Dodajanje dejavnosti
  - Poiščite najboljši čas za načrtovanje dejavnosti
  - Premikanje dejavnosti
  - Brisanje dejavnosti
  - Optimizirajte odmore in kosila
  - Razveljavitev spremembe urnika
  - Razporedi trgovanja med dvema zastopnikoma
  - Odstranjevanje posrednika iz urnika
- Oglejte si spoštovanje in skladnost agentov
- Preverite predvideno pokritost

## Predpogoji

Ste nadzornik, razporejevalec ali skrbnik z agenti, ki so dodeljeni vašemu pogledu WFM. Za agente, ki si jih ogledujete, je bil izveden urnik. Če želite urejati urnike, potrebujete dovoljenje za urejanje urnikov.

## Lokacija strani

Urniki in načrtovanje > urniki agentov

# Postopki

## Ogled urnikov agentov

1. Na **spustnem seznamu Pogoji** iskanja izberite skupino čakalnih vrst posrednikov, čakalno vrsto storitev, preslikavo spretnosti ali ekipo. Današnji urnik za skupino je prikazan z agenti, ki so razvrščeni po začetnem času. Dejavnosti so barvno označene.
2. Če želite več informacij, premaknite kazalec miške na dejavnost.

> **OPOMBA** Včasih se v oknu z informacijami o dejavnosti prikaže napačen čas začetka ali konca dejavnosti. To se lahko zgodi, ker so dejavnosti v dveh plasteh. Spodnji sloj v Urnik velja za dejavnosti v službi, nadurno delo, dodelitev in zaprte storitve. Zgornja plast je namenjena odmorom, kosilom, projektom in izjemam. Če premaknete kazalec miške na dejavnost spodnje plasti, se v oknu z informacijami prikaže celoten čas za to dejavnost, ne da bi upoštevali dejavnosti zgornje plasti, ki bi lahko bile na njej.
> Polje »Delovna izmena« se ne prikaže v oknu z informacijami o dejavnosti, če je bil posrednik načrtovan z dinamično razpoložljivostjo.

## Razvrščanje in filtriranje razporedov posrednikov

Za razporede posrednikov lahko uporabite več filtrov, tako da vidite le informacije, ki so pomembne za vas.

- Če želite razpored razvrstiti po imenu posrednika, rangu ali začetnem datumu, kliknite **spustni seznam Posredniki** v zgornjem levem kotu zaslona.
- Če si želite ogledati urnik za določenega posrednika, vnesite ime zastopnika v polje Agenti filtra na vrhu strani.
- Če si želite ogledati urnik za drug datum, kliknite mesec, leto in/ali dan na vrhu strani.
- Če si želite ogledati širši pogled urnika, kliknite **Teden** ali **Dan** v zgornjem desnem kotu.
- Če si želite ogledati, kako izgledajo urniki za posrednike v različnih časovnih pasovih, izberite časovni pas na **spustnem seznamu Časovni pas.**
- Če želite agenta PIN na vrh seznama, premaknite kazalec miške na ime posrednika in kliknite ikono puščice. Če želite odpeti posrednika, znova kliknite ikono puščice.
- Če želite ustvariti prilagojen seznam čakalnih vrst storitev, skupin čakalnih vrst storitev, ekip in/ali preslikav spretnosti, izberite **Izberi** na dnu spustnega seznama Pogoji iskanja (v razdelku Po meri).

## Dodajanje dejavnosti

1. Izberite **Insert Dejavnost** s spustnega seznama **Dejanja** . Odpre se pogovorno okno Dejavnost Insert.
2. Kliknite **Izbira** agenta (ikona osebe). Prikaže se seznam razpoložljivih agentov.
3. Izberite posrednike s seznama. Imena agentov so prikazana v polju Agenti. (Če želite odstraniti posrednika, kliknite njegovo ime v polju Posredniki in kliknite **Odstrani**.)
4. Kliknite **Zapri**.
5. Vnesite začetni in končni čas dejavnosti ali izberite **Začetni čas s trajanjem** , da namesto končnega časa vnesete trajanje.
6. Na spustnem seznamu Dejavnost **izberite vrsto** dejavnosti. Če se prikaže več spustnih seznamov, po potrebi zožite vrsto dejavnosti.
7. Če je dejavnost plačana, potrdite polje Plačano . Če dejavnost ni plačana, počistite to polje. To polje je samodejno izbrano ali počiščeno, odvisno od vrste dejavnosti, ki jo izberete.
8. Kliknite **Insert**. Okno Dejavnost Insert se zapre in dejavnost se prikaže v urnikih posrednikov.
9. Kliknite Shrani (zgoraj desno na strani). Odpre se pogovorno okno Shranjevanje sprememb razporeda.
10. Kliknite Shrani . Pogovorno okno Shranjevanje sprememb razporeda se zapre.

## Iskanje najprimernejšega časa za načrtovanje dejavnosti

Sledite tem korakom, če želite načrtovati dejavnost tako, da bo imela najmanjši vpliv na raven storitve.

1. Na **spustnem seznamu Dejanja** izberite **Poišči optimalni čas** . Odpre se pogovorno okno Iskanje optimalnega časa.
2. V koledarju »Začetni datum« izberite prvi dan, ko bi se dejavnost lahko zgodila. Izberete lahko datum v tekočem tednu.
3. V koledarju »Končni datum« izberite zadnji dan, ko se je dejavnost lahko zgodila. Izberete lahko datum v tekočem tednu.
4. V polje »Začetni čas« vnesite najzgodnejši čas začetka dejavnosti.
5. V polje »Končni čas« vnesite najpoznejši čas začetka dejavnosti.
6. V polja Trajanje vnesite, kako dolgo bo dejavnost trajala.
7. Vnesite število agentov, ki bodo opravljali dejavnost v "Ne. polje »Agenti«.
8. Kliknite **Analiziraj**. Možni časi so prikazani v razdelku Rezultati analize.

> **OPOMBA:** Stolpec Gap prikazuje razliko med številom napovedanih agentov in številom dejansko načrtovanih agentov. Pozitivno število kaže na prekomerno število zaposlenih. Negativno
> Številka označuje premajhno število zaposlenih.

9. Ko izberete čas, kliknite številko v stolpcu In Service Agents ali Scheduled Agents. Odpre se pogovorno okno Insert Activity.
10. Premaknite posrednike, ki bodo izvajali dejavnost, iz stolpca Na voljo v stolpec Dodeljeno.
11. Izberite dejavnost s spustnega **seznama Izberite dejavnost** . Če je prikazanih več spustnih seznamov, po potrebi zožite vrsto dejavnosti.
12. Če je dejavnost plačana, potrdite polje Plačljivo . Če dejavnost ni plačana, počistite to polje. To polje je samodejno izbrano ali počiščeno glede na vrsto dejavnosti, ki jo izberete.
13. Kliknite **Insert**. Pogovorno okno Insert Activity se zapre.
14. Kliknite **Shrani** (zgoraj desno na strani). Odpre se pogovorno okno Shrani spremembe urnika.
15. Kliknite **Shrani**. Pogovorno okno Shrani spremembe urnika se zapre.

## Premikanje dejavnosti

1. Dvokliknite urnik posrednika. Urnik je razdeljen na dve vrsti, z odmori, kosilom in posebnimi projekti nad delovnim časom.
2. Povlecite dejavnost na drug čas. Spremenita se začetni in končni čas. Če imate odprt predal za pokritost, se predvidena pokritost prilagodi, ko sprostite dejavnost.
3. Dvokliknite spodnjo (neprekinjeno) vrstico, da razpored posrednikov strnete nazaj v eno vrstico.
4. Kliknite **Shrani** (zgoraj desno na strani). Odpre se pogovorno okno Shrani spremembe urnika.
5. Kliknite **Shrani**. Pogovorno okno Shrani spremembe urnika se zapre.

## Brisanje dejavnosti

Če želite izbrisati dejavnost iz razporeda posrednika, Insert nad njo še eno dejavnost.

1. Z desno tipko miške kliknite dejavnost in na spustnem seznamu izberite **Insert** . Odpre se pogovorno okno Insert Activity z izpolnjenima začetnima in končnima časoma dejavnosti.
2. Izberite novo dejavnost s spustnega **seznama Dejavnost** . Če je prikazanih več spustnih seznamov, po potrebi zožite vrsto dejavnosti.

> **OPOMBA** Če želite PUT posrednika vrniti v čakalno vrsto storitev, izberite **V uporabi**. Izberite čakalno vrsto storitve s spustnega **seznama Iskalni pogoji** .

3. Kliknite **Insert**. Prikaže se opozorilo.

4. Kliknite **Preglasi spor**. Opozorilno sporočilo se zapre in dejavnost je odstranjena iz agentovega urnika.
5. Kliknite **Shrani** (zgoraj desno na strani). Odpre se pogovorno okno Shrani spremembe urnika.
6. Kliknite **Shrani**. Pogovorno okno Shrani spremembe urnika se zapre.

## Optimizirajte odmore in kosila

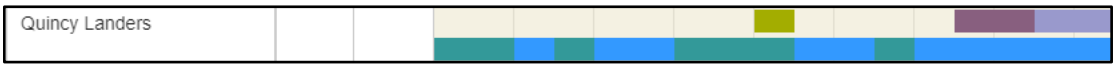
Optimizacija odmorov in kosil vam pomaga povečati pokritost brez novega urnika.

**POMEMBNO:** Optimizirate lahko odmore in kosila, ki se začnejo vsaj eno uro v prihodnosti. Če želite premakniti dejavnost, ki se začne prej, pojdite na Premikanje dejavnosti.

1. Izberite **Optimiziraj urnike s spustnega** seznama Dejanje (zgoraj desno na strani). Odpre se pogovorno okno Optimiziraj urnike.
2. Izberite začetni datum in končni datum za optimizacijo. Današnji datum je privzet.
3. (Neobvezno) Če želite nekatere posrednike izključiti iz optimizacije, jih premaknite iz Dodeljeno v Razpoložljivo.

   **Opomba OPOMBA** Ko zaženete optimizator, ne morete izbrati določenih sprememb, ki bi jih obdržali ali zavrgli. Če morate ohraniti urnike nekaterih agentov nespremenjene, jih zdaj izključite.

4. (Neobvezno) Če želite iz optimizacije izključiti odmore ali kosila, počistite potrditveno **polje Odmori ali** kosila . V nasprotnem primeru pustite ta polja potrjena.
5. Kliknite **Optimiziraj**. V pogovornem oknu Razpored posrednikov je prikazano, koliko urnikov posrednikov je bilo spremenjenih.
6. Kliknite **Zapri**. Pogovorno okno Razpored posrednikov se zapre. Urniki, ki so se spremenili, so razdeljeni v dve vrstici.




7. Kliknite **Shrani** (zgoraj desno na strani). Odpre se pogovorno okno Shrani spremembe urnika.
8. Kliknite **Shrani**. Pogovorno okno Shrani spremembe urnika se zapre in spremembe se uveljavijo v razporedih posrednikov.

## Razpored trgovanja med dvema zastopnikoma

Z urniki dveh agentov lahko trgujete za isti dan, različne dneve ali več dni.

**POMEMBNO** Za razporede trgovanja morata biti oba agenta vključena v urnik, ki je bil izveden za časovni okvir trgovanja.

**OPOMBA** : Ko urnik preteče polnoči, naj bi agent začel z delom na dan, ko se začne urnik.

1. Izberite **Razpored** trgovanja s spustnega **seznama Dejanja** . Odpre se pogovorno okno Razpored trgovanja.
2. Izberite izbirni gumb za časovni okvir v razdelku Vrsta trgovine. Če izberete **Drug dan** ali **Polja »Več dni**«, »Od datuma« in »Do datuma« so prikazana v razdelku »Datumi«.
3. Izberite agente, katerih urnike trgujete, s seznamov Od posrednika in Do posrednika.

**Opomba** : Na teh seznamih so prikazani samo posredniki, ki so dodeljeni ekipi v vašem glavnem pogledu.

4. Izberite datume za trgovanje v razdelku Datumi. Prikazujejo se urniki agentov, ki vam omogočajo, da jih primerjate, da vidite, ali je trgovanje izvedljivo.
5. Kliknite **Uporabi**. Odpre se pogovorno okno Uporabi trgovino.
6. Kliknite **Da**. Pogovorna okna Uporabi razpored trgovanja in trgovanja se zaprejo.

## Razveljavitev spremembe urnika

1. Z desno tipko miške kliknite urnik posrednika in na spustnem seznamu izberite **Zgodovina** urnika. Prikaže se stran Zgodovina urnika in obnovitev.
2. V razdelku Rezultati kliknite poljubno številko v stolpcu ID podrobnosti revizije. Prikazujejo se različne različice agentovega urnika.
3. Kliknite **Obnovi** zraven urnika, ki ga želite vrniti posredniku. Prikaže se pogovorno okno Potrdi.
4. Kliknite **Da**. Prikaže se potrditveno sporočilo, sprememba pa se prikaže na seznamu revizij urnikov na strani Zgodovina urnika in obnovitev.

**OPOMBA:** Če obnovite urnik, ki vključuje trgovanje, se spremeni samo posrednik, katerega urnik ste obnovili. Drugi agent, ki je trgoval z izmenami, ne dobi spremembe urnika, dokler ne dobite Ročno obnovite svoj urnik.

## Odstranjevanje posrednika iz urnika

Če želite posrednika odstraniti iz urnika, dodajte neplačano dejavnost v njegovo celotno delovno izmeno (podobno kot vi Brisanje dejavnosti).

1. (Neobvezno) Če želite posrednika odstraniti z datuma, ki ni današnji, kliknite datum.
2. Z desno tipko miške kliknite čas v uporabi posrednika in na spustnem seznamu izberite **Insert** . Odpre se pogovorno okno Insert Activity.

3. (Neobvezno) Če začetni in končni čas ne pokrivata celotne delovne izmene posrednika, izberite pravilne čase.
4. Na **spustnem seznamu Dejavnost** izberite dejavnost, ki bo posrednika odstranila iz čakalne vrste. Če je prikazanih več spustnih seznamov, po potrebi zožite vrsto dejavnosti.

   **OPOMBA:** Dejavnost, ki jo morate izbrati, se razlikuje glede na to, kako je vaše podjetje nastavilo Webex WFO. Običajne dejavnosti odstranjevanja posrednika so **Izjema** in **Niso na voljo**.

5. Po potrebi počistite potrditveno **polje Plačano** .
6. Kliknite **Insert**. Prikaže se opozorilo.
7. Kliknite **Preglasi spor**. Sprememba je prikazana na urniku posrednika.
8. Kliknite **Shrani** (zgoraj desno na strani). Odpre se pogovorno okno Shrani spremembe urnika.
9. Kliknite **Shrani**. Če sprememba krši pravila razporejanja za posrednika, se prikaže opozorilo. V nasprotnem primeru se pogovorno okno Shrani spremembe urnika zapre.
10. (Neobvezno) Kliknite **Prezri in shrani**. Opozorilo se zapre.

## Ogled skladnosti in skladnosti agenta

1. Kliknite predal za pritrditev (majhen rdeči trikotnik) desno od imen posrednikov.

   Predal se odpre, da agenti upoštevajo podatke v realnem času. Zeleni krog pomeni, da se agent trenutno drži svojega urnika. Rdeči krog pomeni, da se ne držijo. V tem predalu so prikazani tudi načrtovana dejavnost posrednikov, trenutno stanje, trajanje (kako dolgo so bili v trenutnem stanju), koda razloga (RC) ter odstotki upoštevanja in skladnosti za ta dan. Te informacije se samodejno posodobijo vsakih 30 sekund.

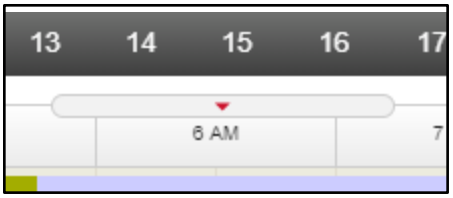
| Agents | | Schedule Activity | Agent State | Duration | RC | A % | C % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Quincy Landers | | Lunch | Logged Out | 69:49:31 | -- | 11 | 0 |
| Matt Rueben | | In Service | After Call Work | 0:07 | -- | 40 | 87 |
| Beth Bryant | | In Service | Logged Out | 68:18:42 | -- | 0 | 0 |
| Juana Urshela | | Lunch | Ready Available | 2:10 | -- | 58 | 115 |

2. Kliknite ime posrednika, če si želite ogledati več informacij o tem posredniku. Znova kliknite ime posrednika, da zaprete predal.

> **OPOMBA:** Številke v predalu agenta se lahko nekoliko razlikujejo od številk v celotnem predalu Adherence, ker se ta dva predala posodabljata različno hitro in ker številke v predalu Adherence so zaokrožene.

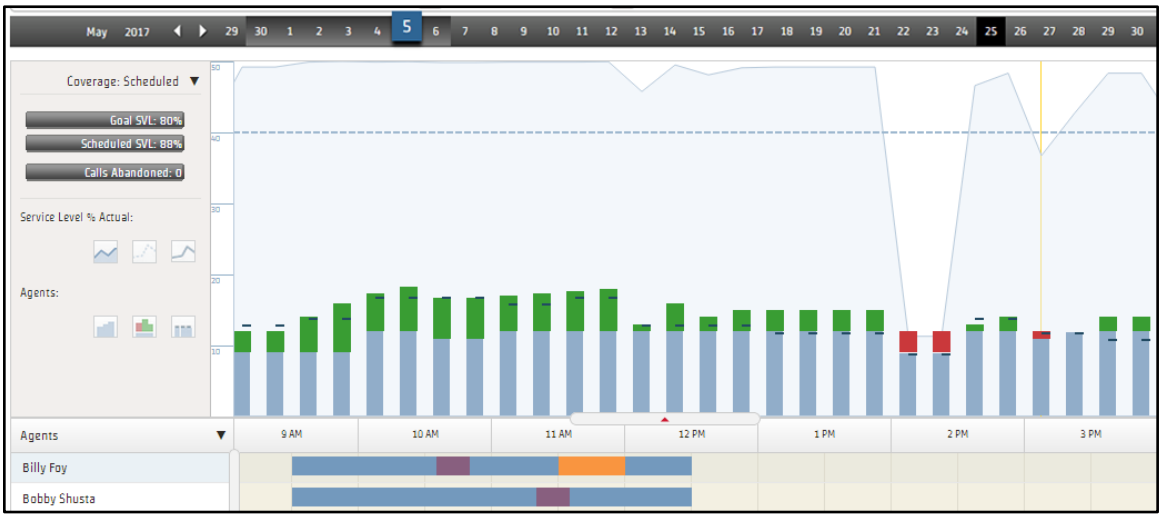
## Preverite predvideno pokritost

1. Kliknite predal Pokritost (majhen rdeč trikotnik) na zgornji sredini zaslona.




Odpre se predal za pokritost, ki prikazuje predvideno raven pokritosti za ta dan. Vsaka navpična vrstica predstavlja 15 minut in primerja načrtovano število agentov s številko, ki jo potrebujete za pričakovano količino stika.

Zeleni vrh v baru pomeni, da imate načrtovanih več kot dovolj agentov. Rdeči vrh pomeni, da nimate načrtovanih dovolj agentov. Navadna modra vrstica pomeni, da imate točno toliko agentov, kot jih potrebujete. Za pretekla časovna obdobja črna črtica predstavlja dejansko raven pokritosti.




2. Kliknite navpično vrstico, če želite več informacij o tem 15-minutnem obdobju.

## Sorodne teme

- Prilagajanje strani »Razpored posrednikov«
- O časovnih pasovih
- Razvrščanje seznama agentov
- O predalih
- Urejanje urnikov
- O zgodovini urnika in obnovitvi
- Trgovina z dvema zastopnikoma na seznamih

- Poiščite najboljši čas za aktivnost
- Optimizirajte odmore in kosila
- Urejanje strani za dinamično načrtovanje posrednika

## Prilagajanje strani »Razpored posrednikov«

Orodna vrstica razporeda posrednikov nadzira, katere posrednike vidite na strani Razpored posrednikov. Njegova polja in gumbi so opisani v spodnji tabeli.

> **Opomba** Dokler ne izberete ene ali več skupin čakalnih vrst storitev, čakalnih vrst storitev, preslikav spretnosti ali ekip, je stran Razpored posrednikov prazna. Izbira se nadaljuje in je privzeto prikazana v naslednjem
> seja.

| Polje/gumb | Opis |
|---|---|
| Izberite časovni pas | Na spustnem seznamu izberite nastavitve časovnega pasu. Časovni pas Trenutno prijavljenega uporabnika (določeno na strani Upravljanje uporabnikov ) je privzeto prikazano v tem polju. Ko spremenite to vrednost, se izbrani časovni pas prikaže v vrstici Časovni pas.<br>**Opomba :** Časovni pas se ponastavi, ko zapustite stran Razpored posrednikov. |
| Izberite pogoje | Izberite eno ali več čakalnih vrst storitev, skupine čakalnih vrst storitev, ekipe in/ali preslikave spretnosti za prikaz urnikov teh posrednikov (za več informacij glejte Izbira po meri). Če si želite ogledati posrednike, ki so načrtovani za skupino več spretnosti, izberite čakalne vrste storitev, povezane s skupino za več spretnosti ali ekipo agenta. V polje lahko vnesete celotno ime ali njegov del, da ga boste lažje našli. To polje ne razlikuje med velikimi in malimi črkami. |
| Sredstva za filtre | Filtrirajte posrednike na trenutni strani tako, da v ime posrednika vnesete črke. Za Če v polje vnesete »BR«, se prikažejo samo imena, ki vsebujejo črke »BR«. To polje ne razlikuje med velikimi in malimi črkami. Filter ne velja za posrednike, ki so navedeni na nevidnih straneh na seznamu z več stranmi. |
| Dejanja | Kliknite, če želite prikazati meni z možnostmi, ki omogoča spreminjanje posrednikov. |

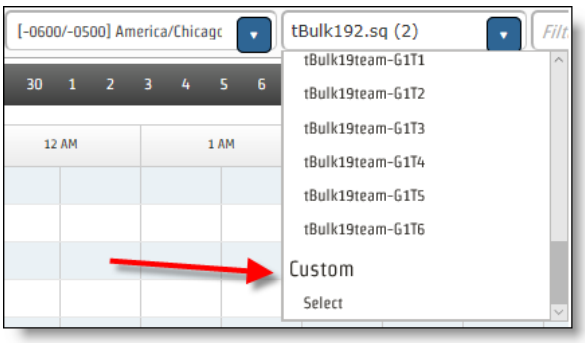
| Polje/gumb | Opis |
|---|---|
| | Urniki z vstavljanjem dejavnosti in razporedov trgovanja vas z enim klikom popeljejo do današnjega urnika, završejo vse spremembe, ki ste jih naredili, vendar jih še niste shranili, optimizirajo kosila in odmore ter najdejo optimalen čas za dejavnost, ki jo želite Insert. |
| Shrani | Shranite spremembe v bazo podatkov in posodobite razpored proizvodnje. |
| Poziv | Orodje za ostranjevanje vam omogoča krmarjenje po dolgem seznamu agentov na več straneh. Kliknite dvojno puščico, da se pomaknete na prvo ali zadnjo stran. Kliknite posamezne puščice, če se želite pomikati naprej ali nazaj za eno stran hkrati. Agenti, ki ste PIN na vrhu seznama, ostanejo tam, ko greste na drugo stran. Filtri veljajo le za stran, ki si jo trenutno ogledujete. |
| Teden/dan/ura | Prikažite urnike posrednikov glede na teden, dan ali uro. Spremembe datuma in pogleda trajajo od seje do seje. |

## Izbira po meri

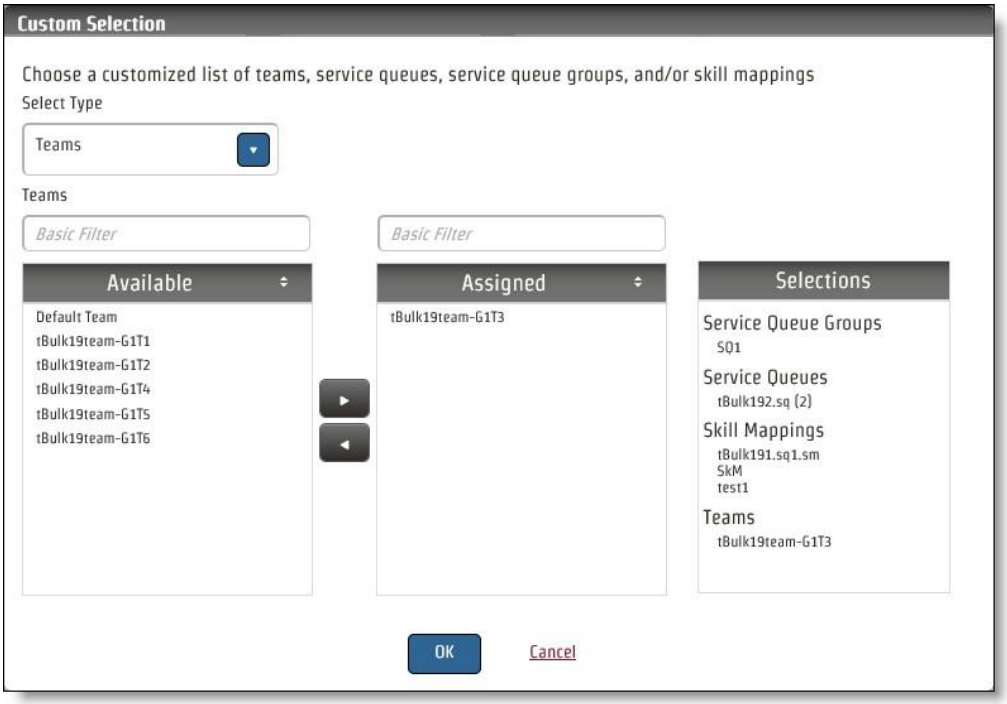
Če si želite ogledati urnike več čakalnih vrst storitev, skupin čakalnih vrst storitev, ekip in preslikav spretnosti, jih izberite v pogovornem oknu Izbira po meri.

### Če želite nastaviti izbor po meri:

1. Pomaknite se na dno spustnega seznama Izberi pogoje v orodni vrstici Razpored posrednikov do kategorije Po meri in kliknite **Izberi**.




Prikaže se pogovorno okno Izbira po meri.




2. V polju Izberi **vrsto** izberite Čakalna vrsta storitve, Skupina čakalnih vrst storitev, Ekipa ali Primerjava spretnosti. Razpoložljive entitete izbrane vrste so prikazane v podoknu Razpoložljivo.
3. Premaknite entitete, katerih urnike si želite ogledati, v podokno Dodeljeno. Vaš izbor je naveden tudi v podoknu Izbori.
4. Ponavljajte koraka 2 in 3, dokler ne ustvarite seznama želenih entitet, katerih urnike si želite ogledati. Ko končate, kliknite **V redu**. Posredniki, ki pripadajo izbranim entitetam, so prikazani na strani Razpored posrednikov, možnost Po meri pa je prikazana v polju Izberi pogoje v orodni vrstici.

Izbira po meri se ohrani in se prikaže, ko se naslednjič prijavite.

## Če želite spremeniti izbor po meri:

1. V polju Izberi **pogoje** kliknite **Izberi**. Prikaže se pogovorno okno Izbira po meri s shranjenimi izbori.
2. Po želji spremenite izbor in kliknite **V redu**.

## O časovnih pasovih

V Webex WFO so uporabljene štiri vrste časovnih pasov: privzeti časovni pas, časovni pas prikaza, časovni pas za načrtovanje in časovni pas čakalne vrste storitev. Te različne vrste časovnih pasov preprečujejo zmedo pri ustvarjanju in ogledu urnikov posrednikov za posrednike, ki se nahajajo v različnih časovnih pasovih po vsem svetu.

> **OPOMBA:** Ti časovni pasovi vplivajo predvsem na WFM. V QM so posnetki časovno žigosani pri viru zajemanja (na primer strežnik za snemanje ali računalnik s pametnim namizjem). To je lahko drugačno od
> Kjer se nahaja evidentirani agent.

### Privzeti časovni pas

Privzeti časovni pas je običajno časovni pas, v katerem je glavna pisarna vaše organizacije. Konfigurirana je na strani z globalnimi nastavitvami (Upravljanje aplikacij > Skrbništvo > Globalne nastavitve). Ta časovni pas se uporablja za časovne žige sistemskih dogodkov, dnevnikov in zajetih podatkov, kot je statistika posrednikov.

### Prikaz časovnega pasu

Časovni pas prikaza je uporabnikov lokalni časovni pas in se uporablja za informacije, ki si jih posamezni uporabnik ogleda na straneh, kot so »Moj urnik«, »Urniki posrednikov« in »Sporočila«. Konfigurirana je na strani Uporabniki (Upravljanje aplikacij > Uporabniška konfiguracija > uporabniki) za vsakega posameznega uporabnika.

Če časovni pas za prikaz ni konfiguriran, se namesto njega uporabi privzeti časovni pas. Če so uporabniki v privzetem časovnem pasu, konfiguriranje časovnega pasu za prikaz na uporabnika morda ne bo potrebno.

### Časovni pas razporejanja

Časovni pas za razporejanje se uporablja za posrednike razporejanja. Ko je vsakemu posredniku dodeljen časovni pas za načrtovanje, je mogoče konfigurirati delovne izmene, nevtralne za časovni pas. To pomeni, da če nastavite delovno izmeno, ki se začne ob 8:00 AM konča ob 5:00 PM in nato dodelite to delovno izmeno agentom v dveh različnih časovnih pasovih, se delovna izmena začne ob 8:00 AM v lokalnem časovnem pasu vsakega posrednika.

Časovni pas za načrtovanje prav tako odpravlja morebitno zmedo s časom, ko se v različnih časovnih pasovih uporablja poletni/zimski čas, in omogoča kopiranje in urejanje urnikov brez ročnega izračunavanja razlik v časovnih pasovih.

### Časovni pas čakalne vrste storitev

Časovni pas čakalne vrste za storitve se uporablja za razlago odpiralnega in zadnjega časa čakalne vrste storitev. Ta časovni pas je privzeto enak privzetemu časovnemu pasu organizacije, razen če je na strani Čakalne vrste storitev konfiguriran drugačen časovni pas (Upravljanje programov > Čakalne vrste storitev > Čakalne vrste storitev).

## Časovni pasovi in urniki posrednikov

Na strani Razpored posrednikov so privzeto prikazani urniki v časovnem pasu prikaza prijavljenega uporabnika, in sicer od polnoči do polnoči za izbrani teden. Časovni pas lahko spremenite v kateri koli drug časovni pas tako, da na spustnem seznamu Časovni pas izberete novega.

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Če si želite urnike ogledati v drugem časovnem pasu, pred urejanjem urnika spremenite časovni pas, ker sprememba časovnega pasu sproži novo sejo.

**OPOMBA** : Upoštevanje je prikazano zastopnikom v izbranih časovnih pasovih, vendar se izračuni upoštevanja še naprej izvajajo od polnoči do polnoči v privzetem časovnem pasu stranke. To pomaga zagotoviti:

Da so prikazani enaki podatki za vse posrednike in da imate enake ocene upoštevanja za en dan v časovnem pasu stranke.

## Opombe o dejavnosti

Opomba o dejavnosti je besedilo, ki ga je mogoče priložiti projektu ali izjemni dejavnosti v urniku posrednika. Opomba vsebuje več informacij o dejavnosti.

**PRIMER** Imate izjemo, imenovano »Srečanje«, ki se uporablja za številne vrste srečanj. Ko dodelite izjemo srečanja posrednikom ekipe 1, vnesete »Srečanje skupine, prinesite prenosni računalnik« Polje »Opombe«. Nato dodelite izjemo srečanja posrednikom ekipe 2 za drugo srečanje. Za to srečanje v polje Opombe vnesete »Mnenje o ravnanju z nezadovoljnimi strankami«.

Te opombe si lahko ogledate na več načinov.

- **Stran »Moji urniki«** in **pripomoček** »Raziskovalec podatkov »Moji razporedi« – osenčen trikotnik se prikaže v zgornjem desnem kotu vsake načrtovane dejavnosti s priloženo opombo. Če si želite s kazalcem miške premakniti miškin kazalec na dejavnost, da si ogledate zapisek.
- **Stran »Razpored posrednikov«** – premaknite miškin kazalec na izjemo ali dejavnost projekta v urniku posrednika, da si ogledate opombo na dnu pojavnega okna z informacijami o dejavnosti.
- **Stran »Projekti** « – v polju »Opomba«.
- **Stran uporabnikov** – osenčen trikotnik je prikazan v zgornjem desnem kotu izjeme z opombo, navedeno v razdelku Dodeljene izjeme. Če si želite ogledati opombo, premaknite miškin kazalec na ime izjeme.

Opombe lahko dodate izjemam in projektom na naslednje načine.

- Dodajte opombo za projekt na **strani »Projekti** «.
- Dodajte opombo za izjemo, če je izjema dodeljena določenim posrednikom v izjemah stran.

- Izjemi ali projektu dodajte opombo, ko vstavljate dejavnost v razporede posrednikov na **strani Razpored posrednikov** .
- Dodajte opombo obstoječi izjemi ali projektu **na strani Razpored posrednikov** tako, da z desno tipko miške kliknete dejavnost in izberete Uredi opombo.

Zapiske lahko urejate na različnih lokacijah.

- **Stran razporeda posrednikov (samo prikaz ure ali intervala** ) – z desno tipko miške kliknite dejavnost projekta ali izjeme in v pojavnem meniju izberite **Uredi opombo** .
- **Stran »Projekti** « – projekt lahko uredite, če želite spremeniti opombo, povezano z njim. Ko naslednjič zaženete urnik, se opomba posodobi.
- **Stran z izjemami** – ko je izjema dodeljena, opombe ni mogoče urejati na strani »Izjeme«, lahko pa dodeljeno izjemo prekrijete z novo izjemo, ki je dvojnik izvirne izjeme (isti dodeljeni posredniki, isti datum/ura), vendar ima drugo opombo. Nova izjema se prikaže v razporedih posrednikov, ko se naslednjič zažene urnik.

## Sorodne teme

- Ogled urnika
- Insert dejavnost
- Dodajanje in urejanje opomb o dejavnostih
- Upravljanje izjem
- Upravljanje projektov
- Upravljanje uporabnikov

### Razvrščanje seznama agentov

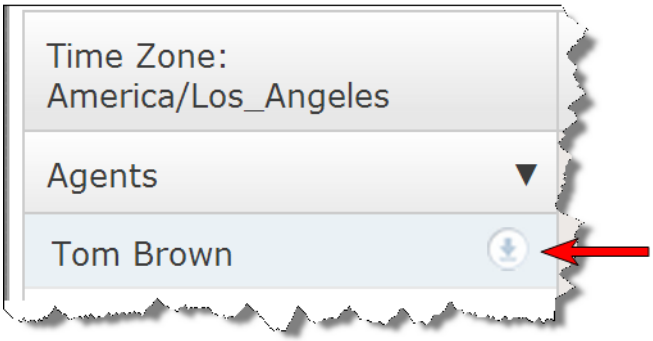
Z ikono trikotnika v glavi stolpca »Posredniki« nadzirate, kako so agenti razvrščeni v mreži razporeda. Posrednike lahko razvrstite v naraščajočem vrstnem redu glede na naslednje:

- Ime.
- Priimek.

- Čas prihoda. Agenti so razvrščeni glede na prvo načrtovano dejavnost v urniku, nato po priimku in nato po imenu. Agenti, ki so na voljo, vendar niso na seznamu, so navedeni za rednimi agenti, agenti, ki niso na voljo in niso na seznamu, pa so navedeni zadnji.
- Rank. Posredniki so razvrščeni glede na njihov položaj, kot je dodeljen na strani »Posredniki«. Agenti enakega ranga se nato razvrstijo po imenu. Agenti brez ranga so navedeni po tistih z rangom.
- Datum začetka delovanja podjetja. Zastopniki so razvrščeni glede na njihovo delovno dobo v podjetju, pri čemer so najprej navedeni najmanj starejši.
- Začetni datum oddelka. Agenti so razvrščeni po svoji delovni dobi v oddelku. Najprej so navedeni tisti z najmanj delovne dobe.

Seznam agentov je mogoče dodatno izpopolniti s pripenjanjem agenta na vrh seznama. Ko je agent pripet, agent ni predmet nobenega razvrščanja in je vedno prikazan na vrhu seznama posrednikov v urniku. Lahko PIN več agentov, tisti, ki je bil nazadnje pripet, pa je na vrhu.

Če želite PIN posrednika, premaknite kazalec miške nad ime agenta in nato kliknite ikono PIN, ki se prikaže na desni strani celice (glejte spodaj). Če želite odpeti agenta, znova kliknite ikono. Agent je takoj podvržen metodi razvrščanja, ki se uporablja na seznamu agentov.




**Opomba** Pripeti posredniki so odpeti, ko v orodni vrstici razporedov posrednikov preklopite čakalno vrsto storitev, skupino čakalnih vrst storitev, preslikavo spretnosti, ekipo ali združevanje po meri.

## Urejanje urnikov

Razporede posrednikov lahko urejate tako, da vstavite, kopirate, premaknete ali izbrišete dejavnosti na strani Razpored posrednikov. Urnike lahko urejate samo za posrednike, ki so dodeljeni ekipi v glavnem pogledu. Posredniki, ki niso dodeljeni ekipi v vašem glavnem pogledu, so samo za branje in poleg svojih imen prikažejo ikono ključavnice.

**OPOMBA** : Seje urejanja razporeda posameznih agentov lahko trajajo največ 8 ur, največja omejitev pa je 100 minut mirovanja. Ko so te omejitve dosežene, se morate znova prijaviti v Obnovite sejo.

**OPOMBA** : Število sej urejanja, ki lahko potekajo hkrati, ni omejeno.

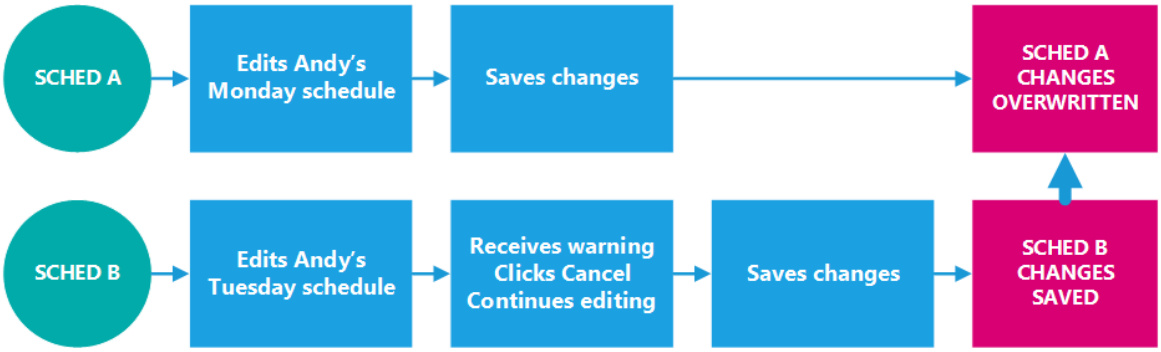
Če urnike posrednikov spremeni in shrani drug uporabnik ali če samodejni potek dela odobri zahtevo, ki vpliva na teden razporeda med ogledovanjem in urejanjem urnika posrednika, boste prejeli opozorilo, da se je urnik spremenil. Nato lahko izbirate med dvema možnostma.

- Osvežite lahko pogled urnika, zaradi česar izgubite neshranjene spremembe.
- Sporočilo lahko prekličete, zaradi česar boste morda prepisali spremembe urnika drugega uporabnika, ko shranite spremembe. To se zgodi le, če sta oba delala po urniku istega agenta.

Spodaj so navedeni primeri, kaj se zgodi, ko dva uporabnika urejata urnik istega tedna.

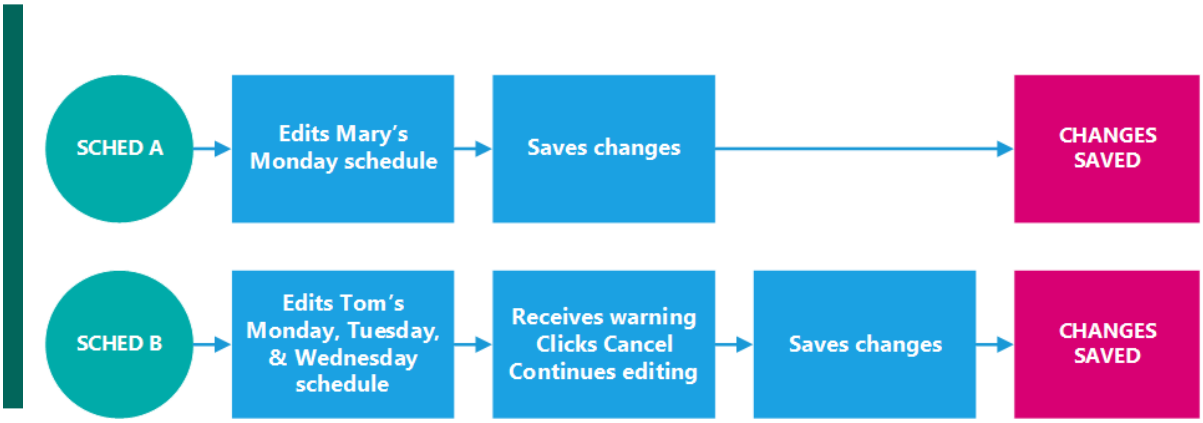
**PRIMER**

Razporejevalnik A spremeni Andyjev urnik ponedeljka in shrani te spremembe. Razporejevalnik B hkrati ureja Andyjev torkov urnik in prejme opozorilno sporočilo. Razporejevalnik B klikne Prekliči ter dokonča in shrani popravke. Različica Andyjevega urnika za teden Scheduler B je shranjena, spremembe, ki jih je naredil Scheduler A, pa so prepisane.




**PRIMER**

Razporejevalnik A ureja urnik Marijinega ponedeljka in shrani te spremembe. Razporejevalnik B ureja Tomov urnik ponedeljkov, torkov in sred, hkrati pa prejme opozorilo.
Razporejevalnik B klikne Prekliči ter dokonča in shrani njegove spremembe v Tomov urnik.
Spremembe Tomovega urnika ne vplivajo na spremembe urnika A, zato so spremembe Maryjinega in Tomovega urnika shranjene.




## Urejanja in seznam dodeljenih izjem

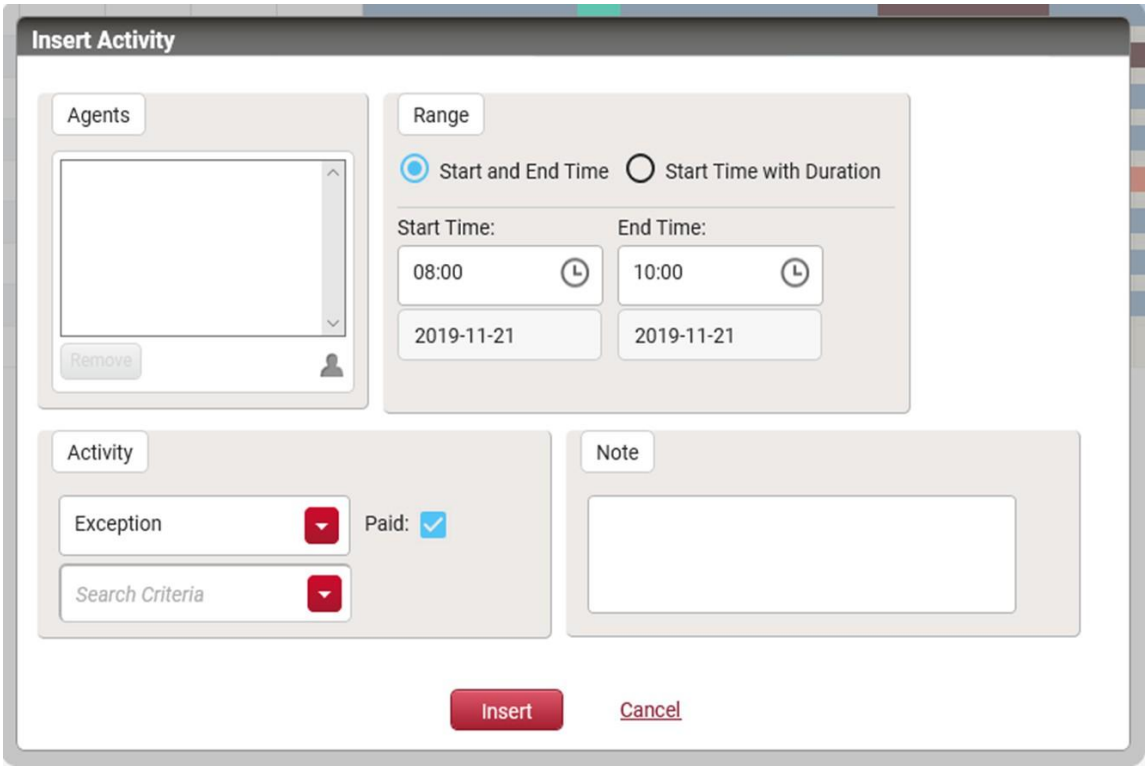
Ko uredite ali izbrišete dejavnost dodeljene izjeme na razporedu posrednika, se te spremembe odražajo na seznamu dodeljenih izjem, ki je prikazan na strani uporabnikov tega posrednika (glejte ). To zagotavlja, da so ob zagonu novega urnika urejene dodeljene izjeme vključene v nov urnik.

Obstaja nekaj izjem od tega, kar bo prikazano na seznamu dodeljenih izjem, ki ga urejate. Te vključujejo:

- Dejavnosti, ustvarjene pred različico 10.4
- Mentorske aktivnosti
- Razpored trgovinskih dejavnosti
- Obnovitev zgodovine urnika

## Insert dejavnost

Pogovorno okno Insert Dejavnost omogoča dodajanje dejavnosti v urnike posrednikov.




Sledite tem korakom za Insert dejavnost na razporedih enega ali več posrednikov.

> **Opomba** Če funkcija opozarjanja posrednika na spor razporeda posrednikov ni omogočena (glejte spodaj), bo nova vstavljena dejavnost prepisala vse delne ali celotne dejavnosti v sporu.

## Insert dejavnost (opozorilo o sporu v razporedu posrednikov ni omogočeno)

1. Na strani Razpored posrednikov prikažite urnik posrednikov za želeno skupino čakalnih vrst storitev, čakalno vrsto storitev, preslikavo spretnosti, ekipo ali združevanje po meri.
2. V orodni vrstici Razpored posrednikov izberite **Dejanja** > **Insert dejavnost** ali z desno tipko miške kliknite urnik posrednika in izberite **Insert** , da prikažete pogovorno okno Insert Dejavnost z že izbranim posrednikom.
3. Izpolnite polja v pogovornem oknu, kot je opisano v spodnji tabeli, in nato kliknite **Insert** to Insert novo dejavnost v razporedih posrednikov.
4. Kliknite Shrani , da shranite spremembo urnika.

V spodnji tabeli so opisana polja v pogovornem oknu Insert Activity.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Posredniki | Zastopniki, vključeni v to dejavnost. Kliknite polje Izbira posrednika, da na seznamu izberete enega ali več posrednikov. Na tem seznamu so prikazani samo posredniki, ki so dodeljeni ekipi v vašem glavnem pogledu. |
| Gumb za odstranitev | Izberite enega ali več posrednikov in kliknite ta gumb, da jih odstranite iz seznam. |
| Razpon | Izberite možnost časovnega obdobja. |
| Ura začetka | Vnesite uro in datum začetka dejavnosti.<br>▪ Časovno polje – privzeto je prikazano 00:00. V polje Čas lahko vnesete začetni čas v korakih po eno minuto ali pa na spustnem seznamu izberete začetni čas v korakih po 15 minut.<br>▪ Datumsko polje – datum, izbran za dejavnost. Privzeti datum je danes. |
| Trajanje | Trajanje aktivnosti v urah in minutah. Ta možnost se prikaže samo, če izberete Začetni čas s trajanjem. |
| Končni čas | Vnesite uro in datum, ko se dejavnost konča.<br>▪ Časovno polje – privzeto je prikazano 00:00. V polje Čas lahko vnesete končni čas v korakih po eno minuto ali pa na spustnem seznamu izberete končni čas v korakih po 15 minut.<br>▪ Datumsko polje – datum, izbran za dejavnost. Privzeti datum je jutri. |
| Dejavnost | Izberite vrsto dejavnosti, ki jo želite vstaviti v urnik.<br>**Opomba** : Če izberete Izjema, se izjema shrani na seznam dodeljenih izjem posrednika na strani Uporabniki posrednika in bo vključen, če se urnik ponovi. Poleg tega vstavljanje izjem s strani Razpored posrednikov ne bo ustvarilo izjeme za cel dan, temveč izjeme za delne dni. |
| Iskalni kriteriji | Izberite določeno vrsto dejavnosti. Polje Izberi vrsto je prikazano le za dejavnosti, ki jih je mogoče podrobneje določiti. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Metapodatki o dejavnosti | (Neobvezno) Dodeljevanje vrednosti metapodatkov ali odstranjevanje vrednosti metapodatkov iz dejavnosti. Če tukaj dodelite ali odstranite vrednost metapodatkov, preglasite privzeto vrednost metapodatkov, ki ste jo dodelili ob konfiguraciji dejavnosti. Če želite več informacij o konfiguriranju vrednosti metapodatkov, glejte Upravljanje vrednosti metapodatkov o dejavnosti. |
| Plača | Potrdite polje Plačano, če se načrtovana dejavnost prišteje k agentovemu številu opravljenih ur v tednu. Potrditveno polje je privzeto izbrano ali počiščeno glede na izbrano dejavnost. |
| Opomba | (Neobvezno) Vnesite besedilo za nadaljnji opis dejavnosti. To polje se prikaže le, če je izbrana dejavnost izjema ali projekt. |

## Posrednik načrtuje opozorila o sporih

Če je omogočena funkcija opozorila o konfliktu posrednika na strani z globalnimi nastavitvami WFM (glejte Konfiguracija sistemskih nastavitev WFM), boste prejeli opozorilo, če uredite urnik, tako da bo zaradi spremembe, ki jo naredite, prišlo do spora z odmorom, kosilom, projektom ali izjemo posrednika. Urejanje je lahko posledica vlečenja in opustitve dejavnosti posrednika, vstavljanja dejavnosti za enega ali več posrednikov ali iskanja optimalnih časov.

Če na primer dejavnost Insert na razporede več posrednikov in je pri enem od teh posrednikov sporen urnik z novo dejavnostjo, se prikaže to sporočilo:

Spor lahko preglasite, ga obravnavate ročno ali prekličete popravek.

Če se odločite, da boste spor preglasili, bo dejavnost, ki jo vstavljate, v celoti ali delno prepisala predhodno načrtovano dejavnost posrednika. Če ima agent na primer polurno kosilo, načrtovano za 9.30 AM do 10.00 AM, in dejavnost, ki jo vstavljate, traja od 9.15 AM do 9.45 AM, se agentov odmor za kosilo skrajša za 15 minut na 9:45 AM do 10:00 AM.

Če prekličete urejanje urnika, bo vaše dejanje Insert Activity v celoti preklicano. Za dejavnost lahko začnete znova uporabljati drug čas.

Če se odločite, da boste spor obravnavali ročno, boste imeli možnost, da uredite urnik posrednika tako, da povlečete sporno dejavnost na drug čas, da bo spor razrešen. V istem primeru lahko agentov odmor za kosilo povlečete tako, da se začne ob 10:00 AM namesto ob 9:30 AM, da se izognete navzkrižju z vstavljeno dejavnostjo.

Ko premaknete dejavnost v sporu, kliknite Poskusi znova na Insert dejavnost v razporedu posrednika v sporu. Če spora ni več, je dejavnost vstavljena in za dokončanje spremembe urnika lahko kliknete Shrani.

## Insert dejavnost, ki se odloči preglasiti konflikte

1. Na strani Razpored posrednikov v orodni vrstici Razpored posrednikov izberite **Dejanja > Insert dejavnost** ali z desno tipko miške kliknite Anywhere na strani razporeda in izberite **Insert** , da prikažete prazno pogovorno okno Insert Dejavnost.
2. Izpolnite želena polja v pogovornem oknu in kliknite **Insert** to Insert novo dejavnost v agentovem urniku.
3. Če pride do sporov, v opozorilnem sporočilu kliknite **Preglasi** , če želite prezreti spore, in Insert novo dejavnost nad dejavnostmi v sporu.
4. Kliknite Shrani , da shranite spremembo urnika.

## Insert dejavnost, ki se odloči za ročno reševanje konfliktov

1. Na strani Razpored posrednikov v orodni vrstici Razpored posrednikov izberite **Dejanja > Insert Dejavnost** ali z desno tipko miške kliknite Anywhere na strani razporeda in izberite **Insert** , da prikažete prazno pogovorno okno Insert Dejavnost.
2. Izpolnite želena polja v pogovornem oknu in kliknite **Insert** to Insert novo dejavnost v urniku posrednika.
3. Če pride do sporov, v opozorilnem sporočilu kliknite **Ročno ravnanje**. Urniki posrednikov so naloženi s spornimi urniki, pripetimi na vrhu strani, označenimi s klicajem v rdečem krogu.
4. Premaknite dejavnosti, kot je potrebno, da očistite konflikte. Če želite več informacij o selitvenih dejavnostih, glejte Uredite urnike s funkcijo povleci in spusti.

5. Ko so vsi spori razrešeni, v orodni vrstici kliknite **Poskusi** znova, da Insert novo dejavnost na spornih seznamih posrednikov.

> **Opomba** Če obstaja nekaj razporedov posrednikov, ki jih raje preglasite, kot pa jih obravnavate ročno, jih pustite v sporu, ko kliknete Poskusi znova. Prejeli boste še eno opozorilo.
> Izberite **Preglasi,** da preglasite te določene urnike.

6. Kliknite Shrani , da shranite spremembo urnika.

## Razmislek o dodelitvi prostega časa in premisleku o načrtu počitnic

Webex WFO uporabnikom v preteklosti ne dovoljuje pošiljanja zahtev za prosti čas za datume. Če želite pravilno kategorizirati odsotnost agenta kot prosti čas, se lahko odločite za Insert izjemo v agentovem urniku po odsotnosti.

Vendar Webex WFO ne obravnava vedno izjeme, ki jo nadzornik vstavi v agentov urnik po odsotnosti na enak način, kot obdeluje zahtevo za prosti čas, ki jo agent predloži pred odsotnostjo s sporočili.

Ta razlika vpliva na naslednje:

- Dodelitev prostega časa – Webex WFO ne odšteje izjeme, vstavljene v pretekli razpored, od tekočega skupnega zneska preostalih dodelitev prostega časa. To velja tudi, če je izjema povezana z vrsto počitnic.
- Čas počitnic – če je Webex WFO integriran z HRMS, ne odšteje izjeme, vstavljene v pretekli urnik, od tekočega skupnega zneska preostalega časa počitnic. Ta tekoči seštevek se posodobi samo enkrat na dan, tako da se uvozijo podatki o dopustu iz sistema HRMS.

V spodnji tabeli je povzeto, kako se zahteve za prosti čas pred odsotnostjo in vstavitve izjem po odsotnosti odštejejo od tekočih skupnih vrednosti v sistemih, integriranih s sistemom HRMS, in sistemih, ki niso integrirani s sistemom HRMS.

| Tekoči | Zahteva za prosti čas pred | Vstavitev izjeme po Odsotnost |
|---|---|---|
| Čas počitnic | HRMS – odšteto | HRMS – neodšteto ne- |
| | Ne-HRMS – odšteto | HRMS – odšteto |
| Prosti čas dodelitve | HRMS – odšteto | HRMS – ni odštet |
| | Ne-HRMS – odšteto | Ne-HRMS – ni odšteto |

## Brisanje dejavnosti

Dejavnost izbrišete iz razporeda posrednika tako, da vstavite drugo dejavnost z enakim začetnim in končnim časom.

> **PRIMER** : Posredniku je na urniku dodeljena izjema za skupinski sestanek, ki traja od 9.00 do 10.00 AM v torek. Ko pa je urnik zagnan, je sestanek skupine preklican. Da bi
> Odstranite srečanje skupine iz urnika posrednika, razporejevalnik vstavi Čas storitve, ki traja od 9.00 do 10.00 AM v torek.

Če je dejavnost dodeljena izjema, jo lahko odstranite tudi tako, da jo izbrišete iz tabele »Dodeljene izjeme« na strani posrednikovih uporabnikov (glejte Upravljanje uporabnikov). Vendar to pušča vrzel, kjer za interval, v katerem je bila izjema, ni predvideno nič. Če želite, da agent ostane neprekinjeno načrtovan brez vrzeli, morate storiti nekaj od naslednjega:

- Znova zaženite urnik.
- Odprite stran Razpored posrednikov in izpolnite prazen del z drugo dejavnostjo ali povlecite dejavnost V storitvi levo ali desno, da zapolnite vrzel.

> **NAJBOLJŠA PRAKSA** Dejavnosti vedno izbrišite s strani razporeda posrednikov in ne iz tabele »Dodeljene izjeme«. Edini razlog, da lahko izbrišete izjemo iz dodeljene
> Tabela izjem je, da je bila izjema ustvarjena v različici 10.3 ali starejši. Te izjeme se ne posodobijo ali izbrišejo samodejno, ko so spremenjene ali izbrisane v različici 10.4.

## Urejanje urnikov s funkcijo »povleci in spusti«

S tehnikami povleci in spusti lahko spremenite začetni in končni čas urnika posrednika ter premikate načrtovane dejavnosti v okviru dnevnega urnika.

Ko so urniki prikazani v urnem pogledu, dvokliknite vrstico razporeda posrednika, da začnete dejanje povleci in spusti. Ko to storite, se vrstica razporeda razdeli na dva dela. Splošni čas, na primer čas uporabe, postane spodnja vrstica, določen čas, kot so izjeme in prelomi, pa postane zgornja vrstica.

- S kazalcem povlecite konce spodnje vrstice levo in desno, da spremenite začetni in končni čas izmene.
- V zgornji vrstici s kazalcem povlecite načrtovano dejavnost na nov čas.

Privzeto se spremembe urnika pripnejo na korake po pet minut. Če želite spreminjati korake po eno minuto, med vlečenjem držite tipko Shift (spustite tipko miške pred tipko Shift ali pa se sprememba urnika zaskoči nazaj na korake po pet minut).

> **OPOMBA** : Izjeme dogodka dinamičnega načrtovanja, ki je zunaj posrednikovega časa v uporabi, ni mogoče premakniti.

**Kliknite Shrani** , da shranite spremembe, ki ste jih naredili v urniku. Če želite preklicati spremembe, ki ste jih naredili, vendar še niso shranjene, na spustnem seznamu Dejanja izberite **Zavrzi spremembe** ali kliknite gumb Osveži brskalnik, da znova naložite stran s prvotnim urnikom.

## Dodajanje in urejanje opomb o dejavnostih

Opombe lahko priložite projektnim in izjemnim dejavnostim v urniku posrednika. Ti zapiski vsebujejo več informacij o dejavnosti. Načrtovano dejavnost lahko dodate ali uredite obstoječo opombo na strani Razpored posrednikov.

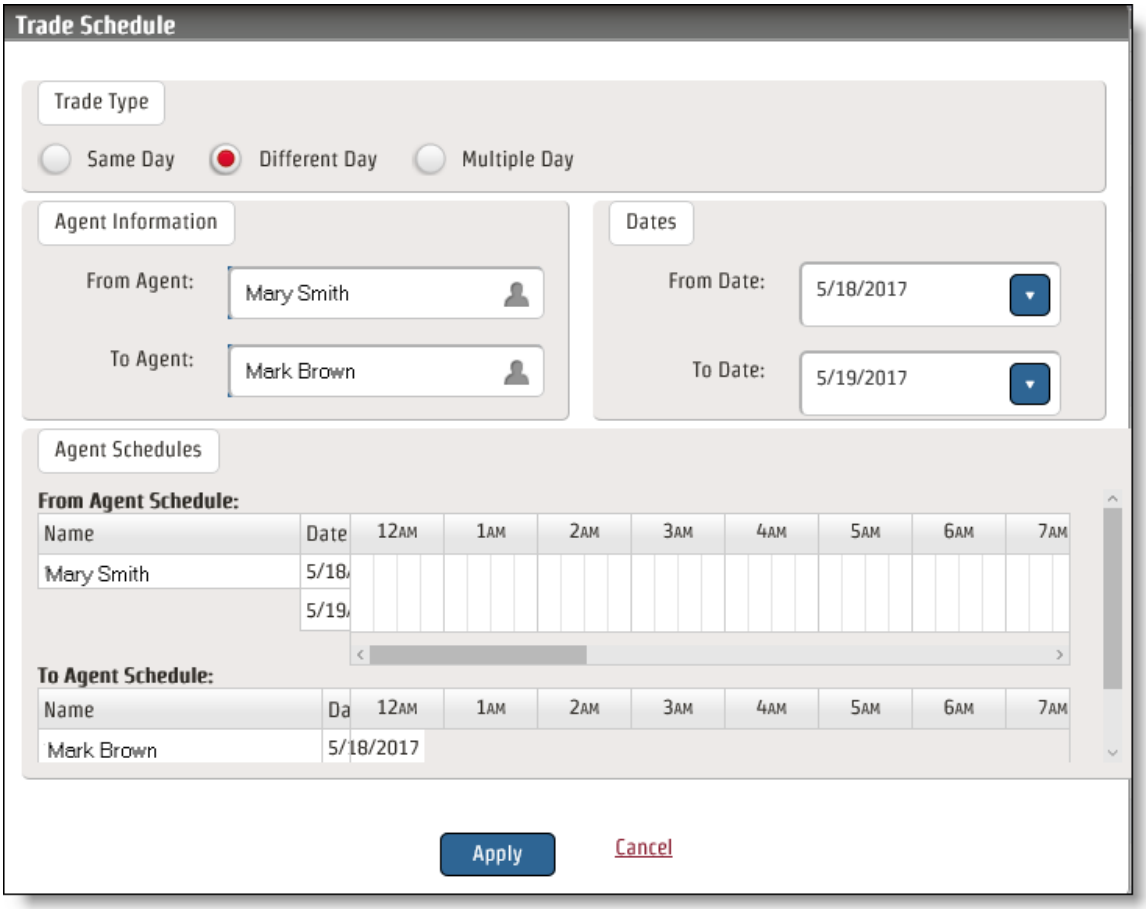
> **Opomba** : Če za vas velja pravilo urejanja urnika, ki omejuje vašo zmožnost spreminjanja opomb o dejavnostih o izjemah in projektih, si lahko obstoječe zapiske o dejavnosti ogledate tako, da s kazalcem miške pokažete na gumb
> Dejavnost, vendar jih ni mogoče urejati. Če ste Insert izjema ali projekt v načrtu, mu ne morete dodati opombe o dejavnosti.

### Dodajanje ali urejanje opombe o dejavnosti

1. Med ogledom strani »Razpored posrednikov« v urnem pogledu z desno tipko miške kliknite želeno dejavnost v urniku posrednika.
2. V pojavnem meniju, ki se prikaže, izberite **Uredi opombo**.
3. V pogovornem oknu Urejanje opombe dodajte opombo ali uredite obstoječo.
4. Kliknite **Posodobi**.
5. Kliknite Shrani , da shranite posodobljen urnik.

## Trgovina z dvema zastopnikoma na seznamih

Pogovorno okno Razpored trgovanja vam omogoča trgovanje z urniki med dvema agentoma.




Z urniki lahko trgujete za isti dan, različne dneve ali več dni. Načrtovani čas ostane tam, kjer je, ker temelji na potrebah po pokritosti. Kar se spremeni, je, kateri agent dela načrtovane ure.

Ko trgovalni agent načrtuje, da bo čez polnoč začel z delom, naj bi agent začel delati na dan, ko se začne urnik.

V spodnji tabeli so opisana polja v pogovornem oknu Razpored trgovanja.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Vrsta trgovine | Vrsta trgovine za ta ukrep. Vaše možnosti so naslednje:<br>▪ Isti dan – razpored trgovanja na isti dan. Ko izberete to možnost, se prikaže polje »Datum načrta«. Ta možnost je privzeto izbrana. To možnost lahko na primer uporabite za trgovanje z urnikom agenta A od 07:00 do 15:00 z razporedom agenta B 09:00–17:00 |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Urnik na isti dan.<br>▪ Različni dnevi – razpored trgovanja v dveh dneh. Ko izberete to možnost, se prikažeta polji Od datuma in Do datuma. Ta možnost deluje točno tako kot možnost Isti dan, in sicer le v dveh ločenih dneh.<br>▪ Več dni – trgujte z večdnevnimi urniki. Ko izberete to možnost, se prikažeta polji Začetni datum in Končni datum. Če na primer izberete 23.1.2019 v polju Začetni datum in 27.1.2019 v polju Končni datum, boste z urniki agenta A od ponedeljka do petka trgovali z urniki agenta B od ponedeljka do petka. |
| Informacije o agentu | Zastopniki, ki se ukvarjajo s trgovino:<br>▪ Od posrednika – prvega posrednika, s katerega urnikom želite trgovati<br>▪ Posredniku – drugemu posredniku, s katerega urnikom želite trgovati<br>Na seznamu Od posrednika ali Do posrednika so prikazani samo posredniki, ki so dodeljeni ekipi v vašem glavnem pogledu. |
| Datumi | Datumi trgovanja. Možni datumi trgovanja so naslednji:<br>▪ Datum razporeda – datum, s katerim želite trgovati z urniki. Ročno vnesite datum ali kliknite polje in v pojavnem oknu Koledar izberite datum.<br>▪ Od datuma – prvi načrtovani datum, vključen v trgovanje.<br>▪ Do datuma – drugi načrtovani datum, vključen v trgovanje.<br>▪ Začetni datum – prvi dan delovne izmene, s katero želite trgovati.<br>▪ Končni datum – zadnji dan delovne izmene, s katero želite trgovati. |
| Urniki agentov | Urnik za oba agenta, prikazan drug ob drugem. Ti vam omogočajo, da: Primerjajte urnike posrednikov, preden kliknete Uporabi.<br>▪ Iz razporeda posrednikov – trenutni urnik prvega posrednika |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | ▪ Na razpored posrednikov – trenutni urnik drugega posrednika<br><br>Obveščeni ste o razpoložljivosti posrednika,<br>Ekipe, časovni pas, izjeme, čakalna vrsta storitev, prekrivajoče se izmene in preslikava spretnosti, ki vam pomagajo pri odločitvi, ali je trgovanje izvedljivo. |

## Razpored trgovanja med dvema zastopnikoma

1. Kliknite **Dejanja > razpored** trgovanja, da prikažete pogovorno okno Razpored trgovanja.
2. Izpolnite polja.
3. Kliknite **Uporabi**. Urniki, s katerimi se trguje, se takoj uporabijo v proizvodnem načrtu.

> **OPOMBA** Za razporede trgovanja morata biti oba agenta vključena v urnik, ki je bil izveden za časovni okvir trgovanja.

### Kopiranje dejavnosti urnika

Na strani »Kopiranje dejavnosti urnika« lahko kopirate dejavnosti urnika na več načinov. Na voljo so naslednja dejanja:

- Kopirajte dejavnosti iz urnika enega posrednika na določen dan v urnike drugih posrednikov na izbrane dneve
- Kopirajte urnike več posrednikov iz določenih dni v določenem tednu v druge tedne

Funkcija kopiranja zamenja ciljne dejavnosti urnika v izbranih časovnih obdobjih z dejavnostmi izvornega posrednika. Vse dejavnosti dodeljene izjeme, ki se samodejno kopirajo, so samodejno prikazane v tabeli »Dodeljene izjeme« ciljnih posrednikov na strani »Uporabniki posrednikov« in bodo prikazane na razporedih ciljnih posrednikov, če se urnik ponovi.

> **OPOMBA:** Pri kopiranju enega datuma na več dni ne izbirajte dejavnosti s prekrivajočimi se časovnimi razponi. Na primer, če poskušate kopirati izmeno 7 PM–5:30 AM in obstaja tudi 12 AM–7 PM Ni na voljo dejavnost, ki jo lahko izberete za kopiranje, nato pa se bo 12 AM–5:30 AM del izmene prikazal šele zadnji dan, izbran za kopijo. Razlog za to je, da dejavnost Ni na voljo prepiše 12 AM–5:30 AM del izmene prejšnjega dne, saj Webex WFO določa dejavnosti za tekoči dan.
>
> **OPOMBA**
> Če kopirate dejavnosti izvornih posrednikov, ki podpirajo drugačne čakalne vrste storitev kot ciljni posredniki, se zavedajte, da bodo te dejavnosti morda izbrisane iz urnikov izvornih posrednikov, ko se bo izvajal prihodnji urnik za njihove čakalne vrste storitev. Če se želite izogniti tej težavi, lahko naredite eno od

Naslednje:

- Kopirajte dejavnost od izvornega posrednika z enakimi čakalnimi vrstami storitev v izmeni kot ciljni posrednik.
- Dodelite dejavnost ciljnemu posredniku in zaženite urnik.

Kopiraj dejavnosti razporejanja pri kopiranju dejavnosti uporablja dodeljeni časovni pas načrtovanja izvornega posrednika. Kopirane dejavnosti se samodejno prikažejo v urniku ciljnega posrednika v časovnem pasu prikaza ciljnega posrednika.

**Opomba** Če so bile kopirane dejavnosti ustvarjene v različici, starejši od različice 10.3, tabela »Dodeljene izjeme« ni posodobljena in če se urnik znova zažene, kopirane izjeme niso prikazane. Vendar pa so kopirane izjeme prikazane v Raziskovalcu podatkov za ciljne agente.

## Predpogoji

- Upravljanje dovoljenja WFM, upravljanje urnikov ali urejanje razporedov

## Postopki

### Kopiranje načrtovanih dejavnosti enega posrednika na urnike drugih posrednikov (kopiranje dejavnosti)

Dejavnosti, kopirane iz izvornega urnika, prepišejo dejavnosti, ki so v celoti zajete v istih intervalih v ciljnih urnikih. Ciljni načrti, ki vsebujejo prekrivajoče se (vendar ne v celoti zajete) dejavnosti, so obrezani, tako da je prekrivajoči se del odstranjen, del, ki se ne prekriva, pa ostane. Dejavnosti ciljnega razporeda, ki se ne prekrivajo ali niso zajete v izvornih dejavnostih, bodo ostale takšne, kot so trenutno v ciljnih urnikih. Kopirane dejavnosti se kopirajo v časovnem pasu prikaza uporabnika, ki kopira.

1. **Izberite možnost Kopiranje načrtovanih dejavnosti posrednika z enega datuma na druge posrednike/datume**

   Možnost.

2. V **razdelku Razpored** virov izberite posrednika, čigar urnik želite kopirati, in datum tega urnika.

   Tabela **razporeda** se nato izpolni z razporedom posrednika na ta datum.

3. Izberite potrditvena polja zraven dejavnosti, ki jih želite kopirati.

> **OPOMBA:** Če ima posrednik dejavnosti, ki niso na voljo ali so na voljo, ki potekajo čez polnoč v vašem časovnem pasu prikaza, so te dejavnosti prekinjene ob polnoči, ko so prikazane na strani. Ta
> Preprečuje kopiranje dejavnosti, ki obsegajo več datumov. Dejavnosti, ki presegajo dva dni od polnoči, so izven dovoljenega časovnega razpona in se ne kopirajo.

4. V **razdelku Ciljni urniki izberite posrednike** in datume, v katere želite kopirati izbrane dejavnosti. Če za ciljni teden ni urnika, bodo ustrezno dodane ograde.
5. Kliknite **Kopiraj**.

### Kopiranje načrtovanih dejavnosti več posrednikov v druge tedne (izmene kopiranja)

Premik vira za dan v tednu popolnoma prepiše ciljni premik na ta dan v tednu. Ciljni dnevi, ki niso bili načrtovani v izvorni izmeni, ostanejo nespremenjeni. Če ciljni datum nima načrtovanih dejavnosti in če izvorne dejavnosti ne vsebujejo premika na mesto na ta dan, se dan zapolni z dejavnostmi, ki niso na voljo. Kopirane dejavnosti se kopirajo v časovnem pasu prikaza kopiranih agentov.

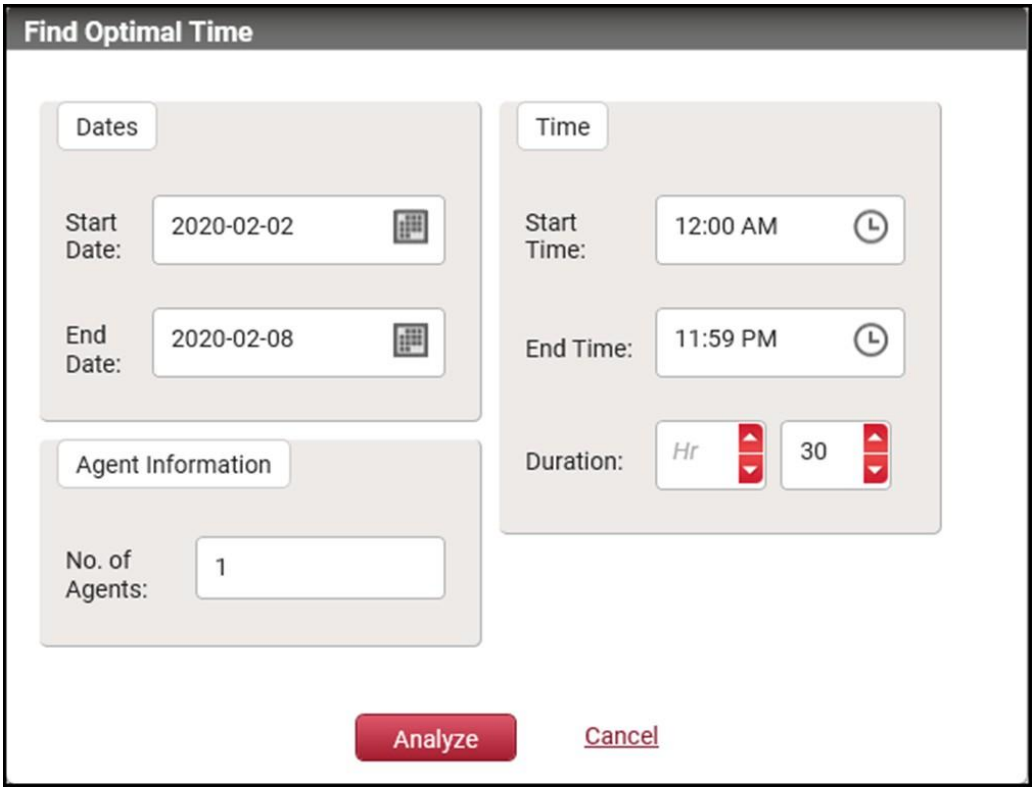
1. Izberite Kopirajte enega ali več dnevnih urnikov posrednikov iz enega tedna **v druge tedne** Možnost.
2. V **razdelku Izvorni urniki izberite posrednike** , katerih urnike želite kopirati, in teden razporeda. Ne glede na to, kateri dan v tednu vnesete v **polje Teden** , je prikazan konfiguriran prvi dan v tednu.
3. V tabeli **Dnevi** izberite določene dni v tednu, katerih urnike želite kopirati. Privzeto je izbran vsak dan v tednu.
4. V razdelku Ciljni urniki izberite tedne, v katere želite kopirati urnike. Ko kliknete kateri koli dan v tednu, se v podokno Dodeljeno vnese datum prvega dne tega tedna. Če želite odstraniti teden, ga izberite in kliknite **Odstrani**.

> **OPOMBA:** Atributi datuma izmene, ki ga kopirate, se prenesejo do ciljnega datuma, zato bo prehod čez polnoč od srede do četrtka v cilju od srede do četrtka
> teden.

5. Kliknite **Kopiraj**.

## Poiščite najboljši čas za aktivnost

Pogovorno okno Najdi optimalni čas vam pomaga najti najboljši čas v razporedu posrednikov za Insert dejavnost, tako da ima čim manjši vpliv na raven storitve. Če želite dejavnost Insert, morate na strani Razpored posrednikov izbrati čakalno vrsto storitev s napovedjo in urnikom.



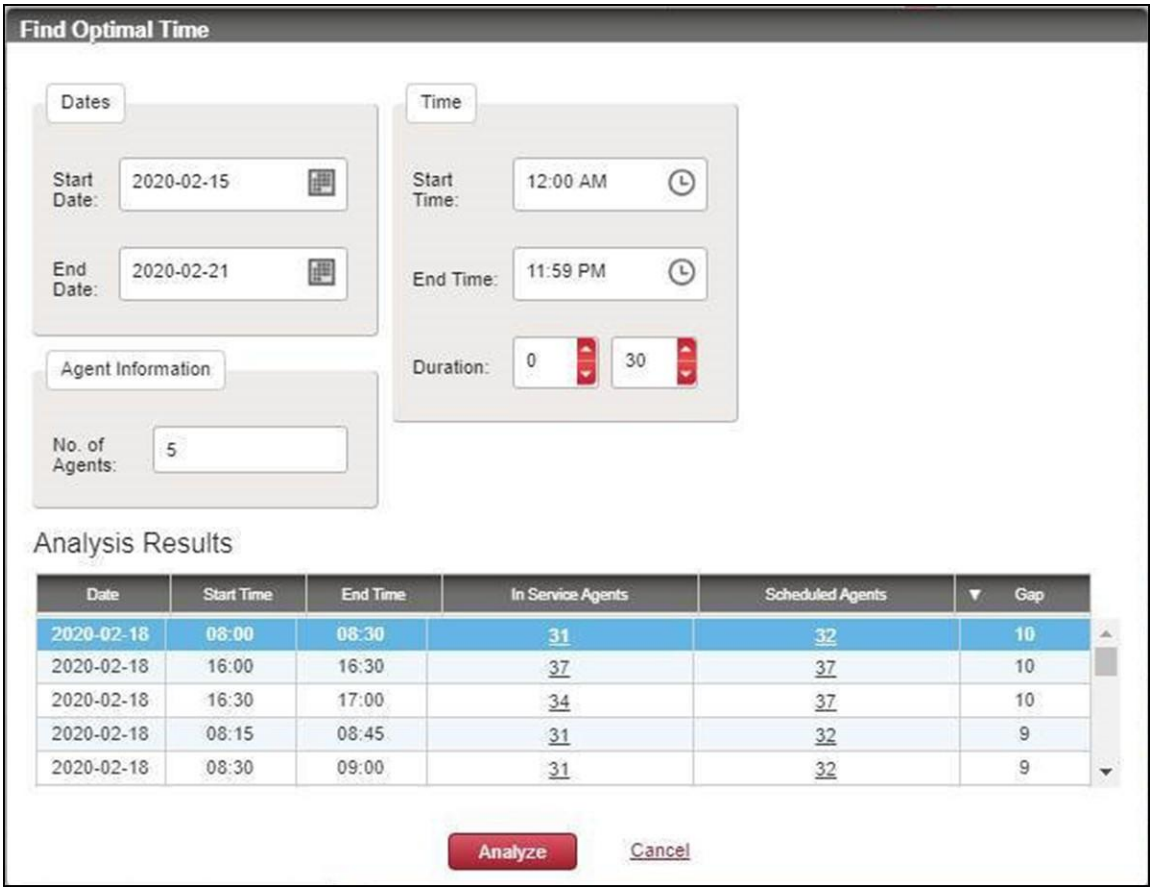

V spodnji tabeli so opisana polja v pogovornem oknu Najdi optimalni čas.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Datum začetka | Datum začetka časovnega obdobja, v katerem naj bi se dejavnost izvajala. Privzeto je to prvi dan v tednu, katerega urnik si ogledujete. Izberete lahko datum v tem tednu. Če želite izbrati datum v prihodnjem tednu, morate ta teden prikazati na strani Razpored posrednikov. |
| Datum konca | Končni datum časovnega obdobja, v katerem naj bi se dejavnost izvajala. Privzeto je to konec tedna, katerega urnik si ogledujete. Izberete lahko kateri koli datum v tednu. Če želite izbrati datum v prihodnjem tednu, morate ta teden prikazati na strani Razpored posrednikov. |
| Ura začetka | Najzgodnejši čas, ko se dejavnost lahko začne. |
| Končni čas | Zadnji čas, ko se lahko dejavnost začne. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Trajanje | Čas, ko naj bi dejavnost trajala. |
| Ne. zastopnikov | Število posrednikov, ki jih želite izvesti dejavnost. |

## Če želite najti optimalen čas:

1. Izpolnite polja v pogovornem oknu Najdi optimalni čas.
2. Kliknite Analiziraj. WFM poišče najboljše trenutke za dejavnost in jih navede v pojavnem oknu Rezultati analize.

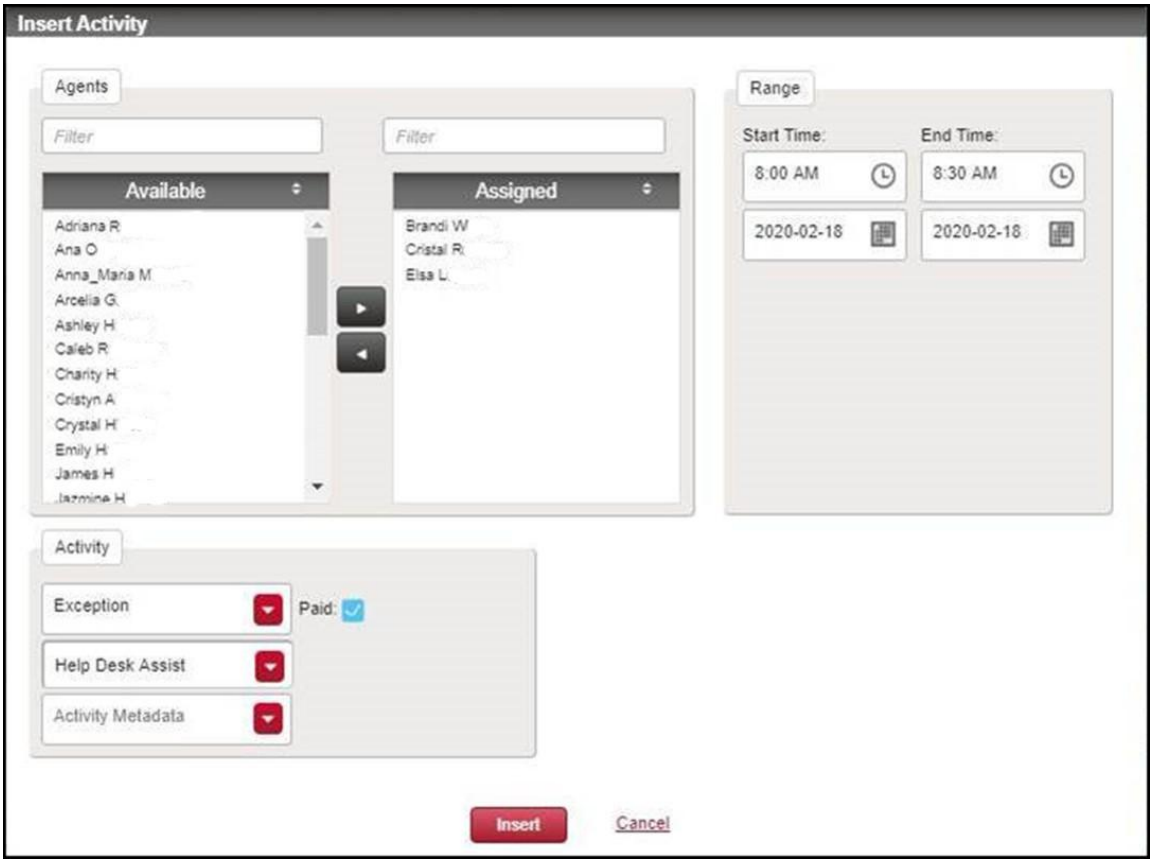



V tabeli z rezultati analize so navedeni časovni termini kandidatov za dejavnost. Polja v tabeli so naslednja.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Datum | Datum termina. |
| Ura začetka | Začetni čas časovnega okvira. |
| Končni čas | Končni čas časovnega okvira. |
| V servisnih agentih | Število zastopnikov, ki so v službi ves čas trajanja časovni okvir. |
| Redni agenti | Število agentov, ki so načrtovani v časovnem okviru. Ti Agente lahko načrtujete za katero koli dejavnost, vključno s storitvijo, odmorom, izjemo, projektom itd. |
| Vrzel | Pozitivna ali negativna vrzel med številom napovedanih agentov in dejanskimi razvrščenimi agenti. Pozitivno število kaže na preveliko število zaposlenih, negativno število pa na premajhno število osebja. Upoštevajte, da to ne upošteva števila sredstev, napovedanih s krčenjem. |

Uporabite vrednost vrzeli, da se boste lažje odločili, kateri časovni okvir uporabiti za dejavnost. Privzeto je najbolj optimalen čas (največja razlika med agenti na delovnem mestu in napovedanimi agenti) prikazan v prvi vrstici seznama rezultatov analize. Če je ta številka negativna, poskusite povečati začetni/končni datumski obseg ali zmanjšati število potrebnih agentov.

Ko se odločite, kliknite številko hiperpovezave v poljih »Servisni posredniki« ali »Razvrščeni posredniki« v izbranem časovnem okviru. S tem odprete pogovorno okno Insert dejavnost s samodejno izpolnitvijo polj obsega glede na izbiro časovnega okvira.




V podoknu Posredniki so imena posrednikov, ki so bili v tabeli z rezultati analize navedeni kot »Servisni agenti« ali »Razvrščeni posredniki«.

## Če želite dejavnost dodati na seznam izbranih posrednikov:

1. Izberite agente, ki jih želite izvesti.
2. Izpolnite razdelka Dodelitev izjeme in Dejavnost.
3. Kliknite **Insert**
4. Kliknite **Shrani**.

## Razveljavitev spremembe urnika

Na strani »Zgodovina urnika« in »Obnovitev« si lahko ogledate zgodovino sprememb urnikov posrednika in obnovite prejšnjo revizijo trenutnega urnika.

**OPOMBA** Če želite pregled te funkcije, glejte O zgodovini urnika in obnavljanju,

Do strani Zgodovina urnika in obnovitev lahko dostopate na dva načina:

- Z desno tipko miške kliknite urnik posrednika na strani Razpored posrednikov in v priročnem meniju izberite Zgodovina urnika. Prikaže se stran z rezultati iskanja za tega posrednika in datum urnika, ki ste si ga ogledovali.
- Pomaknite se na stran v razdelku Upravljanje aplikacij (upravljanje aplikacij > upravljanje urnika > Zgodovina urnika in obnovitev). Prikaže se stran z rezultati iskanja za današnji datum razporeda.

## Iskanje po zgodovini urnikov

Uporabite iskalne pogoje, da poiščete razpored posrednikov, ki ga želite preklicati.

### Iskanje po zgodovini urnikov za določen razpored posrednikov

1. Vnesite določen datum urnika ali obseg datumov razporeda. To je minimalni zahtevani iskalni kriterij.
2. Po želji dodajte več iskalnih pogojev, kot sledi. Vsa ta merila so neobvezna.

| Merila | Opis |
|---|---|
| Ime zastopnika | Agenti na spustnem seznamu so aktivni agenti v ekipah v vašem Glavni pogled. Če želite na seznam vključiti neaktivne agente, potrdite polje »Prikaži neaktivne uporabnike«. |
| Prikaz časovnega pasu | Časovni pas, uporabljen pri prikazu rezultatov iskanja. |
| Datum revizije | Datum revizije urnika. |
| Spremenil | Ime uporabnika, ki je spremenil urnik. |
| Vrsta revizije | Vrsta spremembe urnika. |
| ID dogodka | Enolični ID, ki določa vsak razpored posrednikov, ki so bili vključeni v spremembo.<br>**Opomba** Če je v eni shranjeni spremembi spremenjenih več razporedov posrednikov, je vsak od teh razporedov<br>Ima enak ID dogodka, vendar posamezne ID-je revizije. |

3. Kliknite **Išči**. Rezultati iskanja so prikazani v tabeli z rezultati.
4. Kliknite **Ponastavi** , da počistite polja iskalnega pogoja in vnesete nov iskalni pogoj.

### Tabela z rezultati

Glede na pogoje iskanja lahko tabela z rezultati vsebuje enega ali več zadetkov za določenega posrednika ali, če ste iskali z ID-jem dogodka, za več posrednikov. Če je za posameznega posrednika več zadetkov, ID revizije določa vrstni red, v katerem so bile izvedene spremembe urnika tega posrednika, pri čemer je najvišja ID številka revizije zadnja sprememba.

> **OPOMBA:** Vsak zadetek revizije urnika je za izmeno. Če je posrednik med izvajanjem razporeda razdelil izmene za datum, ima vsaka izmena svoj zadetek za revizijo urnika. Če posrednikov urnik ni Spremenjeno med izvajanjem urnika za tega agenta ni zadetka za revizijo.

Tabelo z rezultati lahko razvrstite po katerem koli stolpcu tabele v naraščajočem ali padajočem vrstnem redu tako, da kliknete naslov stolpca.

### Obnavljanje urnika

## Obnovitev urnika posrednika na prejšnjo različico

1. Do strani »Zgodovina razporeda« in »Obnovitev« dostopate tako, da z desno tipko miške kliknete urnik posrednika na strani »Razpored posrednikov« ali da se pomaknete do nje v upravljanju programov.
2. Če ste do strani dostopali prek upravljanja programov, uporabite polja iskalnih pogojev, da poiščete urnik posrednikov, ki ga želite obnoviti.
3. V tabeli z rezultati iskanja kliknite hiperpovezavo ID revizije v ustrezni vrstici.
4. Kliknite **Obnovi** zraven revizije, ki jo želite obnoviti.

### Primer: obnovitev urnika

V tabeli Rezultati kliknite ID revizije hiperpovezave, da prikažete zgodovino urnikov posrednika. V zgodovini razporedov so prikazane vse spremembe urnika tega posrednika v obdobju hrambe podatkov.

> **OPOMBA** Za vsako prikazano revizijo urnika je na vsakem koncu vrstice razporeda prikazana ena ura nenačrtovanega časa (rjava s temnim križnim valjenjem). Ta dodatna časovna obdobja so prikazana samo za
> Določite urnik in se ne obnovijo, ko obnovite revizijo.

Zgodovina razporeda za tega posrednika na primer prikazuje trenutni urnik in tri spremembe:

| Oblaček | Opis |
|---|---|
| 4 | V tej vrstici je prikazana najstarejša revizija. Ta izvirna različica agentovega urnika ima dodeljeno izjemo (rožnato dejavnost), ki naj bi potekala ob 9.15 AM. |

| Oblaček | Opis |
|---|---|
| 3 | V tej vrstici je prikazana druga novejša revizija. V tej reviziji je bila dodeljena izjema premaknjena iz 9:15 AM na 2:30 PM, odmor za kosilo (modra dejavnost) pa se je premaknil z 11:00 AM na 12:00 PM. |
| 2 | V tej vrstici je prikazana najnovejša revizija. Vedno je enaka trenutni reviziji v vrstici 1. V tej reviziji je bila dodeljena izjema ponovno premaknjena na 1:00 PM odmor za kosilo pa se je premaknil nazaj na 11:00 AM. |
| 1 | V tej vrstici je prikazan trenutni urnik posrednika. Vedno je prikazana na strani z zgodovino urnika, tako da jo lahko primerjate s prejšnjimi revizijami. Ko je veliko revizij, se lahko te revizijske vrstice premikajo gor in dol, medtem ko trenutni urnik ostane v veljavi. |

Če je treba urnik agenta obnoviti na različico, kjer je dodeljena izjema ob 2:30 PM in kosilo ob 12:00 PM, lahko prikažete zgodovino urnikov in kliknete gumb Obnovi v vrstici 3. Trenutni razpored agenta se nato vrne na to različico. Zgodovina razporeda posrednika zdaj prikazuje novo revizijo, ki prikazuje to spremembo:

### Primer: vedenje pri obnavljanju v obstoječem urniku

Če ima časovno obdobje, v katerem je revizija obnovljena, že eno ali več izmen za posrednika (vključno z razpoložljivim časom), ki trajajo do 24 ur, se ti premiki zamenjajo z dejavnostjo Ni na voljo, preden se uporabi obnovljena revizija. Na primer:

| Pred obnovitvijo | Obnovljena revizija | Po obnovitvi |
|---|---|---|
| 6 AM–12 PM Shift<br>3 PM–6 PM Shift | 9 AM–5:30 PM Izmena | 6 AM–9 AM ni na voljo<br>9 AM–5:30 PM Obnovljen Shift<br>5:30 PM–6 PM ni na voljo |
| 8 AM–12 PM Izmena<br>12 PM–4 PM na voljo | 12 PM–4 PM Izmena | 8 AM–12 PM ni na voljo 12 PM–4 PM obnovljena izmena |

## O zgodovini urnika in obnovitvi

> **Opomba** : Za postopke za ogled zgodovine urnikov posrednika in obnovitev prejšnjih urnikov glejte Razveljavitev spremembe urnika.

Urnik agenta lahko obnovite na prejšnjo različico s funkcijo »Zgodovina urnika in obnovitev«. Na voljo je za uporabo s preteklimi, trenutnimi in prihodnjimi urniki agentov, ki so v vašem glavnem pogledu.

Zgodovina urnikov se spremlja takoj, ko je omogočeno hranjenje, in se zbira od tega trenutka do dolžine obdobja hranjenja. Privzeto je obdobje hranjenja 7 dni, vendar lahko skrbnik to vrednost spremeni. Če se mora razpored posrednika iz kakršnega koli razloga povrniti na prejšnjo različico, da bi razveljavil opravljene spremembe, lahko iz zgodovine razporeda obnovite ustrezno revizijo urnika, če je v obdobju hranjenja.

Zgodovino urnikov si lahko ogledate in jo obnovite na dveh mestih:

- Stran razporeda posrednikov (z desno tipko miške kliknite urnik posrednika in v priročnem meniju izberite Zgodovina urnika)
- Stran »Zgodovina urnika« in »Obnovitev« v upravljanju programov (glejte Razveljavitev spremembe urnika

## Pomembno je omeniti

Upoštevajte, da obnovitev ne vpliva na:

- Omejitve najmanjše/max s strani agenta (lahko jih kršite)
- Seznam dodeljenih izjem na strani »Uporabniki«
- Uporaba prostega časa
- Zahteve za dinamično načrtovanje znotraj dneva
- Dinamična razpoložljivost
- Čakajoče spremembe urnika
- Izračuni skladnosti in skladnosti
- HRMS
- Počitniški načrti
- Zahteve za pošiljanje sporočil

**OPOMBA** Če obnovitev krši največje dovoljene pogoje za uporabo, ne bo uspela.

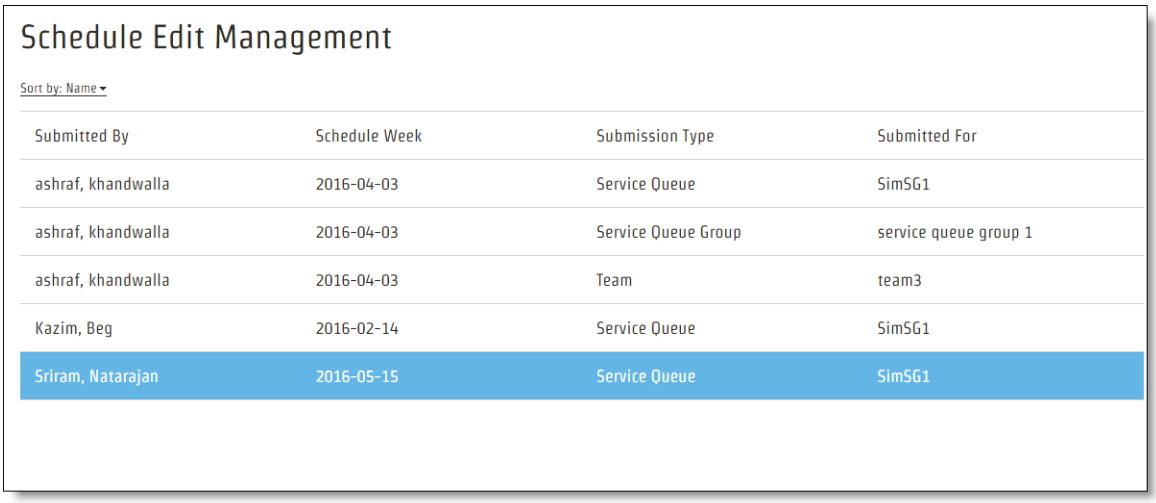
Obnovitev urnika, povezanega s trgovanjem, obnovi samo urnik izbranega agenta. Urnik drugega agenta se ne spremeni in trgovalne ure ostanejo.

> **PRIMER:** Agent A trguje v torkovi izmeni z izmeno agenta B v sredo. Vendar se seznam agenta A povrne v stanje, kakršno je bilo pred trgovanjem z agentom B, tako da je agent A ponovno Načrtovano za delo v torek. Urnik agenta B se z obnovitvijo ne spremeni, tako da je še vedno načrtovan za delo v torek in ne v sredo.

Če je v spremembo vključenih več razporedov posrednikov, so ti označeni kot skupina z ID-jem dogodka. Tako boste lažje našli vsak urnik, ki je bil spremenjen, če jih boste morali obnoviti na starejšo različico.

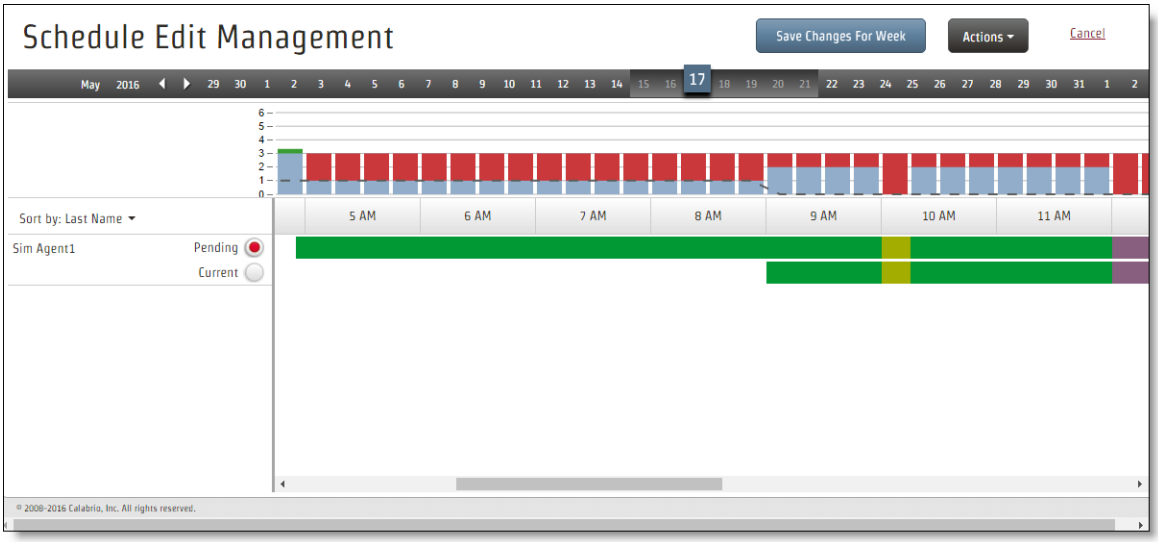
## Odobritev ali zavrnitev sprememb urnika, ki so jih izvedli nadzorniki

Stran Upravljanje urnika urejanja je na voljo uporabnikom z omogočenim dovoljenjem Skrbništvo WFM za njihovo vlogo. V njem so navedene spremembe urnika, ki so jih naredili nadzorniki, katerih zmožnosti urejanja nadzira pravilo urejanja urnika (glejte Omejevanje nadzornikove zmožnosti urejanja urnikov) in ki so vključeni v potek dela dogodka urejanja urnika. Spremembe, ki so jih naredili ti nadzorniki, so na čakanju, dokler jih skrbnik ali razporejevalnik ne odobri ali zavrne.




Ko kliknete enega od vnosov, se prikaže stran, ki prikazuje spremembe, ki jih je naredil nadzornik. Na tej strani je prikazan trenutni urnik vsakega agenta in čakajoči urnik s spremembami, ki jih predlaga nadzornik.

Ogledate si lahko, kako sprememba vpliva na pokritost in osebje, tako da za vsakega posrednika preklapljate med možnostma »V teku« in »Trenutno«. Premaknite kazalec miške nad katero koli vrstico na vrhu urnika, da prikažete število agentov, ki so predvideni in načrtovani za interval.




### Odobritev ali zavrnitev sprememb urnika

1. Če želite odobriti spremembo urnika, izberite **možnost V teku** poleg imena posrednika. Če želite zavrniti spremembo urnika, izberite možnost Trenutno .

   > **Opomba** Izberete lahko vse čakajoče ali vse trenutne urnike hkrati z gumbom Dejanja v orodni vrstici.

2. Kliknite **Shrani spremembe za teden**.

## Upravljanje današnjega urnika

Upravljanje današnjega urnika vključuje naslednje:

- Ponudite izbranim agentom možnost, da si vzamejo prostovoljni prosti čas, nadure ali oboje, ko ustvarjeni urnik prezaposlene ali premalo osebja čakalne vrste storitev.
- Preverite pokritost osebja, vključno z upoštevanjem in skladnostjo agentov.
- Povečajte pokritost brez izvajanja novega urnika.

### Ponudite prostovoljne nadure ali prosti čas

Dinamično načrtovanje znotraj dneva vam omogoča, da natančno prilagodite osebje, da ustreza trenutnim razmeram, tako da izbranim agentom ponudite možnost, da si vzamejo prostovoljni odmor, nadure ali oboje, ko ustvarjeni urnik prezaseda ali premalo osebja v čakalni vrsti storitev.

Spremembe urnika se lahko nanašajo na trenutni ali prihodnji dan. Te spremembe urnika, ki jih je sprožil posrednik, je mogoče konfigurirati tako, da zahtevajo odobritev ali pa začnejo veljati takoj, ne da bi bila potrebna kakršna koli odobritev.

Na strani Dinamično načrtovanje znotraj dneva lahko storite naslednje:

- Brskanje po pokritosti urnika čakalne vrste storitev
- Ustvarjanje novega dogodka dinamičnega načrtovanja znotraj dneva
- Ogled in urejanje seznama obstoječih dogodkov dinamičnega načrtovanja znotraj dneva

**OPOMBA** : Zelo priporočljivo je, da uporabite profile delovnega stanja za optimizacijo kosil in odmorov agenta znotraj dneva.

## Brskanje

V pogledu Dogodki se odpre stran Dinamično načrtovanje znotraj dneva, na kateri so navedeni vsi obstoječi dogodki. Kliknite Prebrskaj in nato na spustnem seznamu izberite čakalno vrsto storitve, da prikažete urnik in pokritost čakalne vrste storitev za trenutni datum. Po želji lahko izberete drug datum.

Ko prikažete urnik in pokritost čakalne vrste storitev, lahko:

- S spustnega seznama Čakalna vrsta storitve izberite drugo čakalno vrsto storitev.
- Izberite drug datum v vrstici koledarja. Izberete lahko današnji datum ali kateri koli datum v prihodnosti.
- Izberite drugo napoved s spustnega seznama Napoved. Izberete lahko tudi možnost Napovedi, da prenapovedujete urnik. Spreminjanje uporabljene napovedi vam lahko pomaga določiti raven osebja, ki jo potrebujete na izbrani dan.

  **OPOMBA** Napoved lahko uporabite samo za trenutni datum.

## Ogled obstoječih dogodkov

Kliknite gumb Dogodek (zgornji desni kot strani Dinamično načrtovanje znotraj dneva), če si želite ogledati seznam obstoječih dogodkov za trenutni in prihodnji datum. Kliknite gumb Nastavitve zraven katerega koli od navedenih dogodkov in si oglejte stran z dinamičnimi dogodki znotraj dneva za ta dogodek. Če dogodek še poteka, se na vrhu strani prikaže ura odštevanja, ki prikazuje, koliko časa je še ostalo posrednikom, da se prijavijo na dogodek.

Polja na seznamu so opisana v naslednji tabeli.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Nastavitve | Kliknite ta gumb, če si želite ogledati, urediti ali izbrisati dinamično načrtovanje znotraj dneva |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | dogodek. |
| Vrsta | Vrsta spremembe urnika: VTO (prostovoljni prosti čas), OT (nadure) ali oboje. |
| Ime dogodka | Ime dogodka dinamičnega načrtovanja znotraj dneva. Kliknite ime dogodka , da si ogledate stran z dinamičnim načrtovanjem znotraj dneva za dogodek. |
| Čakalna vrsta storitev | Čakalna vrsta storitve, za katero velja navedeni dogodek. |
| Datum razporeda | Datum spremenjenega razporeda. |
| Stanje | Te tri številke so, od leve proti desni:<br>▪ Število agentov, katerih spremembe razporeda so bile odobrene (odobrene)<br>▪ Število posrednikov, ki so poslali razpored, se je spremenilo, vendar to še ni bilo odobreno (v teku)<br>▪ Skupno število agentov, povabljenih k sodelovanju na dogodku (skupaj dodeljenih agentov) |

## Ustvarjanje novega dogodka dinamičnega načrtovanja znotraj dneva

**Kliknite gumb Ustvari dogodek** (zgornji desni kot strani Dinamično načrtovanje znotraj dneva), da ustvarite nov dogodek.

Razdelki na strani Dogodki dinamičnega načrtovanja znotraj dneva so opisani spodaj.

### Ime dogodka dinamičnega načrtovanja znotraj dneva

Edinstvena imena dogodka.

### Rok za odgovor agenta

Ta razdelek se uporablja za konfiguriranje, kdaj se morajo agenti odzvati na dogodek s spremenjenimi urniki, rokom in ali mora biti njihov odgovor odobren ročno.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Rok za oddajo | Vnesite datum, ko so odgovori posrednikov, povabljenih, da spremenijo svoje Urniki so predvideni. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Rok za oddajo | Vnesite čas na datum, ko so bili odgovori posrednikov, povabljenih v Spremembe urnikov so zapadle. |
| Samodejno odobritev sprememb urnika posrednika | To potrditveno polje izberite, če želite, da spremembe urnika posrednikov začnejo veljati samodejno. Če so vse spremembe razporeda posrednikov potrjene, morajo biti odobrene ročno. |
| Dovoli kršitve min/max ur na dan/teden | To potrditveno polje izberite, če želite, da spremembe urnika posrednikov kršijo omejitve najmanjše/maksimalne ure, dodeljene posredniku. |

## Čakalna vrsta storitev

Izberite čakalno vrsto storitev, katere urnik želite spremeniti.

## Obdobje spremembe urnika

**OPOMBA** Ta polja so edina polja, ki jih je mogoče posodobiti, ko je dogodek ustvarjen.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Datum razporeda | Izberite datum obdobja spremembe urnika. |
| Spremeni začetni čas | Vnesite začetni čas obdobja spremembe urnika v 24-urni obliki.<br>**OPOMBA** Če želite izbrati možnost polnoči, ročno vnesite **0:00** . |
| Sprememba končnega časa | Vnesite končni čas obdobja spremembe urnika v 24-urni obliki.<br>**OPOMBA** Če želite izbrati možnost Polnoč, ročno vnesite **24:00** . |

## Napoved

Izberite napoved, ki se uporablja za prikaz potreb po osebju za datum spremembe urnika. Izberete lahko napoved proizvodnje, imenovano napoved ali napoved znotraj dneva.

## Možnost spremembe urnika

Izberite vrsto spremembe urnika, ki jo želite ponuditi izbranim posrednikom:

- Prostovoljni prosti čas – agenti se odrečejo času v prevelikih časovnih presledkih
- Nadurno delo – posredniki prevzamejo dodaten čas v intervalih s premajhnim številom osebja

- Oboje – agenti se odrečejo času v prevelikih intervalih in si vzamejo dodaten čas v premalo osebju

## Prostovoljni parametri prostega časa

Ta polja se prikažejo, ko izberete možnost Prostovoljni dopust ali Oboje sprememba urnika.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Najkrajši prosti čas | Vnesite najmanjši dovoljeni čas, ki ga lahko vzame agent. |
| Najdaljši dovoljeni čas vzame agent. | Vnesite največjo količino prostega časa, ki ga lahko |
| Omogočanje večkratnega izbora premora | Potrdite to polje, če želite posrednikom dovoliti, da si v obdobju spremembe urnika vzamejo prosti čas v več segmentih – to pomeni, da ni nujno, da je prosti čas zvezen. |
| Prag kadrovskega cilja | Vpišite število prevelikega števila zaposlenih (pozitivno število) ali premalo osebja (negativno število), dovoljeno v vsakem intervalu v obdobju spremembe urnika. |
| Izjema, ki se uporablja | Izberite izjemo, ki jo želite uporabiti za prostovoljni prosti čas v agentovi urnik. |

## Parametri nadur

Ta polja se prikažejo, ko izberete možnost Nadurno delo ali Oboje spremeni urnik.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Minimalno nadurno delo | Vnesite najmanjšo količino nadur, ki jih lahko opravi agent. To polje Se prikaže, ko je izbrana možnost Nadurno delo ali Oboje. |
| Maksimalno nadurno delo | Vnesite največjo količino nadur, ki jih lahko opravi agent. To polje Se prikaže, ko je izbrana možnost Nadurno delo ali Oboje. |
| Omogočanje več izborov nadur | Potrdite to polje, če želite posrednikom dovoliti prevzem nadur v več segmentih v obdobju spremembe urnika – to pomeni, da ni nujno, da so nadure zvezne. To potrditveno polje se prikaže le, ko je izbrana možnost Nadurno delo ali Oba urnika spremeni. |
| Vsilite minimalno vrzel med premikom in zagonom | To potrditveno polje izberite, če želite zahtevati, da med agentovo redno izmeno in začetkom nadurnega dela preteče minimalno časovno obdobje. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| nadur | |
| Najkrajše trajanje vrzeli | Vnesite najmanjši čas, ki lahko nastane med redno izmeno agenta in začetkom nadur. |
| Prag kadrovskega cilja | Vpišite število prevelikega števila zaposlenih (pozitivno število) ali premalo osebja (negativno število), dovoljeno v vsakem intervalu v obdobju spremembe urnika. |

## Posredniki

Izberite posrednike, ki jih želite povabiti k sodelovanju na dogodku dinamičnega načrtovanja znotraj dneva. V podoknu »Razpoložljivost« so navedeni zastopniki, ki podpirajo izbrano storitev.

> **OPOMBA:** Samo za prostovoljne dogodke nadurnega dela (brez dogodkov za prostovoljne nadure in prostovoljne odsotnosti) lahko posrednike izberete zunaj izbrane čakalne vrste za storitve za: Sodelujte na dogodku. To vam omogoča večjo prilagodljivost, da izpolnite svoje zahteve glede pokritosti. Če želite, da so ti posredniki vidni v podoknu »Na voljo«, potrdite polje »dogodku želim dodeliti posrednike v drugih čakalnih vrstah storitev«. Če potrdite polje, dogodku dodelite zunanje posrednike in počistite potrditveno polje, bodo ti zunanji posredniki odstranjeni iz podoken Na voljo in Dodeljeno.

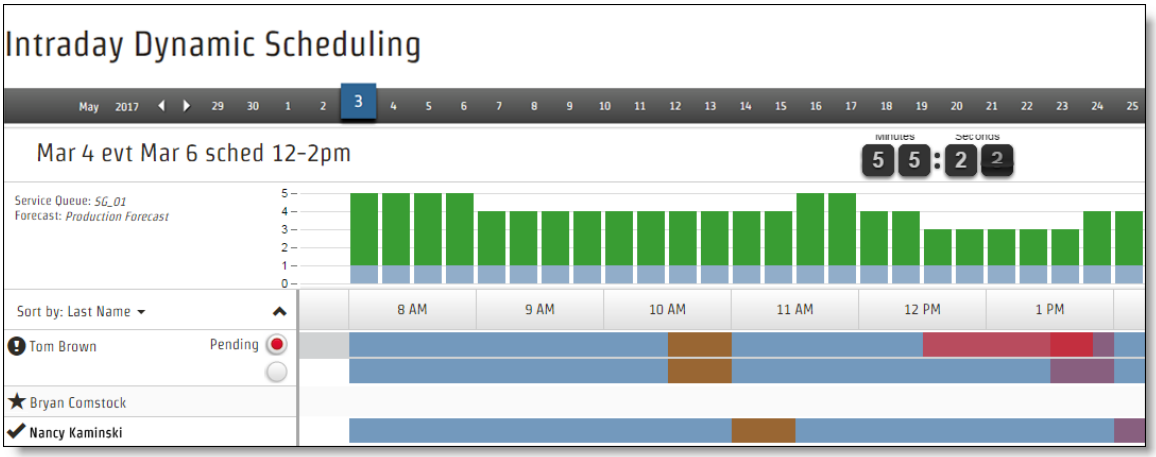
Povabljeni agent morda ne bo mogel sodelovati v dogodku, ker agentov urnik ne ustreza zahtevam dogodka. V tem primeru posrednik vidi sporočilo, da izbira prostega časa ali nadurnega dela za dogodek ni več na voljo.

> **OPOMBA:** Agenti se lahko prijavijo za prostovoljno nadurno delo na dneve, ko nimajo urnika.

### Odobritev sprememb urnika

Če je dogodek dinamičnega načrtovanja znotraj dneva konfiguriran tako, da samodejno odobri spremembe urnika posrednika (potrjeno je potrditveno polje »Samodejno se spremeni urnik posrednika«), se sprememba urnika prikaže takoj po urniku posrednika.

Spremembe razporeda posrednikov, ki jih je treba odobriti, so prikazane na strani dinamičnega načrtovanja znotraj dneva za ta dogodek.




Imena posrednikov, ki so bili povabljeni k sodelovanju na dogodku dinamičnega načrtovanja znotraj dneva, so označena z eno od treh ikon (prikazano na zgornji sliki).

- Zvezdica – označuje agenta, ki je bil povabljen k sodelovanju na dogodku, vendar še ni odgovoril
- Kljukica – označuje posrednika, ki je spremenil urnik in so bile te spremembe samodejno ali ročno odobrene
- Klicaj – označuje posrednika, čigar spremembe čakajo na ročno odobritev

Če spremembe posrednika čakajo na vašo odobritev, sta poleg imena posrednika dve vrstici razporeda. Zgornja vrstica je predlagani urnik (v teku), spodnja vrstica pa je obstoječi urnik agenta. Ko preklapljate med trenutnim urnikom posrednika in agentovim čakajočim spremenjenim urnikom, se pokritost posodobi in vam pomaga pri odločitvi, ali želite sprejeti čakajočo spremembo ali ne.

## Sprejem predlaganega urnika posrednika

1. **Izberite možnost V teku** .
2. V orodni vrstici kliknite **Shrani** .

V naslednjem primeru Webex WFO nadomesti neplačano dejavnost v razporedu posrednika, ki je predložil spremembe, z dejavnostjo, ki ni na voljo.

| Konfiguracija dinamičnega dogodka znotraj dneva | Dejanja posrednikov |
|---|---|
| Vključuje prostovoljni prosti čas, za katerega se uporablja plačana izjema. | ▪ Agent doda prostovoljni prosti čas in ta prostovoljni prosti čas se prekriva z neplačano dejavnostjo v obstoječem urniku agenta. |

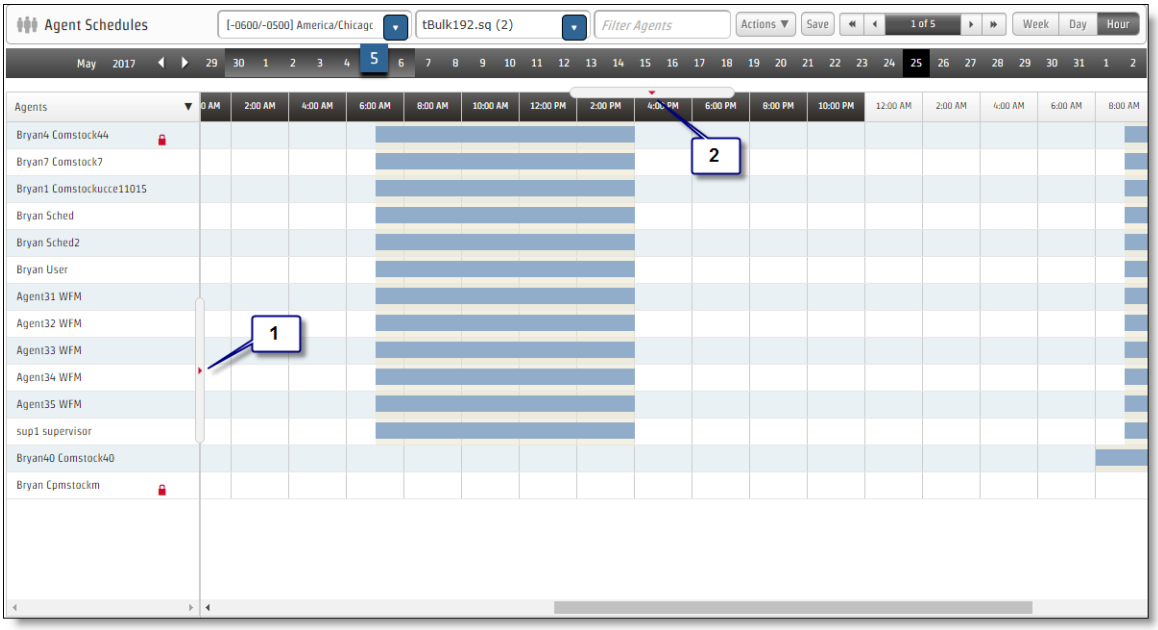
| Konfiguracija dinamičnega dogodka znotraj dneva | Dejanja posrednikov |
|---|---|
| | ▪ Spremembe agenta se odobrijo ročno ali samodejno. |

## Zavrnitev predlaganega urnika agenta

1. Izberite možnost Trenutno .
2. V orodni vrstici kliknite **Shrani**.

# O predalih

Predal je podokno, ki se odpre in zapre s klikom kontrolnika na strani Razpored posrednikov.




Na voljo so trije predali:

- Predal s podrobnostmi o upoštevanju zahteve posrednika – prikaže se tako, da kliknete ime posrednika na seznamu posrednikov
- Predal za pritrditev – prikaže se s klikom na kontrolnik puščice (številka 1 na sliki) desno od seznama posrednikov
- Predal za pokritost – prikaže se s klikom na kontrolnik puščice (številka 2 na sliki) pod vrstico koledarja

**OPOMBA:** Predal za pokritost ni na voljo, če razporede posrednikov filtrira ekipa.

## Preverite pokritost osebja

Predal za pokritost je na voljo samo za čakalne vrste storitev in skupine čakalnih vrst storitev. Odpre in zapre se s klikom na kontrolnik puščice pod vrstico koledarja.

Predal za pokritost ima naslednje poglede:

- Pokritost: načrtovani pogled (privzeti pogled)
- Pokritost: Pogled na krčenje
- Pokritost: pogled napovedi
- Znotraj dneva: pogled podatkov
- Zemljevid pokritosti z več veščinami

S predalom za pokritost si lahko ogledate, kako WFM predvideva, kaj bo čakalna vrsta storitev naredila za vsak dan in interval. Pokaže vam, ali je vaša napoved točna v primerjavi z razporedom proizvodnje, in vam omogoča spremembe urnika po proizvodnji.

> **Opomba :** Podatki o ravni storitve na vseh straneh s pokritostjo so izračunani z dnevnimi vsotami v pogledu ure in dneva ter tedenskimi vsotami v tedenskem pogledu.

Na podlagi meritev, prikazanih v predalu za pokritost, lahko uredite urnik, da izboljšate splošni cilj ravni storitve. Na primer, lahko prestavite odmor posrednika, da se zgodi 30 minut pozneje, da odpravite težavo z osebjem. Ta prilagodljivost urnika lahko pomembno prispeva k ohranjanju dnevnega cilja ravni storitve.

> **Opomba** : Če ne vidite pokritosti, ki jo potrebujete pri urejanju urnika, je to morda posledica vrednosti minimalnega trajanja načrtovanja, nastavljene za to ali drugo čakalno vrsto storitev. Razmislite o skrajšanju
> Minimalno trajanje ali popolna odprava določitve minimalnega trajanja, da se omogoči večja prožnost pri izpolnjevanju zahtev glede pokritosti.

Meritve v tem predalu se samodejno posodobijo, ko spremenite razpored proizvodnje.

Če želite izbrati, katere informacije bodo prikazane v grafikonu pokritosti, kliknite gumbe meritev na levi strani grafikona. Če se obroba gumba spremeni iz svetlo sive v temno sivo, lahko ugotovite, ali je gumb vklopljen.

Pojavno okno se prikaže, ko kliknete vrstico v katerem koli predalu za pokritost.

Informacije v pojavnem oknu so podrobno opisane v naslednji tabeli.

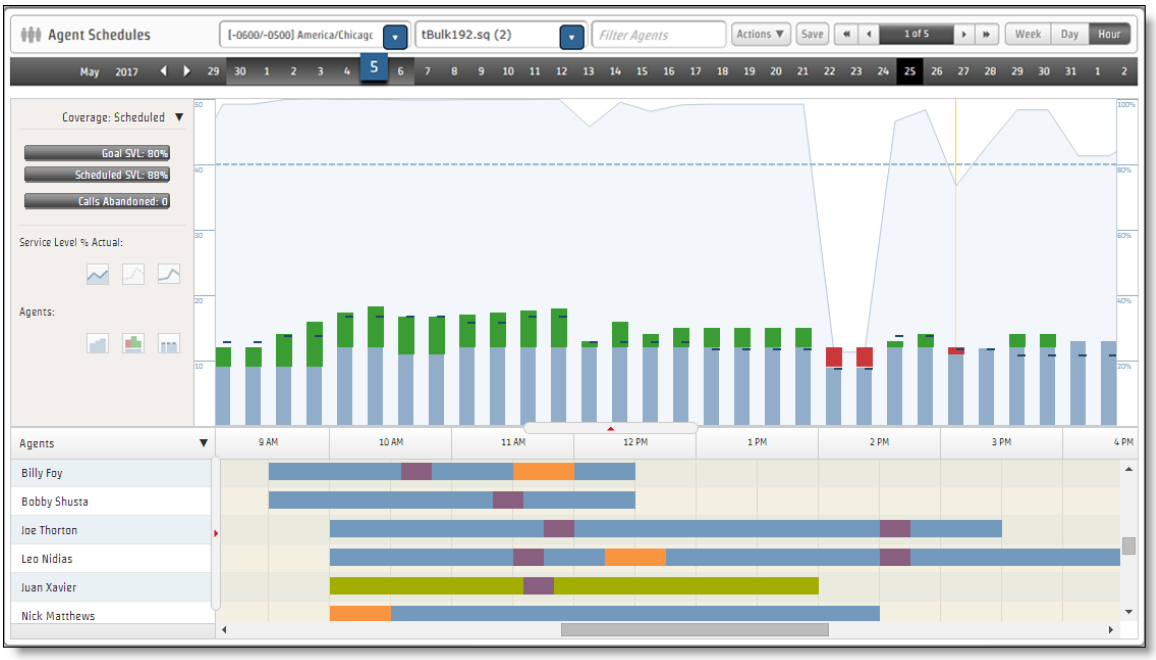
> **Opomba** : čakalne vrste interaktivnih storitev prikazujejo informacije v stolpcih »Posredniki« in »% SVL«. Čakalne vrste za neinteraktivne storitve in vse skupine čakalnih vrst storitev prikazujejo informacije samo v posrednikih
>
> Stolpec.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Napoved | Število agentov in odstotek ravni storitev, napovedan za interval. |
| Načrtovano | Število posrednikov in odstotek ravni storitve, načrtovan za interval. Ta številka ne vključuje neaktivnih učinkovin ali učinkovin, ki so bile ukinjene, vendar so še vedno na seznamu.<br>**OPOMBA** Če je agent načrtovan za skupino z več veščinami, posrednik prispeva težo čakalne vrste storitve k številu načrtovanih<br>Agenti. Na primer, če ima čakalna vrsta za storitve 30-odstotno težo v skupini multiskill, agent, načrtovan za skupino multiskill, prispeva 0,3 načrtovanega agenta za to čakalno vrsto storitev. |
| Dejansko | Dejansko število agentov in odstotek ravni storitev za interval. |
| Krčenje | Število agentov po krčenju se uporabi za število razvrščenih uslužbencev in odstotek ravni storitev, pričakovan za to število agentov. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ponovna napoved | Napovedano število agentov na podlagi prenapovedanega števila stikov in prenovljenega povprečnega časa obdelave glede na želeni cilj ravni storitve (odstotek in sekunde). Ti podatki so na voljo za tekoče pol ure in naprej. |
| % SVL cilja | (Samo čakalne vrste za interaktivne storitve) Odstotni cilj ravni storitve. |
| Krčenje % | Odstotek krčenja, uporabljen za interval. |
| % Napoved | Napovedani odstotek ravni storitve. Ti podatki so na voljo za Trenutno pol ure in naprej. |

## Pokritost: načrtovani pogled

Pokritost: načrtovani pogled je privzeti pogled v predalu pokritosti. Prikazuje, kako dobro čakalna vrsta storitev dosega svoj cilj ravni storitve, tako da primerja podatke v realnem času z razporedom proizvodnje.




Grafikon lahko konfigurirate tako, da prikaže katero koli ali vse od teh meritev, tako da vklopite in izklopite ustrezne gumbe meritev:

- (Samo posamezne čakalne vrste storitev) Raven storitve % načrtovanega
- (Samo posamezne čakalne vrste storitev) Cilj v % ravni storitve
- (Samo posamezne čakalne vrste storitev) Raven storitve % dejanskih
- urnik zastopnika
- Napoved agentov
- Agenti Dejansko
- (Samo neinteraktivne čakalne vrste za posamezne storitve ali skupine čakalnih vrst storitev) Največje število stikov v čakalni vrsti

V levem podoknu so prikazane tudi te meritve za izbrano časovno obdobje:

- (Samo čakalne vrste za interaktivne storitve) Cilj SVL %
- (Samo čakalne vrste za interaktivne storitve) Načrtovani SVL %
- (Tekoči in pretekli dnevi samo za Unified CCE ACD) Dejanski SVL %
- Opuščeni klici

## Razlaga grafikona

Grafikon Coverage: Scheduled view prikazuje naložen palični grafikon in črtni graf za določen dan. Črte in črte so barvno označene za lažjo interpretacijo. Vsaka vrstica predstavlja 15-minutni interval dnevnega in urnega pogleda ter 60-minutni interval v pogledu tedna.

V naslednji tabeli so opisane barve, uporabljene v naloženi vrstici za vsak interval.

| Barvni | urnik zastopnika |
|---|---|
| Svetlo modra | Število načrtovanih agentov. |
| Temno modra | Dejansko število agentov. |
| Rdeča | Število napovedanih agentov. Kaže na pomanjkanje agentov. |
| Zelena | Število napovedanih agentov. Označuje, da je presežek načrtovanih agentov. |

Če želite določiti najmanj moteč čas z Insert dejavnostjo, primerjajte načrtovane agente z napovedjo agentov v grafikonu. Vrzel lahko uporabite za določitev števila agentov, ki so na voljo za načrtovano dejavnost, ne da bi to vplivalo na pokritost.

Če so na voljo dodatni posredniki, lahko načrtujete dejavnost, ne da bi to vplivalo na cilj ravni storitve. Če je na primer v intervalu od 10.30 do 11.00 načrtovan presežek štirih posrednikov, lahko v tem času načrtujete 30-minutno srečanje s štirimi posredniki.

Če je načrtovanih manj agentov, kot zahteva napoved, morate spremeniti urnike agentov, da izpolnite zahtevo urnika.

V spodnji tabeli so opisane črte, ki se uporabljajo za predstavitev različnih ravni storitev v grafikonu. Dejanske ocene ravni storitve lahko primerjate z načrtovanim stanjem ravni storitve in ciljem ravni storitve, da vidite, kaj se točno dogaja v središču za stik. Grafikon prikazuje, kako natančno je kontaktni center dosegel svoj cilj ravni storitve.

Za čakalne vrste neinteraktivnih storitev grafikon prikazuje dejansko največje število stikov v čakalni vrsti.

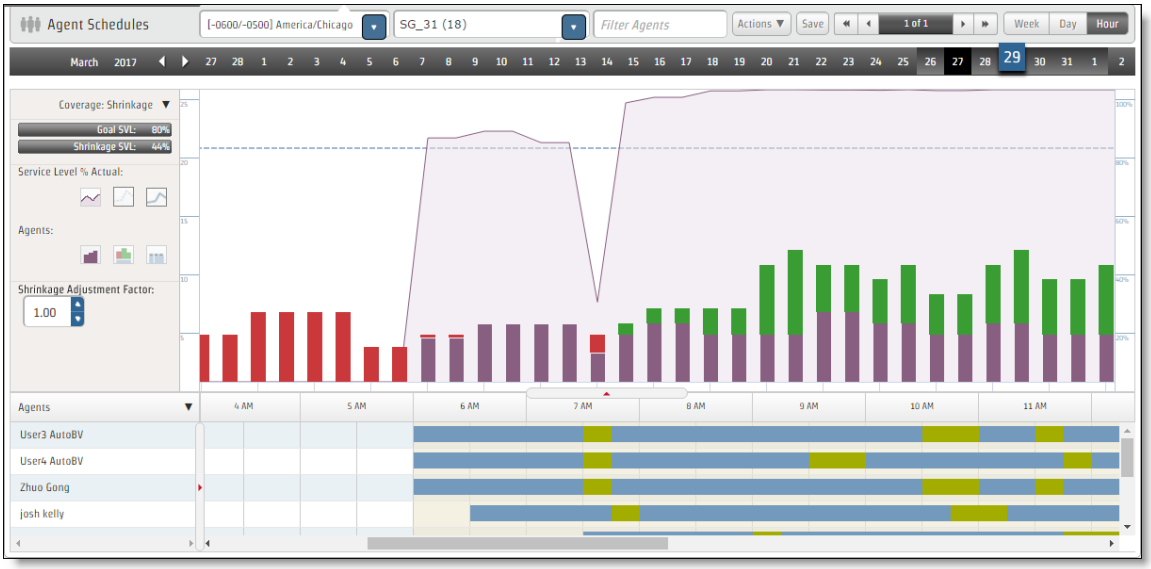
**Opomba** Črtni graf, ki predstavlja ravni storitev ali meritve čakalne vrste, je na voljo samo za posamezne čakalne vrste storitev in ne za skupine čakalnih vrst storitev.

| Črtni | Raven storitve |
|---|---|
| Svetlo modra | (Čakalne vrste za interaktivne storitve) Raven storitve % načrtovanega<br>(Samo čakalne vrste za neinteraktivne storitve) Največje število stikov v čakalni vrsti |
| Črtkana modra | (Samo čakalne vrste za interaktivne storitve) Cilj ravni storitve % |
| Temno modra | (Samo čakalne vrste za interaktivne storitve) Raven storitve % dejansko |

## Pokritost: Pogled na krčenje

V pogledu Pokritost: krčenje je prikazan učinek krčenja na zmožnost urnika, da doseže raven storitve. Odstotek krčenja lahko prilagodite in si ogledate, kako to vpliva na doseganje cilja ravni storitve.

**OPOMBA:** Krčenje se uporablja samo za prihodnje datume in ure.




Grafikon lahko konfigurirate tako, da prikaže katero koli ali vse od teh meritev, tako da vklopite in izklopite ustrezne gumbe meritev:

- (Samo čakalne vrste za interaktivne storitve) Raven storitve % krčenja
- (Samo čakalne vrste za interaktivne storitve) Cilj ravni storitve %
- (Samo čakalne vrste za interaktivne storitve) Raven storitve % dejansko
- (Samo čakalne vrste za neinteraktivne storitve) Največje število stikov v čakalni vrsti
- Krčenje agentov
- Napoved agentov
- Agenti Dejansko

Polje »Faktor prilagoditve krčenja« je privzeto nastavljeno na 1,00 (v čakalni vrsti storitve ni nobene prilagoditve glede na privzeti scenarij krčenja, ki je bil uporabljen). Faktor lahko spremenite navzgor ali navzdol, da vidite, kako te spremembe vplivajo na urnik, in na podlagi teh informacij določite, ali je treba urnik prilagoditi tako, da je dosežen cilj ravni storitve. Če na primer kot prilagoditveni faktor vnesete 2,00, se odstotek krčenja, uporabljen za vsak interval, podvoji.

## Za prilagoditev faktorja nastavitve krčenja:

1. V polju Faktor prilagoditve krčenja s puščicama gor in dol spremenite faktor prilagoditve v novo vrednost. Veljavne vrednosti se gibljejo med 0,00 in 10,00.

2. V grafikonu kliknite Anywhere, da za vsak interval uporabite nov prilagoditveni faktor. Grafikon se posodobi, da odraža nov faktor prilagoditve krčenja.

> **OPOMBA:** faktor prilagoditve ne vpliva na dejansko napoved na strani za načrtovanje. To je samo za namene prikaza na tej strani.

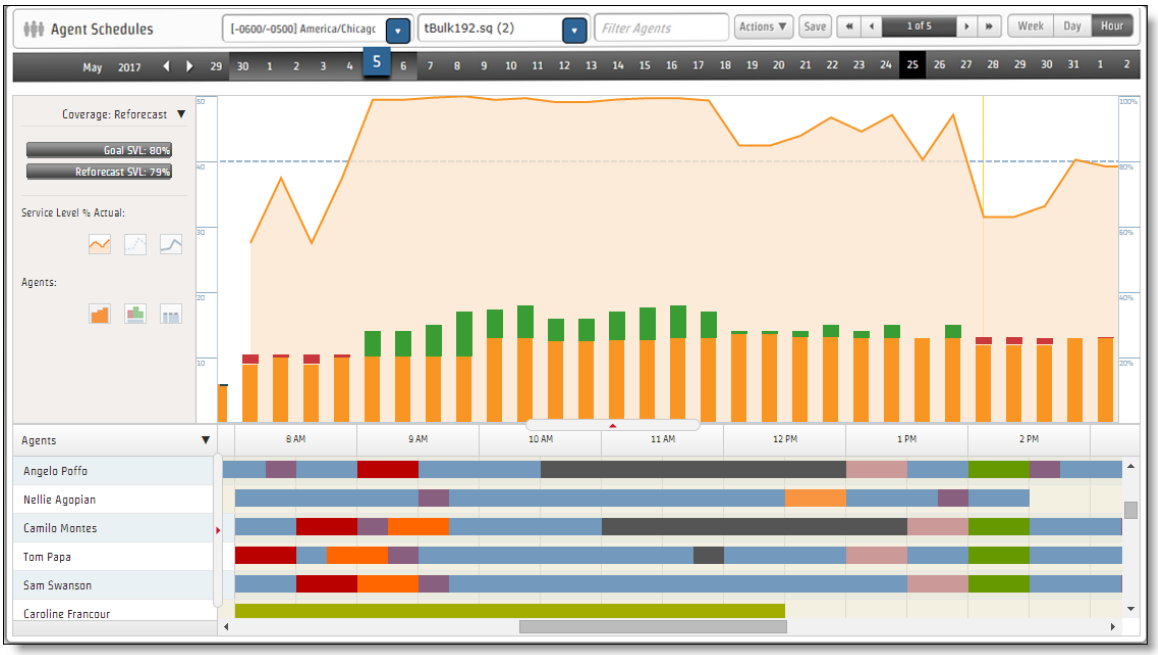
Vrednost faktorja prilagoditve krčenja se pri osvežitvi okna vrne na privzeto vrednost. Revidiranih odstotkov krčenja ne morete shraniti.

### Pokritost: pogled napovedi

V pogledu Pokritost: napoved je prikazan vpliv meritev ponovnega napovedovanja na podatke o pokritosti, tako da je urnike mogoče urejati na podlagi tega, kar meritve za ponovno napovedovanje pravijo, da bi se lahko zgodilo.

## Če želite prikazati pogled za napoved:

- Izberite trenutni datum, nastavite raven povečave na Ura in izberite posamezno čakalno vrsto storitev.




Grafikon lahko konfigurirate tako, da prikaže katero koli ali vse od teh meritev, tako da vklopite in izklopite ustrezne gumbe meritev:

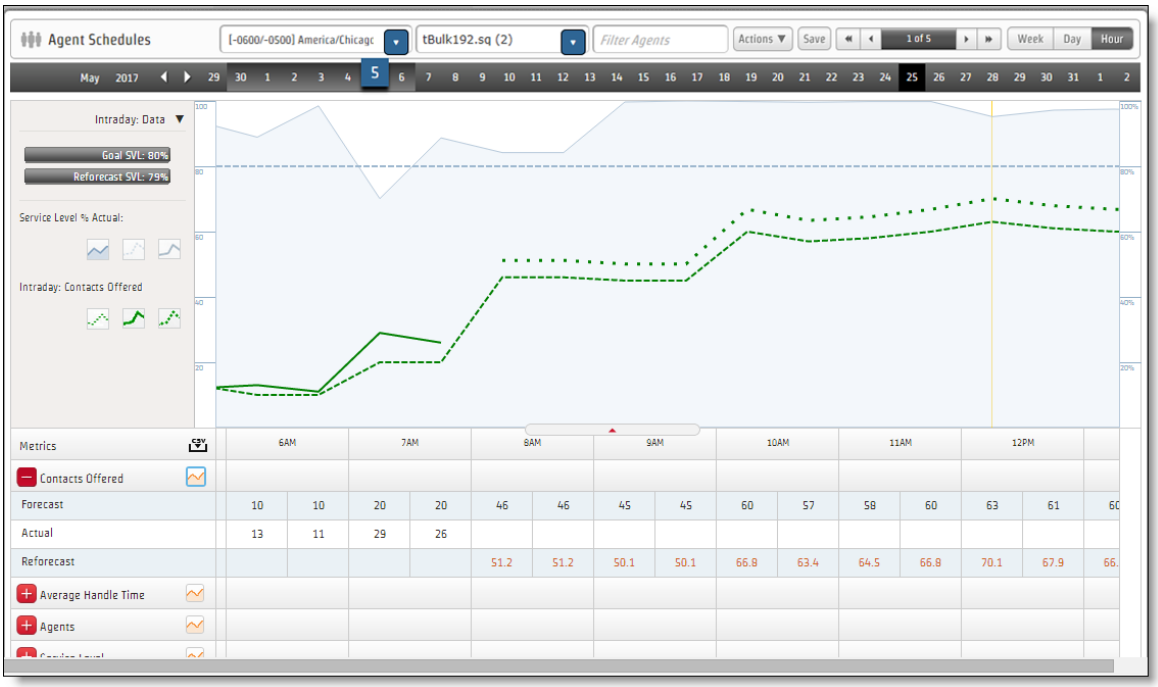
- (Samo čakalne vrste za interaktivne storitve) Vnovično napovedovanje ravni storitve
- (Samo čakalne vrste za interaktivne storitve) Cilj ravni storitve %
- (Samo čakalne vrste za interaktivne storitve) Raven storitve % dejansko

- (Samo čakalne vrste za neinteraktivne storitve) Največje število stikov v čakalni vrsti
- urnik zastopnika
- Ponovna napoved agentov
- Agenti Dejansko

## Znotraj dneva: pogled podatkov

V pogledu Intraday: Data so prikazani dejanski podatki v primerjavi z napovedanimi podatki v obliki grafikona.

> **Opomba** Če želite prikazati prikaz prikaza podatkov znotraj dneva, nastavite raven povečave na Ura in nato izberite posamezno čakalno vrsto storitev.




Grafikon lahko konfigurirate tako, da prikaže katero koli ali vse od teh meritev, tako da vklopite in izklopite ustrezne gumbe meritev:

- Raven storitve %—(samo čakalne vrste za interaktivne storitve) Načrtovano, ciljno in dejansko. Vedno na voljo.
- Ponujeni stiki – napoved, dejanska in napoved. Na voljo, ko kliknete gumb Pokaži v grafu v predalu Ponujeni stiki. Če je na strani nastavitev WFM Configure system-wide WFM omogočena možnost (Omogoči napovedane stike kot decimalke), ima lahko vrednost napovedi stikov največ dve decimalni mesti, čeprav je prikazano le eno.

- Povprečni čas obravnave – napoved, dejanska napoved in ponovna napoved. Na voljo, ko kliknete gumb Pokaži v grafu v predalu povprečnega časa ročaja.
- Agenti – načrtovani, napovedani, dejanski in napovedani. Na voljo, ko kliknete gumb Pokaži v grafu v predalu posrednikov.
- Raven storitve – (samo čakalne vrste za interaktivne storitve) Prenapovedovanje. Na voljo, ko kliknete gumb Pokaži v grafu v predalu ravni storitve.
- Največje število stikov v čakalni vrsti – (samo čakalne vrste storitev, ki niso v medsebojni stiki) Dejansko. Na voljo, ko kliknete gumb Pokaži v grafu v predalu Največje število stikov v čakalni vrsti.

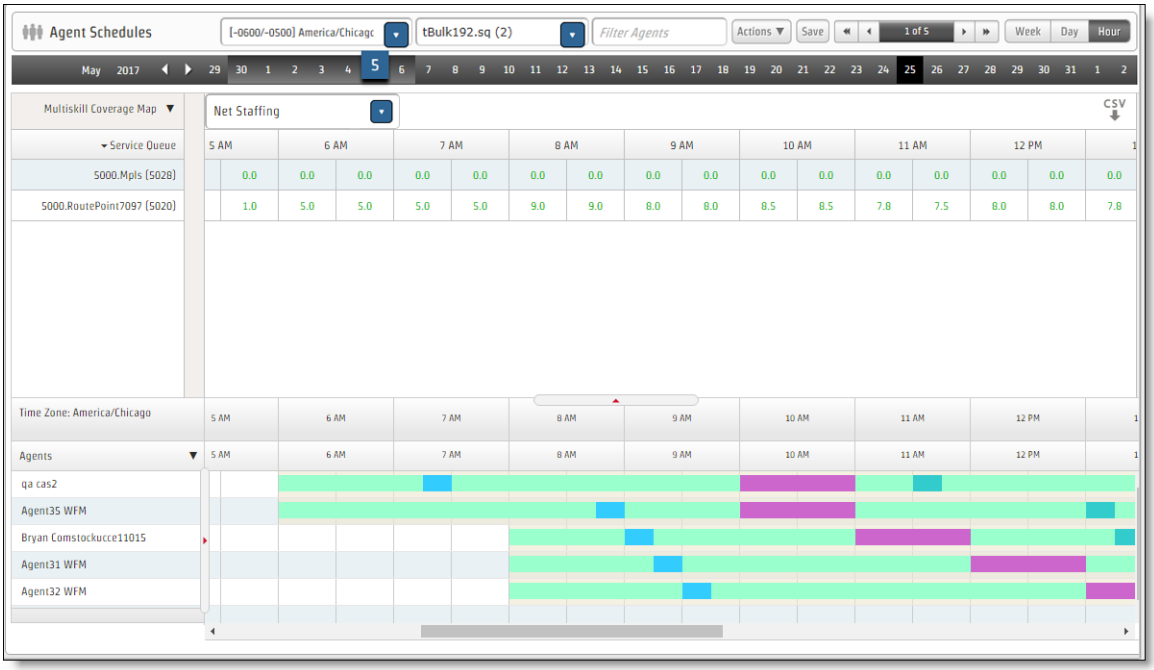
Podatki, uporabljeni za izdelavo grafikona, so na voljo v obliki tabele v predalih na dnu grafikona. V predalih tabele so prikazane naslednje meritve za 30-minutne intervale:

- Ponujeni stiki – napoved, dejanska in napoved. Če je ta možnost omogočena na strani Globalne nastavitve (Omogoči napovedane stike kot decimalke), ima lahko vrednost napovedi stikov največ dve decimalni mesti, čeprav je prikazano le eno.
- Povprečni čas obravnave – napoved, dejanska napoved in ponovna napoved.
- Agenti – napovedi, načrtovani, dejanski in napovedani.
- Raven storitve – (samo čakalne vrste za interaktivne storitve) Napoved, Načrtovano, Dejansko in Napovedovanje.
- Največje število stikov v čakalni vrsti – (samo čakalne vrste, ki niso interaktivne storitve) Dejansko.

Tabelarne podatke lahko izvozite v obliki CSV tako, da kliknete ikono za prenos CSV desno od oznake Meritve.

## Zemljevid pokritosti z več veščinami

V pogledu zemljevida pokritosti z več veščinami so prikazane ravni osebja za določene čakalne vrste storitev, ki so sicer združene v drugih pogledih pokritosti. Ta možnost je na voljo le pri ogledu urnikov za skupino čakalnih vrst storitev ali čakalno vrsto storitev na ravni povečave ure.




Za vsako čakalno vrsto storitev si lahko na ravni 30-minutnih intervalov ogledate naslednje meritve:

- Napoved agentov
- urnik zastopnika
- Net Staffing – privzeti pogled. Neto število zaposlenih se izračuna na naslednji način:

  Neto število zaposlenih = načrtovani agenti – napoved agentov

V tabeli so podatki za nabor vseh čakalnih vrst storitev, ki jih vidni agenti lahko uporabljajo. Prikazane so samo čakalne vrste storitev z napovedjo za izbrani dan. Posrednik lahko dela v čakalni vrsti storitve, če je preslikan v čakalno vrsto storitve prek preslikave spretnosti ali skupine več spretnosti ali če ima načrtovano dejavnost za čakalno vrsto storitve v tem tednu.

**OPOMBA:** vidni agenti so tisti, ki so vam vidni na podlagi vašega pogleda.

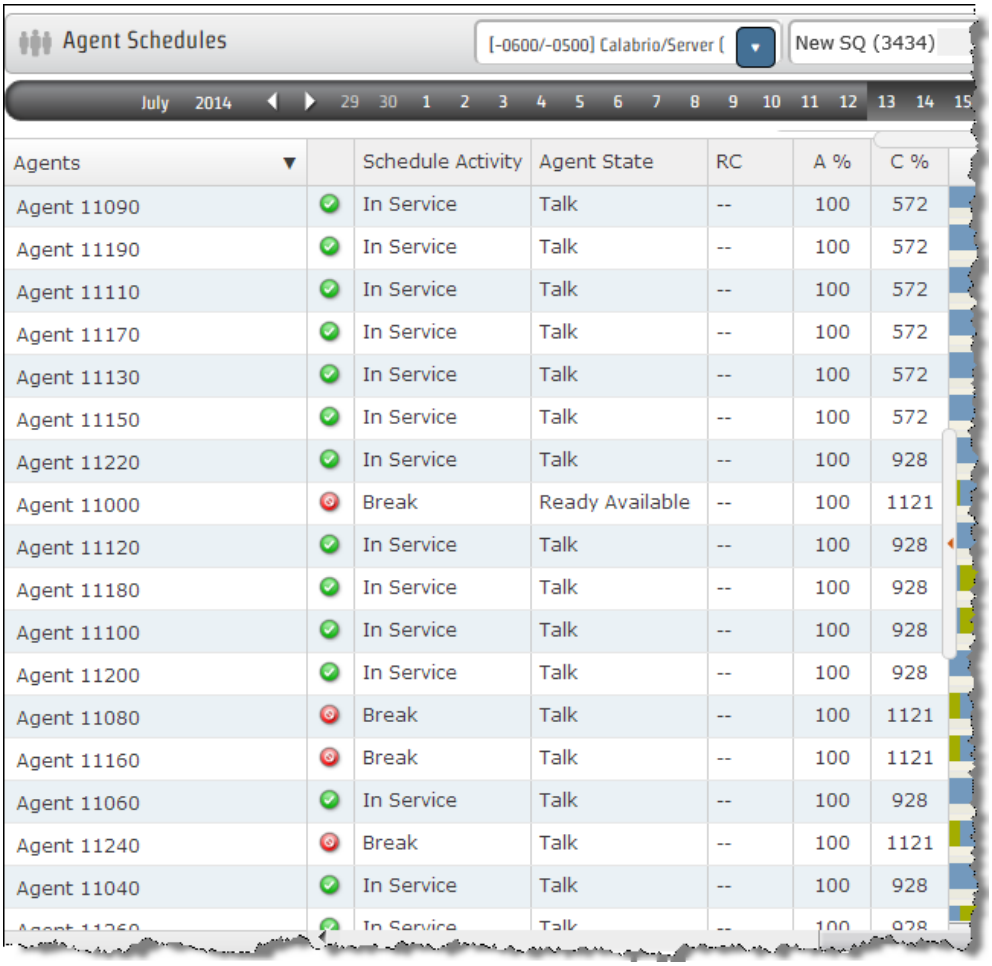
Podatki v tabeli so posnetek zbirke podatkov od trenutka, ko ste izbrali možnost Zemljevid pokritosti z več veščinami. Neshranjene spremembe ali spremembe urnika niso prikazane v teh podatkih. Ko meritev spremenite za ogled, se podatki posodobijo.

Kliknite ikono za prenos CSV desno od oznake Meritve, da izvozite tabelarne podatke v obliki CSV.

## Ogled skladnosti in skladnosti agenta

V predalu za skladnost so prikazani podatki o posredniku v realnem času ter odstotki skladnosti in skladnosti za posrednike na seznamu posrednikov. Odprite ga in ga zaprite tako, da kliknete kontrolnik puščice na desni strani seznama posrednikov. Ko je predal odprt, se podatki osvežijo vsakih 30 sekund.

**OPOMBA** : Predal za pritrditev se ne posodobi hkrati s pripomočkom Data Explorer Real Time Adherence. Oglejte si pripomoček Adherence Widget v realnem času.




| 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 zbira podatke o stanju agentov v realnem času iz ACD in jih primerja z urniki agentov za izračun odstotkov skladnosti in skladnosti. Vrednosti skladnosti in skladnosti se izračunajo vsakih 15 minut.

**OPOMBA** : Odstotki oprijemljivosti in skladnosti v predalu Adherence se posodobijo vsakih 30 sekund in zaokrožijo navzgor na celo število. Ti odstotki se lahko razlikujejo od

odstotki, prikazani v predalu s podrobnostmi o pritrjevanju, ker se vsak predal osvežuje z različno hitrostjo, predal s podrobnostmi o spoštovanju pa prikaže odstotke skladnosti in oprijemljivosti kot decimalno mesto namesto celega števila.

**POMEMBNO** Ustvariti morate še en podatkovni strežnik za pošiljanje podatkov o storilnosti v Raziskovalca podatkov za posrednike, ki podpirajo čakalno vrsto neinteraktivnih storitev. Če ta dodatni podatkovni strežnik Webex WFO ni
Ko je posrednik v uporabi, posrednik podpira čakalno vrsto za neinteraktivne storitve, Raziskovalec podatkov ne prejema podatkov o storilnosti za tega posrednika. To je res, čeprav so informacije vidne v predalu s podrobnostmi o pritrjevanju. To pomeni, da posrednik ne bo upošteval poročil Raziskovalca podatkov.

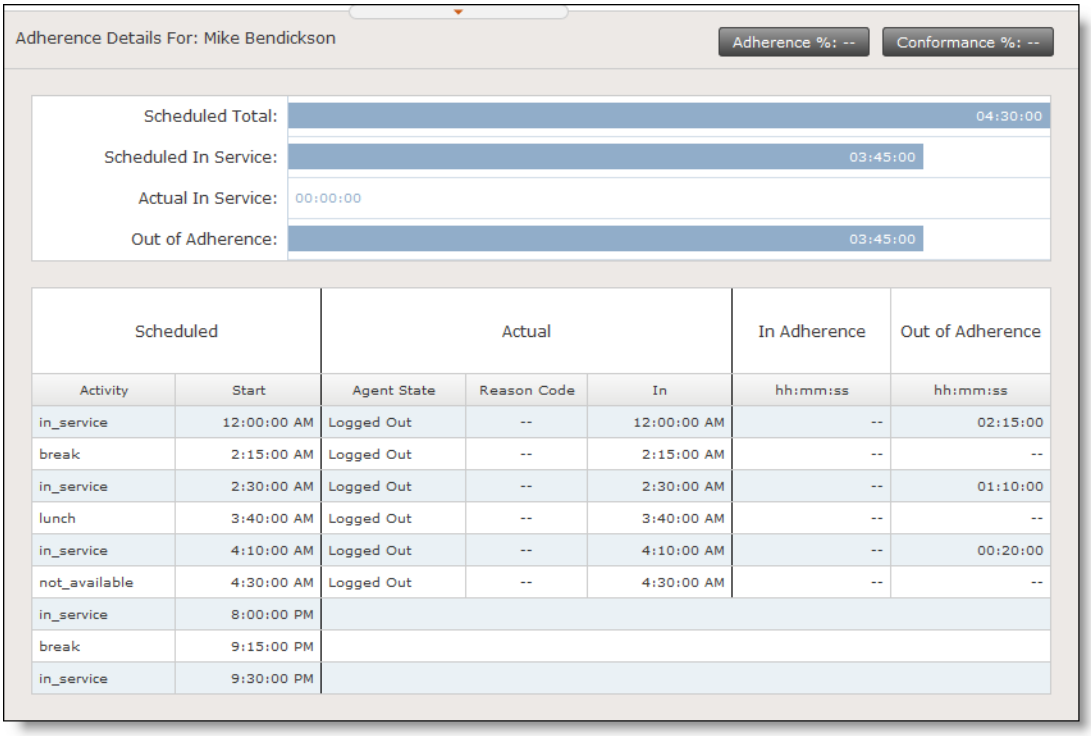
V spodnji tabeli so navedena polja v predalu za pritrditev.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Posredniki | Ime agenta. |
| Ikone rdeče ali zelene krogle | Zelena krogla kaže, da se agent drži. Rdeča kroglica označuje<br>Da agent ni v spoštovanju. |
| Dejavnost urnika | Trenutna načrtovana dejavnost agenta. |
| Stanje zastopnika | Agentovo stanje ACD agenta. |
| RC | Koda razloga ali opis (če obstaja), povezan z agentovim stanjem ACD. Kode razlogov so tiste, ki so povezane z glavno čakalno vrsto za storitve agenta. |
| A % | Odstotek upoštevanja agenta. Spoštovanje je odstotek časa, ko agenti sledijo svojim urnikom. Pri izračunu upoštevanja WFM upošteva načrtovane čase prihoda in odhoda, odmore, kosila in čas, porabljen za načrtovane dejavnosti. Nato primerja dejansko dejavnost z načrtovano dejavnostjo vsako milisekundo skozi delovno izmeno. Na primer, agent, ki naj bi bil v službi ob 09:00 in se odjavil ob 16:00 ter ki se drži tega urnika ves dan, se 100% drži.<br><br>Spoštovanje se izračuna po naslednji formuli:<br><br>[(konfiguriran urnik, zapisniki upoštevanja − minute neupoštevanja) ÷ konfigurirane minute upoštevanja urnika] × 100 |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | V tej formuli je »konfiguriran urnik upoštevanja minut« vsota časa, načrtovanega za dejavnosti, za katere je možnost Izračunaj skladnost nastavljena na »Da« (glejte Prilagajanje preslikav stanja upoštevanja).<br><br>**Opomba** Če formula ustvari negativno število, je v polju prikazana ničla. |
| C % | Odstotek skladnosti agenta. Skladnost je odstotek časa, ko agent dela pravo količino časa, ne glede na čas dneva, ko agent dela. Skladnost urnika ne upošteva časov prihoda in odhoda. Na primer, agent, ki naj bi delal od 8.00 do 16.00, vendar namesto tega dela od 10.00 do 18.00, bi ustrezal urniku, vendar se ga ne bi držal.<br><br>Skladnost se izračuna po naslednji formuli:<br><br>(Skupni čas, ko je posrednik pripravljen, pogovoren, zadržan ali v delovnem stanju) ÷ (skupni trenutni načrtovani čas med obratovanjem) × 100<br><br>Delovni čas ne vključuje kosila, odmorov, projektov ali izjem.<br><br>**OPOMBA** (samo pet9 ACD) Podatki v realnem času se zajemajo v intervalu za čas trajanja intervalnega obdobja. Vendar pa podatki Lahko spletne storitve API zahteve pridobijo le določeno število krat na minuto, uro in na dan. (Za več informacij o teh omejitvah in o tem, kako jih po potrebi spremeniti, se obrnite na podporo za stranke Five9. API-ji, ki se uporabljajo, so getUsersInfo, getSkills, getAgentGroup in runReport.) Če je interval nastavljen na premajhno vrednost, lahko zaradi tega podatke v zajemanju zamudite po največjem številu zahtev API za uro, če je čas med zadnjim dovoljenim zajemom in začetkom naslednje ure daljši od intervala zajemanja. Za določitev najnižjega praga intervala uporabite to formulo:<br>3600 ÷ največ API klicev na uro = najmanjši interval v sekundah |

## Oglejte si podrobno upoštevanje agenta

Predal s podrobnostmi o upoštevanju odprete in zaprete tako, da kliknete ime posrednika na seznamu posrednikov. Prikazuje, kako dobro je agent od začetka dneva vzdrževal upoštevanje urnika. Pripadnost se izračuna z uporabo podatkov o stanju agenta, zajetih iz ACD v realnem času. Zato vrednosti, prikazane na vrhu predala s podrobnostmi o upoštevanju (Načrtovano vsoto, Načrtovano v obratovanju, Dejansko v uporabi in Neskladje), odražajo podatke v času, ko odprete predal, in se lahko razlikujejo od vrednosti, prikazanih v delu s podrobnostmi. Podatke v predalu lahko osvežite tako, da jih zaprete in nato znova odprete.




S predalom s podrobnostmi o upoštevanju lahko naredite naslednje:

- Primerjajte načrtovane dejavnosti agenta s statistiko agenta v realnem času iz ACD
- Razlaga statistike upoštevanja

V spodnji tabeli so opisana polja predalov s podrobnostmi o pritrditvi.

| Stolpčni | Opis |
|---|---|
| Upoštevanje % | Ocena privrženosti agenta. Vrednost odstotka se vsakič posodobi Predal se odpre. Vrednost je prikazana kot decimalka in se izračuna vsakih 15 minut. |

| Stolpčni | Opis |
|---|---|
| | **OPOMBA:** Ta vrednost se lahko razlikuje od vrednosti A % v predalu Adherence, ker se vsak predal osvežuje z drugačno hitrostjo In ker so vrednosti zaokrožene v predalu Adherence. |
| Skladnost % | Ocena skladnosti agenta. Vrednost odstotka se posodobi vsako čas, ko je predal odprt. Vrednost je prikazana kot decimalka in se izračuna vsakih 15 minut.<br>**OPOMBA:** Ta vrednost se lahko razlikuje od vrednosti C % v predalu Adherence, ker se vsak predal osvežuje z drugačno hitrostjo In ker so vrednosti zaokrožene v predalu Adherence. |
| Načrtovana vsota | Skupni čas, ko naj bi posrednik delal za izbrani datum. Če je Izbrani datum je trenutni datum, vrednost se izračuna glede na čas, ko je bil predal odprt. Ta vrednost vključuje samo plačani čas, ne pa tudi |
| | neplačanega časa. |
| Načrtovano obratovanje | Skupni čas, v katerem naj bi bil agent v službi in na voljo Obravnavajte klice za trenutni datum ob odpiranju predala. Ko so agenti v uporabi, so pripravljeni sprejeti klic ali pa že obravnavajo klic. |
| Dejansko v uporabi | Skupni čas, ko je agent pripravljen ali rokuje v trenutnem času za |
| | Trenutni datum.<br>**OPOMBA:** Čas v storitvi temelji izključno na viru v realnem času iz ACD in vključuje čas, ki ga agent porabi v pripravljenem, Stanja pogovora, zadržanja in dela. To se morda ne ujema s časom v uporabi v drugih poročilih, saj ta druga poročila temeljijo na preteklih virih podatkov. |
| Iz spoštovanja | Skupni čas, ko zastopnik ne upošteva trenutnega datuma v tistem trenutku Predal se odpre. |
| Načrtovano | Seznam načrtovanih dejavnosti in njihov začetni čas za izbrani dan. |
| Dejansko | Dejanski podatki o agentu za te tri vrednosti:<br>▪ Država agenta – stanje agenta iz ACD |

| Stolpčni | Opis |
|---|---|
| | ▪ Koda razloga – koda razloga, povezana s stanjem »Ni delovalo« in »Ni pripravljeno«<br>▪ V—čas, ko je posrednik vstopil v stanje posrednika |
| V skladu | Čas upoštevanja vsakega stanja agenta. Če je izbrani datum Trenutni datum, vrednost se izračuna do trenutnega časa. |
| Iz spoštovanja | Čas brez upoštevanja za vsako stanje agenta. Če je izbrani datum Trenutni datum, vrednost se izračuna do trenutnega časa. |

## Optimizirajte odmore in kosila

Dejanje Optimiziraj razporede vam omogoča, da povečate pokritost brez izvajanja novega urnika. Možno je, da so se od izvajanja urnika spremenile številne stvari (dodane so bile izjeme, agenti so vzeli prosti čas itd.), Ki vplivajo na pokritost. Optimizacija urnikov s premikanjem kosil in odmorov pomaga to nadomestiti.

Optimizacija vpliva samo na dejavnosti v zvezi z delovnimi pogoji (kosila in odmori) v delovnih izmenah, ki imajo načrtovane dejavnosti za izbrano čakalno vrsto storitev ali skupino več veščin, ki vključuje izbrano čakalno vrsto storitev za izbrani datum.

> **OPOMBA:** To lahko povzroči slabšo pokritost za druge čakalne vrste storitev, za katere je posrednik načrtovan na ta datum. Za vsako obstoječo dejavnost delovnega stanja v izmeni optimizator premakne samo te
> Aktivnosti v okviru omejitev polj in omejitev polj za maksimalno optimizacijo prilagoditev (če so nastavljene). To se naredi tako za plačane ure kot za delovne pogoje izmene, ki so trenutno v delovnih izmenah agenta. Optimizator ne bo premikal odmorov in kosil, dodanih z dejanjem Insert Dejavnost na strani Razpored posrednikov. Dobro je, da optimizator zaženete, preden ročno zamenjate odmore in kosila.

To dejanje je na voljo na strani Razpored posrednikov za trenutne in prihodnje datume, ko je izbrana čakalna vrsta storitve in je načrtovan vsaj en posrednik. Ni na voljo, ko izberete skupino čakalnih vrst storitev, preslikavo spretnosti, ekipo ali združevanje po meri.

> **OPOMBA** Za optimizacijo trenutnega urnika datumov se morajo kosila in odmori začeti vsaj eno uro od trenutnega časa (zaokroženo na najbližjih pet minut), na voljo pa mora biti vsaj deset minut
> Pred koncem potencialnih kosil ali odmorov. Ročne spremembe so vedno dovoljene.

Posredniki so optimizirani v takšnem vrstnem redu, kot je prikazano na strani »Razpored posrednikov«. Ta vrstni red lahko spremenite s spustnim menijem Stolpec posrednik za razvrščanje ali s pripenjanjem agentov na vrh seznama.
Optimizacija vpliva na vse posrednike na več straneh, ne le na tiste na vidni strani.

> **Opomba** : optimizator lahko konfigurirate tako, da se vsakič, ko kliknete dejanje, zažene od 1 do 30-krat (glejte »Največji možni poskusi optimizacije urnika« v razdelku Konfiguriraj sistemske nastavitve WFM
> stran). Privzeto se prek urnikov posrednikov izvaja do 10-krat. Če doseže največjo optimizacijo, preden je dosežena konfigurirana omejitev, se ustavi.

Ko se dejanje zažene, prejmete obvestilo, v katerem je navedeno, koliko posrednikov in urnikov je bilo optimiziranih. Ko zaprete obvestilo z obvestilom, sistem posodobi trenutno stran za vse agente, katerih kosila in odmori so bili optimizirani. Spremenjeni urniki posrednikov se ne shranijo, dokler ne kliknete Shrani.

Urniki za agente, ki so bili optimizirani, so za ta datum razširjeni na dva vnosa, kot da bi dvakrat kliknili urnik tega posrednika. Če v tednu razporeda izberete drug datum, v katerem posrednik ni optimiziran, agentov urnik ni razširjen. Če kliknete nazaj na datum, ki je bil optimiziran, se urnik agenta znova razširi. Razširitev razporeda dveh vnosov za zastopnika na datum se ohrani, dokler se ne zgodi eno od naslednjega:

- Druga optimizacija se izvede na določen datum
- Stran je osvežena
- Razpored posrednikov je dvokliknjen
- Urnik je shranjen ali zavržen

Razširitev razporeda dveh vnosov velja na več straneh.

Optimizirane urnike lahko dodatno spremenite tako, da dvokliknete urnik, da prikažete razširitev razporeda z dvema vnosoma. Optimizator lahko večkrat zaženete na isti datum, ne da bi ga shranili, in optimizator zaženete na več datumov v istem tednu razporeda, ne da bi shranili med posameznimi optimiziranimi datumi.

Ko zaženete optimizator in si ogledate razširjene vrstice optimiziranih urnikov, velja naslednje:

- Agentov ne morete izključiti iz optimizacije. Ali morate shraniti ali zavreči vse optimizirane urnike za agente.
- Za shranjevanje ne morete izbrati določenih optimiziranih razporedov agentov.

## Optimizacija urnikov:

1. Na strani Razpored posrednikov kliknite **Dejanja in izberite** Optimiziraj urnike .
2. Konfigurirajte dejanje optimizacije.
   - Izberite določen datum ali datumski obseg. Privzeto je izbran trenutni datum. Izbrani datum ali datumski obseg morata biti znotraj tedna razporeda.
   - Če želite iz optimizacije izključiti določene posrednike, jih premaknite iz podokna Dodeljeno v podokno Razpoložljivo. Vsi posredniki v razporedu so privzeto navedeni v podoknu Dodeljeno.
   - Izberite, ali želite optimizirati odmore, kosila ali oboje. Privzeto so izbrani odmori in kosila.
3. Kliknite **Optimiziraj**. Optimizator zažene konfigurirano število krat ali dokler urnik ni optimiziran, in prikaže sporočilo, ki vam pove, koliko posrednikov je bilo optimiziranih in koliko dejavnosti je bilo premaknjenih.
4. Po želji ponovno optimizirajte urnik. Dejanje lahko zaženete tolikokrat, kot želite. Vsakič, ko zažene konfigurirano število krat v urniku. Ko je optimizator končan, so spremenjeni urniki prikazani v načinu urejanja (razdeljeni na dve vrstici). Spremembe lahko pregledate in po želji ročno spremenite. Če optimizirate obseg datumov, si lahko ogledate spremembe, narejene za vsak datum v obsegu.
5. Ko končate, kliknite Shrani , da shranite spremembe, ki ste jih naredili v urniku.

### Omejitve optimizacije

Optimizator upošteva te omejitve aktivnosti v delovnem stanju pri premikanju kosil in odmorov:

- Najmanjša zamuda
- Največja zamuda
- Najkrajši interval
- Prirastek
- Omejitev polja za maksimalno optimizacijo prilagoditve (če je nastavljena)

Kosilo ali odmor se ne premakne, če teh omejitev ni mogoče izpolniti ali če velja naslednje:

- Lokacijo, kamor bi se lahko preselilo kosilo ali odmor, trenutno zaseda drugo kosilo, odmor, projekt ali izjema.
- Kosilo ali odmor prečka polnoči.

- Kosilo ali odmor je bil odstranjen iz delovnega stanja ali pa je bil odstranjen in nato ponovno dodan.

Če se je omejitev dejavnosti spremenila tako, da dejavnosti v prihodnosti ni mogoče premakniti, se dejavnost ne bo premaknila.

Optimizator ne bo dodal ali izbrisal kosil ali odmorov, niti ne bo spremenil njihovih atributov (ime, vrsto, trajanje, trajanje plačanega dela in barvo).

Optimizator ne bo premikal kosil in odmorov poleg ali delno pod obstoječimi izjemami, projekti, kosili ali odmori. Če ima kosilo ali odmor plačani in neplačani del, optimizator ne bo poskušal zamenjati, kar se pojavi v delu, ki se ne prekriva. Plačani del vedno postavi pred neplačani del.

## Primeri optimizacije

**Primer 1:** prelom, ki ga je skrbnik ročno premaknil v eni izmeni, največja prilagoditev optimizacije ni nastavljena

Agent ima štiriurno izmeno (9:00 AM–1:00 PM) z enim odmorom (10:30 AM), odmor pa premaknete na 12:00 PM. Odmor ima minimalno enourno zamudo in največ dve uri zamude v štiriurnem plačanem delovnem stanju.

| 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 |

Ko naredite ročno spremembo, urnik prikaže odmor ob 12:00 PM:

Po optimizaciji kosil in odmorov se odmor premakne med 10:00 in 11:00 AM.

**Primer 2:** prelom, ki ga je skrbnik ročno premaknil v enojni izmeni, nabor za prilagoditev največje optimizacije

Agent ima štiriurno izmeno (9:00 AM–1:00 PM) z enim odmorom (10:30 AM), odmor pa premaknete na 12:00 PM. Odmor ima minimalno enourno zakasnitev in dvourno maksimalno zamudo v delovnem stanju s štiriurno dolžino izmene s petnajstminutno maksimalno prilagoditvijo optimizacije.

| 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 |

Ko naredite ročno spremembo, urnik prikaže odmor ob 12:00 PM:

Po optimizaciji kosil in odmorov urnik agentov ni spremenjen.

# Ogled poročil o razporejanju

Za informacije o standardnih poročilih QM in WFM, ki sta priloženi poročili Webex WFO, in navodila za zagon standardnega poročila glejte QM standardna poročila in WFM standardna poročila.

> **Opomba#** WFM poročila odražajo podatke, kot so prikazani v časovnem pasu najemnika, ki ga konfigurira skrbnik sistema. Če zahtevate poročilo WFM in je časovni pas prikaza pred časom najemnika Območje, vaše poročilo morda ne vsebuje nobenih podatkov.

> **Opomba** : Nekatere vrednosti v poročilih so izračunane vrednosti in se lahko zaokrožijo navzgor ali navzdol. Zaradi tega zaokroževanja se lahko nekoliko razlikujejo od preteklih vrednosti podatkov.

# Izdelajte dolgoročne načrte

Izdelava dolgoročnih načrtov vključuje naslednje:

- Ocenite prihodnje zahteve in stroške središča za stik.
- Konfigurirajte in upravljajte prosti čas posrednika.

# Ocenite prihodnje zahteve

Razdelek Strateško načrtovanje pri upravljanju aplikacij vam omogoča, da ocenite prihodnje zahteve in stroške kontaktnega centra.

## Upravljanje strateških virov

Na strani Strateški viri lahko ustvarite, uredite in izbrišete strateške vire. Strateški viri so ljudje in kapitalska oprema, ki sestavljajo vaš kontaktni center. Strateški viri, ki jih konfigurirate tukaj, se uporabljajo za ustvarjanje poročil o strateškem načrtovanju, ki ocenjujejo prihodnje stroške in zahteve.

**OPOMBA**
Za informacije o standardnih poročilih QM in WFM, ki sta priloženi Webex WFO, in navodila za zagon standardnega poročila glejte QM standardna poročila in WFM standardna poročila.

Osnovni vir je agent. Vsi drugi viri se izračunajo neposredno ali posredno glede na število agentov v kontaktnem centru.

**PRIMER** Konfigurirate enega skrbnika za vsakih 50 nadzornikov in konfigurirate enega nadzornika na vsakih 20 posrednikov. Nadzornik je neposredno povezan s številom zastopnikov in Upravljavec je posredno povezan s številom zastopnikov prek števila nadzornikov.

**Opomba** Vir posrednika je sistemski vir. Podrobnosti vira posrednika lahko uredite, ne morete pa ga izbrisati.

Na tej strani se prikažejo naslednja polja.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime vira | Ime tega vira. To ime mora biti edinstveno. |
| Kategorija virov | Vrsta vira. Vir je lahko človeški vir (zaposleni in izvajalci) ali investicijsko postavko (oprema, pohištvo in napeljave). |
| Stroški virov | Stroški vira na mesec, na leto ali kot enkratni izdatki. Strošek mora biti celo število, večje ali enako nič.<br><br>Če izberete enkratne izdatke, navedite življenjsko dobo vira v mesecih. Ta vrednost mora biti celo število (0–999). |
| Razmerje virov | Razmerje med enim primerkom tega vira in količino drugega Strateški vir za drug vir. Ta vrednost mora biti število (0– |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | 9999).<br><br>Vsak vir je neposredno ali posredno definiran glede na vir posrednika.<br><br>**Opomba** Tega polja ni na voljo za sistemski vir posrednika, ker je posrednik osnovni vir. |
| Trenutno število virov | Trenutna količina tega strateškega vira v kontaktnem centru. Ta Vrednost mora biti število (0–99999).<br><br>Če je vir človeški vir, uporabite število agentov FTE. Če je strateški vir enkratni izdatek, uporabite število virov, katerih stroški še niso bili v celoti amortizirani. |

## Upravljanje načrtov zaposlovanja

Uporabite stran Načrti najema za ustvarjanje, urejanje in brisanje načrtov najema. Načrt najema je zaporedje korakov najema, ki opisuje postopek najema agentov za izpolnjevanje prihodnjih zahtev v vašem kontaktnem centru. Načrti najema se uporabljajo v povezavi s strateškimi viri in strateško napovedjo za izdelavo poročila.

**OPOMBA** Ko ustvarite načrt najema, se posamezni koraki najema ne spremenijo, tudi če so ti koraki urejeni ali izbrisani na strani Koraki najema. Glejte Upravljanje korakov zaposlovanja.

Na tej strani se prikažejo naslednja polja.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime načrta | Ime načrta najema. To ime mora biti edinstveno. |
| Podrobnosti načrta | Seznam razpoložljivih in dodeljenih korakov najema za načrt najema. Dodeljene korake najema lahko preuredite s puščicami gor/dol. Seznam razpoložljivih korakov najema prikazuje ime koraka, njegovo trajanje in stopnjo izčrpanosti. |

## Upravljanje korakov najema

Na strani s koraki najemanja lahko ustvarite, uredite in izbrišete korake najema. Korak najema je sestavni del načrta najema. Meritve, ki jih konfigurirate za vsak korak, se uporabljajo za določanje, koliko kandidatov mora vstopiti v najemni cevovod, da izpolnijo prihodnje zahteve agentov, kot je določeno s strateško napovedjo.

Za uporabo pri napovedovanju morajo biti koraki najema del načrta najema na strani Načrti najema. Glejte Upravljajte načrte najema.

> **OPOMBA**
> Urejanje koraka najema na tej strani ne vpliva na načrte najema, ki vključujejo ta korak. Če na primer ustvarite korak, ki traja pet dni, ga dodate načrtu najema in nato pozneje spremenite trajanje tega koraka na tri dni, korak v tem načrtu najema ohrani trajanje pet dni. Če dodate korak k drugemu načrtu najema, je njegovo trajanje v novem načrtu najema tri dni.
>
> Podobno brisanje koraka najema na tej strani ne odstrani iz nobenih načrtov najema, v katere je že bil dodan.

Na tej strani se prikažejo naslednja polja.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime koraka | Ime koraka najema. To ime mora biti edinstveno. |
| Trajanje | Število dni, ko korak traja. Ta vrednost mora biti celo število (1–999). |
| Stopnja izčrpanosti | Število kandidatov od 100, ki med tem korakom opustijo postopek zaposlovanja. Ta vrednost mora biti celo število (1–100). |

## Analizirajte stroške izmene za čakalno vrsto storitve

Zahteva za analizo izmeničnega proračuna ustvari podatke, potrebne za analizo stroškov izmene za eno ali več čakalnih vrst storitev.

> **OPOMBA:** Za uspešno izvajanje zahteve mora obstajati napoved proizvodnje za obdobje, ki ga želite analizirati.

Ko zaženete to zahtevo, lahko zaženete poročilo Shift Budget Analysis. V tem poročilu je prikazana cena na izmeno za čakalno vrsto storitve. To poročilo si lahko ogledate samo za čakalne vrste storitev, za katere ste že poslali zahtevo za analizo izmeničnega proračuna.

### Ustvarjanje zahteve za analizo izmene proračuna

1. Na strani Shift Budget Analysis Request vnesite začetni in končni datum obdobja, katerega podatke želite analizirati.
2. Izberite eno ali več čakalnih vrst storitev.

3. Dodajte parametre premikov, ki jih želite analizirati. Kliknite **Dodaj** , da dodate vrstico v tabelo, nato pa za vsako vrstico vnesite parametre premika:
   - S spustnega seznama izberite dolžino izmene.
   - Vnesite želeni odstotek izkoriščenosti. To je odstotek časovnih agentov, ki so v službi.
   - Vnesite največje število agentov, ki so na voljo za delo. Če želite, da WFM to določi, vnesite 9999.
   - Izberite dneve v tednu, ki jih želite uporabiti v analizi. Izberite **Vse** , da z enim klikom izberete vsak dan v tednu.
4. Načrtujte zahtevo. Zahteva se privzeto zažene takoj.

## Upravljanje prostega časa posrednika

Razdelek Načrtovanje počitnic v razdelku Upravljanje aplikacij vam omogoča konfiguriranje in upravljanje prostega časa agenta.

### Upravljanje profilov v ekvivalentu polnega delovnega časa

Če uporabljate funkcije strateškega načrtovanja in počitnic, morate ustvariti profile v ekvivalentu polnega delovnega časa in tem profilom dodeliti agente. WFM uporablja profile ekvivalentov polnega delovnega časa pri izdelavi strateških načrtov in analizi prošenj za dopust.

Ekvivalent polnega delovnega časa (FTE) je enak številu ur skupnega načrtovanega osebja, deljenemu s številom ur na teden, ki predstavljajo osebo s polnim delovnim časom (na primer 40 ur ali 35 ur). FTE lahko sestavlja več posameznikov s krajšim delovnim časom, katerih skupni delovni čas v enem tednu je enak osebi s polnim delovnim časom, vendar morda ne bo imel stroškov nadomestil.

Za namene napovedovanja in načrtovanja morate določiti število ur, ki jih agent plača na teden (na primer 20, 35 ali 40 ur). WFM uporablja to vrednost za določitev števila agentov FTE, potrebnih za napoved. Če je število plačanih ur 40 in napoved zahteva 80 ur, potrebujete dva agenta za polni delovni čas.

> **PRIMER** : Kontaktni center ima 100 agentov. FTE je 40 plačanih ur na teden (160 ur na mesec), agent FTE pa zasluži $3,000 na mesec. Vsi agenti morajo vzeti osem ur
> Usposabljanje ta mesec. To je 800 ur usposabljanja za mesec (100 × 8). Če spremenite število ur usposabljanja v EPDČ, potrebujete pet EPDČ (800 ÷ 160), kar ustreza $15,000, porabljenim za usposabljanje za ta mesec (5 × $3,000). Z uporabo strateškega načrtovanja za vnaprejšnjo določitev stroškov lahko menedžerji zaprosijo za manj ur usposabljanja glede na svoj proračun ali razporedijo usposabljanje v obdobju dveh ali treh mesecev.

## Opisi polj

Na strani Profili ekvivalentov polnega delovnega časa lahko ustvarite, uredite in izbrišete profile v ekvivalentu polnega delovnega časa. Polja na strani Profili ekvivalentov polnega delovnega časa so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| FTE Ime | Edinstveno ime za profil FTE. |
| Minimalne ure na teden | Najmanjše število plačanih ur na teden za ta profil. Največje |
| število ur na teden | Največje število plačanih ur na teden za ta profil. |
| Dodeljevanje agentov | Temu profilu dodelite posrednike. To je potrebno za načrtovanje počitnic. An Posrednik ne more zahtevati prostega časa, če posrednik ni dodeljen profilu FTE. |

## Upravljanje vrst počitnic

Na strani Vrste počitnic lahko ustvarjate in upravljate vrste počitnic ter izjeme povežete z določenimi vrstami počitnic. Tako lahko natančno prilagodite, kaj posamezna vrsta počitnic pomeni v vašem kontaktnem centru.

> **Opomba Vrste** počitnic, ki jih ustvarite, so samodejno dodeljene pogledu podjetja in pogledom, ki so vam dodeljeni.

Izjeme so dejavnosti, ki zastopnike odpeljejo od tega, da bi bili v službi. V isto vrsto počitnic lahko preslikate več izjem, vendar je vsako izjemo mogoče preslikati le v eno vrsto počitnic. Če želite izjemo poteka dela, morate izbrati eno izjemo. Če želite več informacij o izjemah poteka dela, glejte Avtomatizacija obravnavanja zahtev posrednikov.

Primeri vrst počitnic vključujejo naslednje:

- Bolniški dnevi
- Dolžnost žirije
- Plavajoče počitnice
- Počitnice

Z uporabo vrst počitnic in načrtov počitnic Webex WFO lahko spremljate, koliko ur vsake vrste počitnic je uporabil agent.

V sistemih z integracijo HRMS (glejte "Integracija HRMS z Webex WFO" v *referenčnem priročniku* za uvoz podatkov Webex WFO) se te informacije izvozijo v datoteko, ki jo je mogoče dnevno uvažati v HRMS.

> **OPOMBA** : Če integrirate HRMS, ne nastavite načrtov počitnic v Webex WFO. Ustanovljeni so v okviru HRMS.

V sistemih brez integracije HRMS se te informacije uporabijo za načrt počitnic, konfiguriran za vsakega agenta. V obeh sistemih so ure počitnic, ki so na voljo posredniku, prikazane na strani Upravljanje uporabnikov in jih je mogoče prijaviti v poročilu o stanju počitnic.

## Ustvarjanje vrste počitnic

1. Izberite **Ustvari novo vrsto** počitnic.
2. V polje Vrsta **dopusta vnesite ime** vrste dopusta (na primer »Bolniški dnevi« ali »Dopust zaradi smrti«).
3. Izberite eno ali več izjem, ki bodo veljale za to vrsto počitnic.
4. Kliknite **Shrani**.

Ko ustvarite vrsto počitnic, jo lahko vključite v enega ali več načrtov počitnic (glejte Upravljanje načrtov počitnic).

## Urejanje vrste počitnic

1. Izberite **Uredi ali izbriši obstoječo vrsto** počitnic.
2. Izberite vrsto počitnic s spustnega **seznama Vrsta** počitnic.
3. Izvedite vse potrebne spremembe vrste počitnic.
4. Kliknite **Shrani**.

## Brisanje vrste počitnic

1. Izberite **Uredi ali izbriši obstoječo vrsto počitnic**.
2. Izberite vrsto počitnic s spustnega **seznama Vrsta** počitnic.
3. Kliknite **Izbriši**.

> **Opomba:** Ne morete urejati ali brisati vrst počitnic, ki niso v vašem pogledu. Če so določeni vrsti počitnic v vašem pogledu dodeljene izjeme, ki niso v vašem pogledu, tega ne morete urejati Tip počitnice. To zagotavlja, da izjem, ki si jih ne morete ogledati, ne morete nenamerno odstraniti.

**Opomba** Ko izbrišete vrsto počitnic, se izbriše iz vseh načrtov počitnic, ki jo uporabljajo.

## Opisi polj

Na strani Vrste počitnic lahko določite izjeme za vsako vrsto počitnic.

Polja na strani Vrste počitnic, ko urejate ali brišete obstoječo vrsto počitnic ali ko ustvarjate novo vrsto počitnic, so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Izjeme | Dodeljuje izjeme vrsti počitnic. Izberite eno izjemo za izjemo poteka dela, ki se uporablja za to vrsto dopusta.<br>**Opomba** : Izjema poteka dela mora biti določena za vsako vrsto dopusta, da bodo zahteve za prosti čas odobrene samodejno s potekom dela (za več informacij glejte Avtomatizacija ravnanja z zahtevami posrednikov ). |
| Tip počitnic | Ime tipa počitnic. |

### Upravljanje načrtov počitnic

Načrti počitnic določajo načrte prostega časa, dodeljene agentom. Ustvarite lahko več načrtov počitnic za upravljanje prostega časa za različne vrste agentov (na primer agente s krajšim delovnim časom in agente s polnim delovnim časom). Načrti počitnic uporabljajo vrste počitnic, da opišejo, kako posredniki spremljajo prosti čas (glejte Upravljanje vrst počitnic). Način upravljanja je specifičen za vaš kontaktni center.

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Posamezni počitniški načrti naj bi (vendar niso obvezni) trajali celo leto (od 1. januarja do 31. decembra).

**OPOMBA:** stran Načrti počitnic je prisotna samo v sistemih, ki ne uporabljajo integracije HRMS. Sistemi, ki uporabljajo integracijo HRMS, dobijo svoje počitniške načrte v HRMS (glejte Integracija z sistem upravljanja s človeškimi viri).

### Ustvarjanje počitniškega načrta

1. V polje Ime **načrta vnesite enolično ime načrta** .
2. V polje »Začetni datum **«** vnesite začetni datum načrta.
3. V polje »Končni datum **« vnesite končni datum** .

4. Izberite vrsto **počitnic, ki** jo želite dodeliti, in ji dodelite ure. Če želite več informacij o ustvarjanju vrst počitnic, glejte Upravljanje vrst počitnic.
5. Dodelite agente načrtu počitnic.
6. Kliknite **Shrani**.

## Urejanje počitniškega načrta

1. Izberite načrt počitnic s spustnega **seznama Izberite načrt** .
2. Spremenite vrednosti v katerem koli polju načrta počitnic.
3. Kliknite **Shrani**.

## Kopiranje počitniškega načrta

> **OPOMBA:** Kopiranje načrta počitnic kopira vse informacije v izvirnem paketu (vključno z dodeljenimi posredniki). Če se datum prekriva med novim in prvotnim počitniškim načrtom, bodo vsi agenti Izbrisano iz prvotnega načrta.

1. Izberite načrt počitnic s spustnega **seznama Izberite načrt** .
2. V polje »Novo ime **načrta« vnesite ime načrta dopusta** . Če je novi načrt počitnic enak prvotnemu načrtu z datumi naslednjega leta, vam ni treba spreminjati imena novega počitniškega načrta.
3. V polje »Začetni datum **«** vnesite začetni datum načrta.
4. V polje »Končni datum **« vnesite končni datum** .
5. Kliknite **Shrani**.

## Brisanje počitniškega načrta

1. Izberite načrt počitnic s spustnega **seznama Izberite načrt** .
2. Kliknite **Izbriši**.

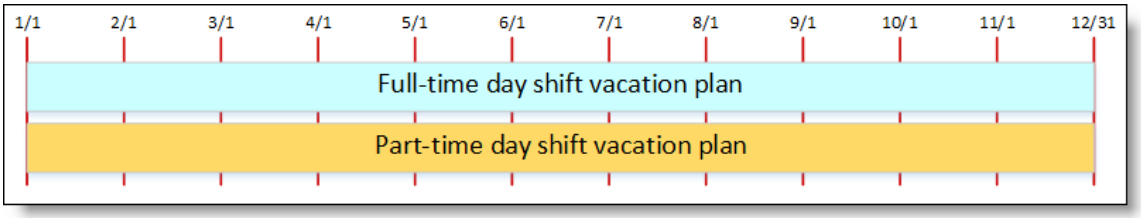
### Primeri počitniškega načrta

Vaše podjetje bo določilo zahteve za vsak načrt počitnic. To so lahko na primer atributi načrta počitnic za posrednike začetnega nivoja s polnim delovnim časom (vrste počitnic so določene na strani Vrste počitnic):

| Polje | Vrednost |
|---|---|
| Ime načrta | Celodnevna izmena (vstopna raven) |
| Datum začetka | 1. januarja 2016 |
| Datum konca | 31 decembra, 2016 |
| Vrste počitnic | ▪ Osebni in bolniški dnevi - 24 ur<br>▪ Dopust za žalost - 16 ur<br>▪ Plavajoče počitnice - 24 ur<br>▪ Dolžnost žirije - 40 ur<br>▪ Počitniški dnevi - 80 ur |
| Dodeljevanje agentov | ▪ Adams, Ann<br>▪ Pekar, Ben<br>▪ Clark, Charlotte<br>itd. |

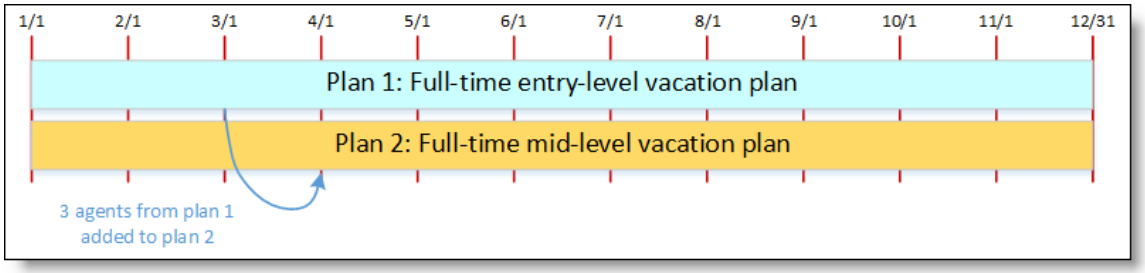
Ustvarite lahko počitniške načrte s prekrivajočimi se datumi. Vendar pa so agenti lahko dodeljeni samo enemu načrtu počitnic na kateri koli datum.

### Primer 1: Prekrivajoči se počitniški načrti brez skupnih agentov




To so veljavni počitniški načrti, ker čeprav se prekrivajo, med obema načrtoma ni skupnih agentov.

Primer 2: Selitveni agenti med počitniškimi načrti

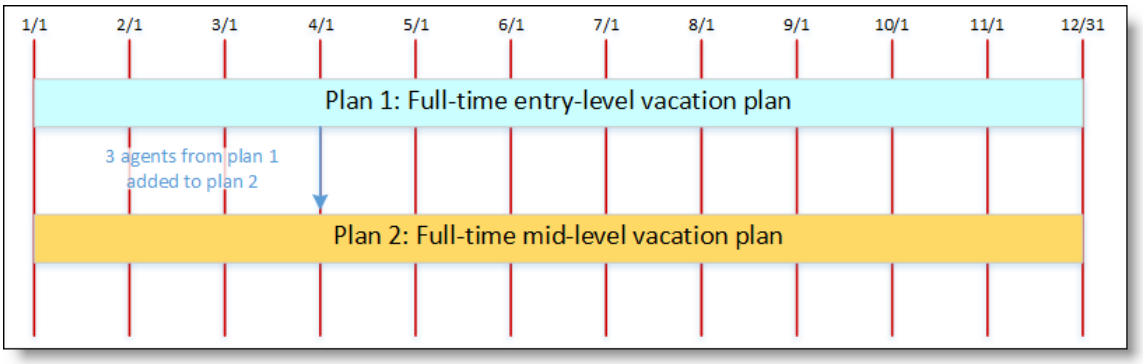



V tem primeru je stranka pripravila počitniške načrte, ki se razlikujejo glede na raven izkušnje agenta. 1. aprila bodo trije agenti upravičeni do vključitve v počitniški načrt 2. Skrbnik želi proaktivno preseliti te agente v počitniški načrt 2 1. marca.

Spremembe načrtov počitnic začnejo veljati takoj, agenti pa ne morejo biti hkrati vključeni v paketa 1 in 2. Sistem prikaže sporočilo o napaki.

V tem primeru lahko izvedete dve dejanji:

- Agente dodelite paketu 2 1. marca. Ko bodo agenti dodeljeni paketu 2, ne bodo več dodeljeni paketu 1 in bodo aktivni v paketu 2. Od 1. marca do 1. aprila bodo imeli počitniške privilegije, dodeljene načrtu 2 (čeprav jih še niso zaslužili). Sprememba ne bo vplivala na druge obstoječe agente v paketu 1.
- Prekličite spremembo in 1. aprila dodajte posrednike iz paketa 1 v paket 2.




## Opisi polj

Na strani Načrti počitnic lahko dodelite, ustvarite, uredite, kopirate ali izbrišete počitniške načrte.

**OPOMBA** : Posrednika je mogoče dodeliti samo enemu načrtu počitnic na kateri koli datum (istega agenta ni mogoče dodeliti prekrivajočim se načrtom počitnic).

Polja na strani Načrti počitnic so opisana spodaj.

| Polja | Opis |
|---|---|
| Ime načrta | Enolično ime načrta.<br>**PRIMER** : Primer veljavnega imena je »Polni delovni čas do 5 let delovne dobe«. |
| Izberite načrt | Izberite načrt, ki ga želite kopirati, urediti ali izbrisati. |
| Datum začetka | Začetni datum načrta počitnic v formatu LLLL-MM-DD.<br>Druga možnost je, da izberete datum z izbirnikom datumov. |
| Datum konca | Končni datum načrta počitnic v obliki LLLL-MM-DD.<br>Druga možnost je, da izberete datum z izbirnikom datumov. |
| Vrste počitnic/dodeljene ure | Izberite vrsto počitnic, ki so na voljo, in dodelite število ur za to vrsto. Ponovite postopek za vsako vrsto počitnic, ki ji želite dodeliti ure. V en počitniški načrt lahko dodate do 20 vrst počitnic. |
| Dodeljevanje agentov | Izberite posrednike, ki jim želite dodeliti ta načrt. Agent je lahko Dodeljen samo enemu načrtu na kateri koli datum. |
| Novo ime načrta | Ime novega počitniškega načrta, v katerega želite kopirati vrednosti.<br>To polje se prikaže samo, ko izberete možnost Načrt kopiranja. |

## Upravljanje dodelitve prostega časa

Na strani »Dodelitve prostih časov« lahko nastavite največji dovoljeni čas, ko lahko posredniki v čakalni vrsti storitev vzletijo vsak dan v letu.

Dodelitev prostega časa lahko konfigurirate v EPDČ (ekvivalenti polnega delovnega časa) ali urah, odvisno od enote, ki jo je skrbnik izbral na strani WFM Global Settings (glejte Konfiguracija sistemskih nastavitev WFM).

### Uporaba dodelitve prostega časa z zahtevami za prosti čas

Ko nadzornik odobri zahtevo agenta za prosti čas za delni ali celodnevni prosti dan, WFM odšteje čas, ki ga agent zahteva, od dodelitve prostega časa, ki je bila vnesena za tisti dan. Videti, koliko prostega časa ostane na določen dan, lahko pomaga tako agentom kot nadzornikom

Informirane odločitve o zahtevi in odobritvi prostega časa.

> **Opomba** Če zahteva za prosti čas prehaja skozi potek dela, mora imeti posrednik konfigurirano glavno čakalno vrsto storitev, da lahko dodelitve pravilno izračunajo. Potek dela poišče glavno čakalna vrsta za odštevanje dodelitev.

Nadzorniki in zastopniki lahko vidijo, koliko prostega časa ostane pri dodelitvi, če storijo naslednje:

- Nadzorniki – med pregledovanjem zahtev za prosti čas si oglejte stolpec »Vrzel dodelitve« (glejte Odobritev ali zavrnitev zahtev).
- Posredniki – med ustvarjanjem zahtev za prosti čas si oglejte stolpec Razpoložljiva dodelitev (glejte Zahtevanje prostega časa ).

> **OPOMBA:** Ta funkcija je na voljo le, če je skrbnik konfiguriral WFM za prikaz gumba Dodelitve prostih časov (glejte Konfiguriranje sistemskih nastavitev WFM).

> **OPOMBA:** Posredniki ne bodo nikoli videli negativne vrednosti pri dodelitvah prostega časa. Če vrednost pade pod ničlo, bo posrednik kot preostalo dodelitev videl ničlo. To odvrača agente od
> Preživljanje prostega časa na dneve s premajhnim številom zaposlenih.

Nadzorniki in zastopniki vidijo preostale dodelitve prostega časa v EPDČ ali urah, odvisno od tega, katero enoto je izbral skrbnik.

## Izračun dodelitve prostega časa z zahtevami za prosti čas

V naslednjih razdelkih je razloženo, kako WFM odšteje zahteve za prosti čas od dodelitve prostega časa.

## Zahteve za prosti čas s EPDČ ali urami

Ko nadzornik odobri zahtevo za prosti čas, je znesek, ki WFM odšteje od dodelitve prostega časa za dan zahteve, odvisen od tega, ali je skrbnik konfiguriral WFM za prikaz EPDČ ali ur:

- EPDČ – WFM uporablja naslednjo formulo:

  Dodelitev prostega časa za ta dan - (Število ur v zahtevi za delni ali celodnevni prosti čas ÷ privzeto FTE na dan)

  > **OPOMBA** : Privzeta vrednost FTE na dan je konfigurirana na strani Konfiguriraj sistemske nastavitve WFM.

- Hours—WFM uporablja naslednjo formulo:

Dodelitev prostega časa za ta dan – število ur v zahtevi za delni ali celodnevni prosti čas

## Zahteve za celodnevni prosti čas

V zgornjih izračunih je čas, odštet od zahteve za celodnevni odmor, odvisen od tega, ali imajo vaši agenti urnike za dneve, za katere zahtevajo prosti čas za:

- Posredniki imajo urnike – WFM uporablja količino plačanega časa, ki naj bi ga agent delal na dan, za katerega zahteva prosti čas.
- Posredniki še nimajo urnikov – WFM uporabi delček posrednikovih minimalnih ur na teden (konfiguriranih in dodeljenih na strani Upravljanje profilov ekvivalenta polnega delovnega časa), da izračuna, koliko ur je enako celotnemu dnevu:

  Najmanjše ure na teden ÷ 5 = število ur v zahtevi za celodnevni prosti čas

> **OPOMBA:** Ko agenti zahtevajo prosti čas za en dan, za katerega še nimajo urnikov, WFM svoje minimalne ure na teden vedno deli s pet, ne s številom dni v tednu, ki
> Njihove čakalne vrste za storitve so dejansko odprte.

V spodnji tabeli je prikazano, kaj se zgodi z dodelitvami prostega časa, ko trije agenti pošljejo zahteve za prosti čas za 10. september, in vsi so izpolnjeni naslednji pogoji:

- Agenti še nimajo urnikov za 10. september.
- Sredstva imajo različne minimalne ure na teden.
- Privzeta FTE na dan je 8 ur.
- Prikazovalna enota za dodelitve prostih časov je EPDČ.
- Proste dodelitve za 10. september so 3 EPDČ.

| Zahteva za prosti čas | Min. ur. na teden Izračun | Izračun učinka (EPDČ) |
|---|---|---|
| Agent A | 20 min. ur. ÷ 5 = 4 | 4 ÷ 8 = 0,5 EPDČ |
| Agent B | 30 min. ur. ÷ 5 = 6 | 6 ÷ 8 = 0,75 EPDČ |
| Agent C | 40 min. ur. ÷ 5 = 8 | 8 ÷ 8 = 1,0 EPDČ |
| **SKUPNO** | | 2.25 EPDČ |

Ko nadzornik odobri te zahteve za prosti čas, so proste dodelitve, ki ostanejo za 10. september, 0,75 EPDČ.

> **OPOMBA:** Če posrednik pripada več čakalnim vrstam storitev, nadzornik, ki odobri zahtevo za prosti čas, določi, za katero dodelitev FTE čakalne vrste storitev velja.

## Kopiranje prostega časa dodelitve

Dodelitev prostega časa v čakalni vrsti za storitve lahko kopirate v drugo leto ali drugo čakalno vrsto za storitve za katero koli leto.

Dejanje kopiranja kopira celotno leto dodelitve prostega časa naenkrat in nadomesti vse dodelitve prostega časa, ki so bile predhodno konfigurirane za čakalno vrsto storitve, v katero kopirate. Ta zamenjava se zgodi tudi, če ste vnesli EPDČ ali ure v manj mesecev za čakalno vrsto storitev, ki jo kopirate, kot za čakalno vrsto storitev, v katero kopirate.

### Primer 1: Čakalne vrste za storitve imajo dodelitve prostega časa za celo leto

Na spodnjem seznamu je prikazano, kaj se zgodi, ko kopirate proste čase iz čakalne vrste storitev, ki ima celo leto EPDČ ali ur, v drugo čakalno vrsto storitev, ki ima tudi celo leto EPDČ ali ur:

- Situacija – v čakalni vrsti za storitve A in čakalni vrsti za storitve B sta konfigurirani dodelitvi prostega časa. V čakalni vrsti za storitve A so vneseni EPDČ ali ure za vse leto 2018, v čakalni vrsti za storitve B pa so vneseni EPDČ ali ure za vse leto 2019.
- Dejanje – dodelitve prostega časa, ki jih ima čakalna vrsta storitve A v letu 2018, kopirate v dodelitve prostih časov, ki jih bo imela čakalna vrsta B storitve v letu 2019.
- Rezultat – dodelitve prostega časa v čakalni vrsti storitev A nadomestijo vse dodelitve prostega časa v čakalni vrsti za storitve. Dodelitev prostega časa v čakalni vrsti B za leto 2019 je zdaj enaka dodelitvi prostega časa za leto 2018.

### Primer 2: Čakalne vrste storitev imajo dodeljene proste čase za različno število mesecev

Na spodnjem seznamu je prikazano, kaj se zgodi, ko kopirate proste čase iz čakalne vrste storitev, ki ima le mesec dni EPDČ ali ur, v drugo čakalno vrsto storitev, ki ima celo leto EPDČ ali ur:

- Situacija – v čakalni vrsti za storitve A in čakalni vrsti za storitve B sta konfigurirani dodelitvi prostega časa. V čakalni vrsti za storitve A so vneseni le EPDČ ali ure za marec 2018, čakalna vrsta za storitve B pa ima za vse leto 2019 vnesene EPDČ ali ure.
- Dejanje – dodelitve prostega časa, ki jih ima čakalna vrsta storitve A v letu 2018, kopirate v dodelitve prostih časov, ki jih bo imela čakalna vrsta B storitve v letu 2019.
- Rezultat – dodelitve prostega časa v čakalni vrsti storitev A nadomestijo vse dodelitve prostega časa v čakalni vrsti za storitve. Zdaj čakalna vrsta za storitve B nima samo enakih EPDČ ali ur za marec 2019, kot jih ima čakalna vrsta za storitve A za marec 2018. Čakalna vrsta storitev B ima tudi enake EPDČ ali ure za preostanek leta 2019 kot čakalna vrsta za storitve A za preostanek leta 2018, kar pomeni, da jih nima. Čeprav

V čakalni vrsti storitve A so dodeljene le dodelitve prostega časa, konfigurirane za določen mesec, dejanje kopiranja pa zapolni vse ostale mesece v dodelitvah prostega časa v čakalni vrsti B storitve s praznimi mesti.

### Dodelitve prostih ur in časovni pasovi

Seznam dodelitev prostega časa, ki ga posredniki vidijo v zahtevi za prosti čas, odraža privzeti časovni pas, čeprav je posrednikova zahteva za odsotnost prikazana in poslana v agentovem časovnem pasu prikaza.

Dodelitve prostega časa se vzamejo iz vedra čakalne vrste storitev glede na dan, ki ga pokriva večina časovnega razpona v privzetem časovnem pasu. Če je prosti čas enakomerno razdeljen med dva dni, se dodelitev vzame iz vedra za začetni datum časovnega razpona.

V spodnji tabeli so primeri, kaj se zgodi, ko posrednikova zahteva za prosti čas (EST) prečka polnoč v privzetem časovnem pasu (PST). Kot je prikazano, datum, ko večina prostega časa pade v privzeti časovni pas, določa, iz katerega vedra čakalne vrste storitve se dodeli dodelitev.

| Zahteva za prosti čas (EST) | Privzeti časovni pas (PST) | Prizadeta žlica dodelitve |
|---|---|---|
| 10. oktobra, 00:00<br>10. oktobra, 24:00 | 10. oktobra, 21:00 (3 ure)<br>11. oktobra, 21:00 (21 ur) | oktober 11 |
| 10. oktobra, 00:00<br>10. oktobra, 05:00 | 9. oktobra, 21.00 (3 ure)<br>10. oktobra, 02:00 (2 uri) | oktober 9 |
| 10. oktobra, 00:00<br>10. oktobra, 06:00 | 9. oktobra, 21.00 (3 ure)<br>10. oktobra, 03:00 (3 ure) | oktober 9 |

## Opisi polj

Na strani Dodelitve prostega časa lahko vnesete, uredite, kopirate in izbrišete dodelitve prostih ur za čakalne vrste storitev. Spodaj so opisana polja na strani, ko urejate dodelitve prostega časa.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Čakalna vrsta storitev | Čakalna vrsta storitev, za katero želite konfigurirati |
| dodelitve. Leto | Leto, za katerega želite konfigurirati dodelitve. |
| Mesec | Mesec, za katerega želite konfigurirati dodelitve. Če izberete določen mesec, lahko dodelitve konfigurirate le za ta mesec. Če izberete Vse, lahko dodelitve konfigurirate za celo leto. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Hitri vnos | Če želite hitro vnesti vrednosti v tabelo dodelitev, vnesite želeno dodelitev Za vsak dan v tednu. Ta vrednost se nato uporabi za vsak ustrezen dan v tednu v tabeli dodelitve. Ko je kazalec določen dan v polju, so ustrezni dnevi v tabeli dodelitve označeni modro. Vrednosti v tabeli dodelitve lahko uredite, potem ko ste jo izpolnili s hitrim vnosom. V polja za hitri vnos lahko vnesete samo cele številke.<br><br>Vrednosti, ki jih vnesete, so lahko EPDČ ali ure, odvisno od tega, katero enoto je izbral skrbnik (glejte Konfiguracija sistemskih nastavitev WFM). |

Polja na strani, ko kopirate dodelitve prostega časa, so opisana spodaj.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Čakalna vrsta storitev | Čakalna vrsta storitve z dodelitvami, ki jih želite kopirati. |
| Leto | Leto z dodelitvami, ki jih želite kopirati. |
| Kopiraj v čakalno vrsto | Čakalna vrsta storitev, v katero želite kopirati dodelitve. |
| Kopiraj v leto | Leto, v katerega želite kopirati dodelitve. |

## Poročila o odsotnosti posrednika

Za informacije o standardnih poročilih QM in WFM, ki sta priloženi poročili Webex WFO, in navodila za zagon standardnega poročila glejte QM standardna poročila in WFM standardna poročila.

# Analiziranje stikov, oseb in procesov

Analiziranje stikov, ljudi in procesov vključuje naslednje:

- Zbirajte in obdelujte podatke z analitičnimi nalogami.
- Organizirajte podatke iz prepisov, dejanj samodejnega namizja in sprožilcev dogodkov storitve Smart Desktop.
- Oglejte si podatke na nadzornih ploščah na strani nadzorne plošče storitve Google Analytics.

## TURN o povzetku interakcije

Povzetek interakcije samodejno povzame klic na podlagi prepisa. Ti povzetki pomagajo agentom, vodjem skupin in ocenjevalcem prihraniti čas. Agentom ob koncu vsakega klica ni treba pisati povzetkov, vodje skupin in ocenjevalci pa lahko razumejo namen klica, ne da bi morali poslušati klic ali prebrati prepis.

Povzetke interakcij lahko izvozite tudi v sistem upravljanja odnosov s strankami (CRM) v organizaciji s povzetkom interakcije Read API. Če združite povzetek interakcije z izvozom API, posrednikom prihranite čas, ki bi ga sicer porabili za dodajanje opomb o delu po klicu v CRM organizacije.

Povzetek interakcije je vključen v storitev Cisco Analytics, vendar ga morate vklopiti.

### Predpogoji

- Vaša organizacija uporablja Webex WFO Cloud. Povzetek interakcije ni na voljo za uvedbe na mestu uporabe.
- Imate dovoljenje Upravljanje analize govora v besedilo.

### Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > Upravitelj > opravil za analitiko

# Postopki

## Omogočanje povzetka interakcije za obstoječa opravila storitve Analytics

Če vaša organizacija že prepisuje klice, sledite tem korakom do TURN v povzetku interakcije za klice, ki jih obravnavajo obstoječa opravila prepisovanja.

1. Na strani Upravitelj opravil kliknite **Filtri** (ikona lijaka zgoraj levo od strani). Odpre **se podokno Filtri** .
2. Izberite **Govor v besedilo (prepis)** s spustnega **seznama Vrsta** .
3. Na spustnem **seznamu Razpored** izberite **Tekoče** .
4. Kliknite **Uporabi**.
5. Dvokliknite opravilo, da ga odprete.
6. V **razdelku Povzetek** interakcije z umetno inteligenco izberite **Omogoči**.
7. Kliknite **Shrani**.
8. Ponovite korake 5–7 za preostala opravila.

## Ustvarjanje novega opravila povzetka interakcije

Sledite tem korakom, če vaša organizacija trenutno ne prepisuje klicev ali če želite uporabiti povzetek interakcije za klice, ki jih ne obravnava obstoječe opravilo prepisovanja.

> **PREDPOGOJ** Če želite ustvariti opravilo, mora imeti obseg vsaj ene skupine. (Za več informacij o obsegu glejte razdelek Uporaba.) Če imate prostor samo za ekipo in ne za skupino, ki ji ekipa pripada, Za to skupino ne morete ustvariti opravila.

1. Na strani Upravitelj opravil kliknite **Ustvari opravilo**.
2. V polje Ime **vnesite enolično ime opravila** .
3. Izberite **Govor v besedilo (prepis)** s spustnega **seznama Vrsta** .
4. S spustnega **seznama Jezik** izberite jezik, povezan z opravilom. Izbrani jezik določa, kaj je prikazano na seznamu razpoložljivih kategorij besednih zvez.

   > **OPOMBA:** Nekateri jeziki na tem spustnem seznamu bodo morda zahtevali dodatno konfiguracijo za izvedbo Webex WFO. Posvetujte se s podporo, da zagotovite jezik, ki ga želite
   > Transcribe so konfigurirane za vas.

5. V razdelku Besedni zadetki **izberite** Omogoči , da imate prepise iskanja Webex WFO za vse aktivne vnaprej določene fraze vaše organizacije. Izberite **Onemogoči** , da ohranite sistemske vire.

   **NAJBOLJŠA PRAKSA** Omogočite zadetke besednih zvez. Frazni zadetki so pomemben sestavni del številnih funkcij storitve Google Analytics.

6. Izberite obstoječo **oznako** kazala ali ustvarite novo oznako kazala za opravilo.
7. Izberite **V razdelku Izvajanje opravila izberite V** teku.
8. Izberite **Omogoči** v **razdelku Povzetek interakcije** z umetno inteligenco.
9. V **polje Odstotek** vnesite približen odstotek klicev za prepis. Webex WFO daje vsakemu klicu toliko možnosti, da ga prepišejo. Webex WFO ne prepiše tega odstotka vseh prejetih klicev v določenem časovnem obdobju. Rezultat tega je reprezentativen vzorec klicev, ki so bili prepisani, ko pridejo klici. Prišlo bo do odstopanja od odstotka, vendar to odstopanje sčasoma postane manj pomembno.

   **PRIMER** V polje Odstotek **vnesete** 50 . Vsak klic, ki izpolnjuje merila za to nalogo prepisovanja, ima 50-odstotno možnost, da bo prepisan.

10. (Neobvezno) Konfigurirajte **pogoje** , ki morajo biti izpolnjeni za prepis klica. Glede na izbrani pogoj se prikažejo dodatna polja za operanda in vrednost ali časovni obseg.

    **Opomba** Če uporabite ta razdelek, klici, ki ne ustrezajo pogojem filtriranja, niso prepisani.

11. V **razdelku Skupine in ekipe** dodelite opravilu skupine in ekipe. Na voljo so samo skupine in ekipe iz vašega področja uporabe.

    **Opomba** Če dodelite skupino, vendar ne dodelite ekipe, Webex WFO dodeli to opravilo vsem ekipam v tej skupini.

12. Kliknite **Shrani**.

## Sorodne teme

- Ustvarjanje opravil storitve Analytics
- Ogled vpogledov v umetno inteligenco za stik – preberite, kako dostopate do povzetkov interakcije v predvajalniku predstavnosti.

# TURN o naprednem razpoloženju

Napredno razpoloženje identificira čustva, ki sta jih agent in stranka izrazila na klicu, in razloži, kako je prepoznal ta čustva. Z naprednim občutkom lahko hitro razumete, kako sta se počutili obe strani, in uporabite tisto, kar ste se naučili, da izboljšate izkušnjo za vse vpletene.

## Predpogoji

- Vaša organizacija uporablja Webex WFO Cloud. Napredno razpoloženje ni na voljo za uvedbe na mestu uporabe.
- Vaša organizacija ima licenco za Google Analytics ali Analytics Enterprise.
- Imate dovoljenje Skrbniške vloge.
- Obseg imate v vsaj eni skupini v Webex WFO.
- Analiza mnenja je trenutno na voljo samo za zvočne stike v angleščini in španščini. Ni na voljo za druge vrste stikov ali stike v drugih jezikih.
- Analiza mnenja je na voljo le kot tekoče opravilo. Ni na voljo kot ad hoc naloga.

## Lokacija strani

Različnih. Oglejte si spodnje postopke za lokacije strani.

## Postopki

### 1. korak: dodelite dovoljenja za analizo mnenja osebam v organizaciji

1. Pojdite na **Upravljanje** aplikacij> **Global** > **Uporabniška konfiguracija** > **Vloge**.
2. V tabeli Dovoljenja se pomaknite navzdol do **razdelka Analiza** mnenja in potrdite polja, da dodelite ta dovoljenja ustreznim vlogam v organizaciji:
    - **View Sentiment** – to dovoljenje omogoča drugim, da si ogledajo dodatne informacije o znanju v predvajalniku predstavnosti. Če želite podrobnosti o tem, kako so te informacije videti, glejte Ogled vpogledov v umetno inteligenco za stik in Ogled sprememb mnenja stika .
    - **Zaženi opravilo** mnenja – s tem dovoljenjem lahko ljudje delajo z opravili analize mnenja na strani upravitelja opravil storitve Analytics.

> **POMEMBNO** Dodelite to dovoljenje vlogi, ki jo imate. To dovoljenje boste potrebovali za dokončanje 2. koraka.

3. Kliknite **Shrani**.

### 2. korak: ustvarjanje opravila analize mnenja

1. Odprite upravitelja **aplikacij> analitika** > **opravila**.
2. Kliknite **Ustvari opravilo**.
3. V polje Ime **vnesite enolično ime opravila** .
4. Izberite **Analiza** mnenja s spustnega **seznama Vrsta** .
5. S **spustnega seznama Jezik** izberite jezik, ki se govori v stiku.
6. (Neobvezno) Konfigurirajte **pogoje** , ki morajo biti izpolnjeni za analizo mnenja klica.

   > **Opomba** Če uporabite ta izbirni razdelek, klici, ki ne ustrezajo pogojem, ne bodo analizirani glede na razpoloženje.

7. (Neobvezno) Če želite analizirati, kako se razpoloženje spreminja med celotnim potekom stika, izberite **Trend mnenja strank, Trend** mnenja posrednika ali oboje v **razdelku Trend** razpoloženja. Ko omogočite trend mnenja, **se v predvajalniku Media Player za stik prikaže podokno »Mnenje** AI« (glejte Ogled sprememb mnenja za stik).

   > **OPOMBA** : Vaša organizacija potrebuje licence za Analytics Enterprise ali Analytics Enterprise Plus, da omogoči trend razpoloženja.

8. V **razdelku Skupine in ekipe** dodelite opravilu skupine in ekipe. Na voljo so samo skupine in ekipe, nad katerimi imate obseg.

   > **Opomba** Če dodelite skupino, vendar ne dodelite ekipe, Webex WFO dodeli opravilo vsem skupinam v tej skupini.

9. Kliknite **Shrani**.

## Sorodne teme

- Upravljanje vlog in dovoljenj
- Ustvarjanje opravil storitve Analytics

- O opravilih storitve Google Analytics
- Ogled vpogledov umetne inteligence za stik
- Ogled sprememb mnenja stika

# Ustvarjanje opravil storitve Analytics

Na strani Upravitelj opravil lahko zbirate in obdelujete podatke z opravili storitve Analytics. Ta opravila analizirajo trenutne ali predhodno zajete podatke. Ti podatki lahko vključujejo zvočne posnetke, e-poštno besedilo ter podatke o namizju in dogodkih.

Opravila storitve Google Analytics se lahko izvajajo (izvajajo se vsakič, ko v sistem pridejo novi podatki) ali ad hoc (izvajajo se enkrat ob načrtovanem času in datumu).

Pri razporejanju opravil storitve Analytics si zapomnite naslednje točke.

- Če opravilo pretvorbe govora v besedilo ne uspe, orodje Webex WFO pozneje znova poskusi dokončati opravilo.
- Časovni pas v upravitelju opravil je privzeti časovni pas vaše organizacije.

## Predpogoji

- Vaša organizacija ima eno od teh licenc:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analytics Enterprise Plus
  - Analitika za namizne aplikacije (omogoča ustvarjanje opravil analitike za namizne aplikacije)
- Imate vsaj eno od teh dovoljenj:
  - Skrbništvo analitike za namizne aplikacije
  - Skrbništvo analitike govora
  - Upravljanje analize govora v besedilo
  - Upravljanje analize besedila
  - Skrbništvo prediktivne analitike
  - Zaženi samodejno opravilo QM
  - Zaženi opravilo priljubljenih tem

  - Zaženi opravilo mnenja
  - Zaženite opravilo oznak AI
- Če želite ustvariti opravilo, imate obseg vsaj ene skupine. Če imate prostor le za ekipo in ne za skupino, ki ji ekipa pripada, ne morete ustvariti opravila za to ekipo.
- (Za analizo namizja) Aplikacije in spletna mesta so konfigurirana na strani upravitelja namizja.
- (Za analizo namizja) Polja programa in spletnega mesta so konfigurirana na strani Upravitelj polj.
- (Za analizo zvoka in besedila) Kategorije besednih zvez in besednih zvez so konfigurirane na strani Upravitelj besednih zvez.
- (Za samodejno QM) Imate dovoljenje Uredi samodejno QM in ustvarite obrazec za ocenjevanje AI. Če želite več informacij, glejte Ustvarjanje obrazcev za ocenjevanje umetne inteligence.
- (za oznake AI) Oznake in kategorije oznak so konfigurirane na strani Poslovni signal > oznake AI.

# Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > Upravitelj > opravil za analitiko

# Postopki

## Ustvarjanje novega opravila

1. Kliknite **Ustvari opravilo**.
2. V polje Ime **vnesite enolično ime opravila** .
3. Na **spustnem seznamu Vrsta** izberite vrsto opravila, ki ga želite ustvariti. Prikazana polja se razlikujejo glede na vrsto opravila, ki ga izberete. Kliknite spodnjo vrsto opravila za preostale korake.

   Analitika za namizne aplikacije

   Pretvorba govora v besedilo (prepis)

   Besedilna analitika

   Ocena napovedne ocene

   Ocena promotorja Predictive Net

   Samodejno QM

Najbolj priljubljene teme

Analiza razpoloženja

Oznake AI

## Analitika za namizne aplikacije

To opravilo obdela naložene podatke analitike namizja in jih združi s podatki o zvočnih posnetkih in posnetkih zaslona posrednikov. Za delo z opravili analitike za namizne aplikacije potrebujete dovoljenje za skrbništvo analitike za namizne aplikacije.

1. V **razdelku Zagon opravila** konfigurirajte, kdaj naj se opravilo zažene in datumski obseg podatkov, ki naj bi jih opravilo analiziralo.

| | |
|---|---|
| **V teku** in **ad hoc** gumbi | Če želite izvesti opravilo vsakič, ko v sistem pridejo novi podatki, izberite **V teku**. S tem onemogočite polja z datumom, uro in obsegom. Če želite opravilo zagnati samo enkrat, izberite **Ad-Hoc**. |
| Načrtovanje opravila | Izberite začetni datum in čas opravila. Datum je lahko današnji datum ali datum v prihodnosti. Čas mora biti v prihodnosti. To ne more biti trenutni čas. |
| Izbiranje klicev | Izberite začetni in končni datum obsega podatkov, ki ga želite želite, da se opravilo obdela. Začetni datum mora biti v preteklosti vsaj en dan. Ne more biti današnji datum. Končni datum mora biti poznejši od začetnega datuma, vendar pred današnjim datumom. |

2. V **razdelku Skupine in ekipe** dodelite opravilu skupine in ekipe. Na voljo so samo skupine in ekipe iz vašega področja uporabe.

   **Opomba** Če dodelite skupino, vendar ne dodelite ekipe, Webex WFO dodeli opravilo vsem skupinam v tej skupini.

3. Kliknite **Shrani**.

## Pretvorba govora v besedilo (prepis)

To opravilo prepiše zvočne posnetke in nato v besedilu poišče vnaprej določene fraze (ki jih konfigurirate na strani Upravitelj besednih zvez) ter shrani rezultate v zbirko podatkov, po kateri je mogoče iskati. Za delo z opravili prepisovanja potrebujete dovoljenje za upravljanje analize govora v besedilo.

1. S spustnega **seznama Jezik** izberite jezik, povezan z opravilom. Izbrani jezik določa, kaj je prikazano na seznamu razpoložljivih kategorij besednih zvez.

   **OPOMBA:** Nekateri jeziki na tem spustnem seznamu bodo morda zahtevali dodatno konfiguracijo za izvedbo Webex WFO. Posvetujte se s podporo, da zagotovite jezik Če želite prepisati, je konfigurirano za vas.

2. (Neobvezno) Za angleške prepise v razdelku Analiza mnenja izberite **Omogoči** , če želite Webex WFO analizirati čustva, izražena v stiku. V predvajalniku predstavnosti si lahko ogledate mnenje posameznega stika in filtrirate stike na strani »Interakcije« glede na mnenje. Analiza razpoloženja ustvari tudi neto oceno ugleda agenta, ki se pojavi v medijskem predvajalniku. Izberite **Onemogoči** , da ohranite sistemske vire.

3. V razdelku Besedni zadetki **izberite** Omogoči , da imate prepise iskanja Webex WFO za vse aktivne vnaprej določene fraze vaše organizacije. Izberite **Onemogoči** , da ohranite sistemske vire.

   **NAJBOLJŠA PRAKSA** Omogočite zadetke besednih zvez. Frazni zadetki so pomemben sestavni del številnih funkcij storitve Google Analytics.

4. Izberite obstoječo **oznako** kazala ali ustvarite novo oznako kazala za opravilo.

5. V **razdelku Zagon opravila** konfigurirajte, kdaj naj se opravilo zažene in datumski obseg podatkov, ki naj bi jih opravilo analiziralo.

| | |
|---|---|
| **V teku** in **ad hoc** gumbi | Če želite izvesti opravilo vsakič, ko v sistem pridejo novi podatki, izberite **V teku**. S tem onemogočite polja z datumom, uro in obsegom. Če želite opravilo zagnati samo enkrat, izberite **Ad-Hoc**. |
| Načrtovanje opravila | Izberite začetni datum in čas opravila. Datum je lahko današnji datum ali datum v prihodnosti. Čas mora biti v prihodnosti. To ne more biti trenutni čas. |
| Izbiranje klicev | Izberite začetni in končni datum obsega podatkov, ki ga želite |

želite, da se opravilo obdela. Začetni datum mora biti v preteklosti vsaj en dan. Ne more biti današnji datum. Končni datum mora biti poznejši od začetnega datuma, vendar pred današnjim datumom.

6. (Neobvezno) Če želite ustvariti povzetke prepisanih klicev, izberite **gumb Omogoči** radio v **Razdelek s povzetkom interakcije** z umetno inteligenco.
7. V **polje Odstotek** vnesite približen odstotek klicev za prepis. Webex WFO daje vsakemu klicu ta odstotek možnosti, da se prepiše. Webex WFO ne prepiše tega odstotka vseh prejetih klicev v določenem časovnem obdobju. Rezultat tega je reprezentativen vzorec klicev, ki so bili prepisani, ko pridejo klici. Prišlo bo do odstopanja od odstotka, vendar to odstopanje sčasoma postane manj pomembno.

   **PRIMER** V polje Odstotek **vnesete** 50 . Vsak klic, ki izpolnjuje merila za to nalogo prepisovanja, ima 50-odstotno možnost, da bo prepisan.

8. (Neobvezno) Konfigurirajte **pogoje** , ki morajo biti izpolnjeni za prepis klica. Glede na izbrani pogoj se prikažejo dodatna polja za operanda in vrednost ali časovni obseg.

   **Opomba** Če uporabite ta izbirni razdelek, klici, ki ne ustrezajo pogojem filtriranja, ne bodo prepisani.

9. V **razdelku Skupine in ekipe** dodelite opravilu skupine in ekipe. Na voljo so samo skupine in ekipe iz vašega področja uporabe.

   **Opomba** Če dodelite skupino, vendar ne dodelite ekipe, Webex WFO dodeli opravilo vsem skupinam v tej skupini.

10. Kliknite **Shrani**.

## Besedilna analitika

To opravilo poišče zajeto besedilo e-pošte ali klepeta za vnaprej določene fraze (ki jih konfigurirate na strani Upravitelj besednih zvez) in shrani rezultate v zbirko podatkov, po kateri je mogoče iskati. Za delo z opravili analize besedila potrebujete dovoljenje za skrbništvo analitike besedila.

1. Izberite obstoječo **oznako** kazala ali ustvarite novo oznako kazala za opravilo.
2. V **razdelku Zagon opravila** konfigurirajte, kdaj naj se opravilo zažene in datumski obseg podatkov, ki naj bi jih opravilo analiziralo.

| | |
|---|---|
| **V teku** in **ad hoc** gumbi | Če želite izvesti opravilo vsakič, ko v sistem pridejo novi podatki, izberite **V teku**. S tem onemogočite polja z datumom, uro in obsegom. Če želite opravilo zagnati samo enkrat, izberite **Ad-Hoc**. |
| Načrtovanje opravila | Izberite začetni datum in čas opravila. Datum je lahko današnji datum ali datum v prihodnosti. Čas mora biti v prihodnosti. To ne more biti trenutni čas. |
| Izbiranje klicev | Izberite začetni in končni datum obsega podatkov, ki ga želite želite, da se opravilo obdela. Začetni datum mora biti v preteklosti vsaj en dan. Ne more biti današnji datum. Končni datum mora biti poznejši od začetnega datuma, vendar pred današnjim datumom. |

3. V **razdelku Skupine in ekipe** dodelite opravilu skupine in ekipe. Na voljo so samo skupine in ekipe iz vašega področja uporabe.

   **Opomba** Če dodelite skupino, vendar ne dodelite ekipe, Webex WFO dodeli opravilo vsem skupinam v tej skupini.

4. V razdelku Kategorije **besednih** zvez opravilu dodelite frazne kategorije.
5. Kliknite **Shrani**.

**Opomba** : Pri začasnih opravilih analize besedila, ki obdelajo več kot 200 stikov, lahko traja nekaj minut, da se prikaže celotno število **obdelanih**, **neuspešnih** in **skupnih stikov** , tudi ko je **stanje** opravila **dokončano**.

## Ocena napovedne ocene

To opravilo uporablja modele strojnega učenja za napovedovanje ocene stika. Za delo s prediktivnimi opravili potrebujete dovoljenje za skrbništvo prediktivne analitike.

**POMEMBNO:** Napovedi so kompleksne in zahtevajo delo na več mestih znotraj Webex WFO. Za več informacij glejte Konfiguracija predvidevanj .

**OPOMBA:** Opravila ocene napovednega vrednotenja lahko analizirajo le zvočne stike. Druge vrste stikov ne podpirajo rezultatov napovedne ocene.

1. V **razdelku Zagon opravila** konfigurirajte, kdaj naj se opravilo zažene in datumski obseg podatkov, ki naj bi jih opravilo analiziralo.

| | |
|---|---|
| **V teku** in **ad hoc** gumbi | Če želite izvesti opravilo vsakič, ko v sistem pridejo novi podatki, izberite **V teku**. S tem onemogočite polja z datumom, uro in obsegom. Če želite opravilo zagnati samo enkrat, izberite **Ad-Hoc**. |
| Načrtovanje opravila | Izberite začetni datum in čas opravila. Datum je lahko današnji datum ali datum v prihodnosti. Čas mora biti v prihodnosti. To ne more biti trenutni čas. |
| Izbiranje klicev | Izberite začetni in končni datum obsega podatkov, ki ga želite želite, da se opravilo obdela. Začetni datum mora biti v preteklosti vsaj en dan. Ne more biti današnji datum. Končni datum mora biti poznejši od začetnega datuma, vendar pred današnjim datumom. |

2. V **razdelku Skupine in ekipe** dodelite opravilu skupine in ekipe. Na voljo so samo skupine in ekipe iz vašega področja uporabe.

   **Opomba** Če dodelite skupino, vendar ne dodelite ekipe, Webex WFO dodeli opravilo vsem skupinam v tej skupini.

3. Kliknite **Shrani**.

## Ocena promotorja Predictive Net

To opravilo uporablja modele strojnega učenja za napovedovanje neto rezultata promotorja stika. Za delo s prediktivnimi opravili potrebujete dovoljenje za skrbništvo prediktivne analitike.

**POMEMBNO:** Napovedi so kompleksne in zahtevajo delo na več mestih znotraj Webex WFO. Za več informacij glejte Konfiguracija predvidevanj .

**OPOMBA** : Opravila Predictive Net Promoter Score lahko analizirajo samo zvočne stike. Druge vrste stikov ne podpirajo napovednih rezultatov neto promotorjev.

1. V **razdelku Zagon opravila** konfigurirajte, kdaj naj se opravilo zažene in datumski obseg podatkov, ki naj bi jih opravilo analiziralo.

| | |
|---|---|
| **V teku** in **ad hoc** gumbi | Če želite izvesti opravilo vsakič, ko v sistem pridejo novi podatki, izberite **V teku**. S tem onemogočite polja z datumom, uro in obsegom. Če želite opravilo zagnati samo enkrat, izberite **Ad-Hoc**. |
| Načrtovanje opravila | Izberite začetni datum in čas opravila. Datum je lahko današnji datum ali datum v prihodnosti. Čas mora biti v prihodnosti. To ne more biti trenutni čas. |
| Izbiranje klicev | Izberite začetni in končni datum obsega podatkov, ki ga želite želite, da se opravilo obdela. Začetni datum mora biti v preteklosti vsaj en dan. Ne more biti današnji datum. Končni datum mora biti poznejši od začetnega datuma, vendar pred današnjim datumom. |

2. V **razdelku Skupine in ekipe** dodelite opravilu skupine in ekipe. Na voljo so samo skupine in ekipe iz vašega področja uporabe.

   **Opomba** Če dodelite skupino, vendar ne dodelite ekipe, Webex WFO dodeli opravilo vsem skupinam v tej skupini.

3. Kliknite **Shrani**.

## Samodejno QM

Za delo z opravili Auto QM potrebujete dovoljenje Zaženi samodejno QM opravilo.

1. Izberite ime s spustnega **seznama Ime** obrazca.

   **BEST PRACTICE** Auto QM lahko vsak stik oceni z največ tremi obrazci. Če ustvarjate več prekrivajočih se opravil Auto QM, se prepričajte, da Auto QM uporablja
   Najboljši obrazci za vsak stik. Če je stik upravičen do ocene z več kot tremi opravili Auto QM, samodejno QM oceni stik le z zadnjimi tremi opravili.

2. Izberite jezik, povezan z opravilom.

3. (Neobvezno) Na spustnem seznamu Podrobnosti o klicu izberite **Smer** klica ali **Trajanje stika** (v sekundah). Če uporabite ta izbirni razdelek, klici, ki ne ustrezajo pogojem filtriranja, ne bodo prepisani.
   - Za **Usmeritev klica na spustnem seznamu vrednosti podrobnosti izberite** Dohodni **ali** Odhodni **.**
   - Za **Trajanje stika (v sekundah)** izberite **Večje kot**, **Manj kot**, **Enako** ali **Obseg** na spustnem **seznamu Operator** in vnesite številke.
4. Poiščite in izberite zahtevane skupine in ekipe **ter kliknite** Dodaj vse **ali** Odstrani vse **.**
5. Kliknite **Shrani**.

## Najbolj priljubljene teme

To opravilo rudi celotne pogovore, da določi splošno temo vsakega pogovora. Za delo z opravili priljubljenih tem potrebujete dovoljenje Zaženi priljubljene teme Opravilo.

1. Izberite jezik, povezan z opravilom.
2. (Neobvezno) Konfigurirajte **pogoje** , ki morajo biti izpolnjeni za analizo tem klica.

   **Opomba** Če uporabite ta izbirni razdelek, klici, ki ne izpolnjujejo pogojev, ne bodo analizirani za teme.

3. (Izbirno, samo licenca za Analytics Enterprise Plus) Če želite usmeriti umetno inteligenco pri prepoznavanju tem, uporabite **razdelek Določi teme klicev** .
   1. Izberite **Omogoči** v razdelku Določi teme **klicev** .
   2. Kliknite **Dodaj novo temo**. Odpre **se okno Dodaj novo temo** .
   3. Vnesite Ime **teme** in **Opis** teme. Na primer, imena in opisi tem si oglejte razdelek »Primeri tem in opisi za opravila s priljubljenimi temami« tukaj: O opravilih storitve Google Analytics. Ime teme bo prikazano na nadzorni plošči »Priljubljene teme« (glejte razdelek Spremljanje priljubljenih tem) in na podoknu »Data Insights« v predvajalniku Media Player (glejte Ogled vpogledov umetne inteligence za stik).

      **POMEMBNO** Ko shranite temo, imena teme ne morete več urejati.

4. Kliknite **Shrani**. Okno se zapre.
5. (Neobvezno) Ponovite korake od 2 do 4, da po potrebi dodate več tem. Teme lahko opravilu dodate tudi tako, da uvozite datoteko CSV. Za navodila glejte Uvoz tem stikov za opravilo »Priljubljene teme «.

4. V **razdelku Skupine in ekipe** dodelite opravilu skupine in ekipe. Na voljo so samo skupine in ekipe iz vašega področja uporabe.

> **Opomba** Če dodelite skupino, vendar ne dodelite ekipe, Webex WFO dodeli opravilo vsem skupinam v tej skupini.

5. Kliknite **Shrani**.

## Analiza razpoloženja

To opravilo uporablja umetno inteligenco za analizo mnenj, ki jih izkažeta agent in stranka. Če želite delati z opravili analize mnenja, potrebujete dovoljenje »Zaženi opravilo mnenja«.

> **Opomba** : Opravila analize mnenja lahko analizirajo le angleške ali španske zvočne stike. Analiza mnenja ni na voljo za druge vrste stikov ali stike v drugih stikih.
> Jezikih.

> **OPOMBA** : Analiza mnenja je na voljo le kot tekoče opravilo. Ni na voljo kot ad hoc naloga.

1. S **spustnega seznama Jezik** izberite jezik, ki se govori v stiku.
2. (Neobvezno) Konfigurirajte **pogoje** , ki morajo biti izpolnjeni za analizo mnenja klica.

> **Opomba** Če uporabite ta izbirni razdelek, klici, ki ne ustrezajo pogojem, ne bodo analizirani glede na razpoloženje.

3. (Neobvezno) Če želite analizirati napredek mnenja med stikom, v razdelku Trend razpoloženja strank izberite **Trend mnenja strank, Trend** mnenja posrednika ali oboje **.** Ko omogočite trend mnenja, se v predvajalniku Media Player za stik prikaže podokno »Mnenje AI« (glejte Ogled sprememb mnenja za stik).

> **OPOMBA** : Vaša organizacija potrebuje licence za Analytics Enterprise ali Analytics Enterprise Plus, da omogoči trend razpoloženja.

4. (Izbirno, samo licenca za Analytics Enterprise Plus) Če želite določiti, kakšno je mnenje v organizaciji, uporabite **razdelek Definicije** mnenj umetne inteligence po meri.
    1. Izberite **Omogoči** v **razdelku Definicije** mnenj umetne inteligence po meri.
    2. Uporabite **možnost Uporabi mnenje po meri za:** in **Uporabi iste** nastavitve, da izberete, ali naj definicije po meri veljajo za posrednika, stranko ali oboje.
    3. Vnesite opise v polja Določi pozitivno mnenje **,** Določi negativno mnenje **in**Določi nevtralno mnenje. Definicije si na primer oglejte razdelek »Primeri definicij mnenja za opravila analize mnenja« tukaj: O opravilih storitve Analytics.
5. V **razdelku Skupine in ekipe** dodelite opravilu skupine in ekipe. Na voljo so samo skupine in ekipe iz vašega področja uporabe.

    > **Opomba** Če dodelite skupino, vendar ne dodelite ekipe, Webex WFO dodeli opravilo vsem skupinam v tej skupini.

6. Kliknite **Shrani**.

## Oznake AI

Za delo z opravili oznak AI potrebujete licenco za Analytics Enterprise Plus in dovoljenje za opravilo Zaženi oznake AI.

1. S spustnega **seznama Jezik** izberite jezik, povezan z opravilom.
2. (Neobvezno) Konfigurirajte **pogoje** , ki morajo biti izpolnjeni, da stik prejme oznake AI.

    > **Opomba** Če uporabite ta izbirni razdelek, Webex WFO analizira samo stike, ki ustrezajo pogojem filtriranja za oznake AI. Stiki, ki ne izpolnjujejo pogojev, niso Analizirati.

    > **NAJBOLJŠA PRAKSA** : Obdelavo oznak umetne inteligence omejite na klice, daljše od trideset sekund – ali na dolžino, ki je pomembna za vašo organizacijo. Uporabljene oznake
    > Za zelo kratke klice je vrednost običajno omejena. Če dodate ta pogoj, zagotovite kakovostnejše vpoglede in ohranite količino podatkov, ki jih vaša organizacija nameni obdelavi umetne inteligence.

3. Izberite **Stranka , agent** ali oboje v **razdelku Zvočniki** . Ta izbor pove Webex WFO, katere osebe v stiku naj analizirajo oznake.
4. V **razdelku** Kategorije oznak AI kliknite kategorije, ki jih želite uporabiti za to opravilo. Opravilu lahko dodelite največ tri kategorije.
5. V **razdelku Skupine in ekipe** dodelite opravilu skupine in ekipe. Na voljo so samo skupine in ekipe iz vašega področja uporabe. Webex WFO lahko za ekipo obdela do tri naloge. Če dodelite ekipo več kot trem opravilom, Webex WFO obdela stike te skupine samo na podlagi treh nedavno ustvarjenih opravil.

   **Opomba** Če dodelite skupino, vendar ne dodelite ekipe, Webex WFO dodeli opravilo vsem skupinam v tej skupini.

6. Kliknite **Shrani**.

## Filtriranje obstoječih opravil

1. Kliknite **Filtri** (ikona lijaka, zgornji levi kot strani). Odpre **se podokno Filtri** .
2. Konfigurirajte iskalne pogoje.
3. Kliknite **Uporabi**. Seznam opravil se posodablja. Kliknite **Ponastavi** , če si želite ogledati vsa opravila.

## Prikazovanje ali skrivanje stolpcev

1. Kliknite **Pokaži/skrij stolpce** (ikona zobnika, zgornji desni kot strani). Odpre **se okno Pokaži/skrij stolpce** .
2. Izberite ali počistite potrditvena polja po želji.
3. Kliknite **Uporabi**. Okno se zapre.

## Ogled zgodovine opravila

1. Dvokliknite opravilo. Odpre se stran z opravili.
2. Kliknite **Sledenje** zgodovini(zgornji desni kot strani). Odpre **se podokno Zgodovina** različic, v katerem so prikazane informacije o opravilu, vključno s tem, kdo ga je nazadnje posodobil in kdaj.
3. Izberite prejšnjo različico opravila s **spustnega seznama Zgodovina različice** .
4. Ko končate z ogledom zgodovine opravil, kliknite **Nazaj** , da zaprete podokno.

## Urejanje obstoječega opravila

**Opomba** : Opravila ni mogoče urejati, če se je obdelava začela.

1. Dvokliknite opravilo. Odpre se stran z opravili.
2. Uredite nalogo po želji.
3. Kliknite **Shrani**.

## Preklic opravila v teku

Opravilo lahko prekličete le, če se **izvaja** njegovo **stanje**. Opravil z drugimi statusi ne morete preklicati.

1. Dvokliknite opravilo. Odpre se stran z opravili.
2. V **razdelku Obdelava** opravil kliknite **Prekliči obdelavo**. Odpre se potrditveno okno.
3. Kliknite **Da**. Okno se zapre.

## Brisanje opravila

**OPOMBA** : Po zagonu začasnega opravila ni mogoče izbrisati. Ta omejitev ohranja pretekle podatke in revizijsko sled.

1. Kliknite **Izbriši** (ikona koša). Odpre se potrditveno okno.
2. Kliknite **Izbriši**. Okno se zapre.

## Dodajanje teme opravilu s priljubljenimi temami

Če opravilu, ki se že izvaja, dodate teme, spremembe veljajo le za stike, ki so analizirani po spremembi. To ne vpliva na stike, ki so že bili analizirani. Za to potrebujete licenco za Analytics Enterprise Plus.

Teme lahko opravilu dodate tudi tako, da uvozite datoteko CSV. Za navodila glejte Uvoz tem stikov za opravilo »Priljubljene teme«.

1. Dvokliknite opravilo. Odpre se stran z opravili.
2. Izberite **Omogoči** v razdelku Določi teme **klicev** .
3. Kliknite **Dodaj novo temo**. Odpre **se okno Dodaj novo temo** .
4. Vnesite Ime **teme** in **Opis** teme. Ime teme bo prikazano na nadzorni plošči »Priljubljene teme« (glejte razdelek Spremljanje priljubljenih tem) in na podoknu »Data Insights« v predvajalniku Media Player (glejte Ogled vpogledov umetne inteligence za stik).

   **POMEMBNO** Ko shranite temo, imena teme ne morete več urejati.

5. Kliknite **Shrani**. Okno se zapre.
6. (Neobvezno) Ponovite korake od 2 do 4, da po potrebi dodate več tem.

## Urejanje tem stikov za opravilo s priljubljenimi temami

Uredite lahko opis teme. Za to potrebujete licenco za Analytics Enterprise Plus.

> **Opomba** : Če uredite opis teme, ki je že bila uporabljena za stike, spremembe veljajo le za stike, ki so analizirani po spremembi. Stiki, ki so že bili analizirani
> Ne vplivajo. Če opis dramatično spremenite, lahko pride do nedoslednosti med tem, kako je tema uporabljena pred spremembo in po njej.

1. Dvokliknite opravilo. Odpre se stran z opravili.
2. V **razdelku Določi teme** za klic kliknite ikono svinčnika poleg teme. Odpre **se okno Urejanje teme** .
3. Po potrebi uredite opis teme.
4. Kliknite **Shrani**. Okno se zapre.
5. Kliknite **Shrani**.

## Brisanje teme stika iz opravila »Najbolj priljubljene teme«

Če izbrišete temo, to ne vpliva na stike, ki so že povezani s to temo. Za to potrebujete licenco za Analytics Enterprise Plus.

1. Dvokliknite opravilo. Odpre se stran z opravili.
2. V **razdelku Določi teme** klicev kliknite ikono koša za smeti poleg teme. Tema se takoj izbriše.
3. Kliknite **Shrani**.

## Uvoz tem stikov za opravilo s priljubljenimi temami

Če ima vaša organizacija licenco za Analytics Enterprise Plus, lahko dodate teme opravilu »Priljubljene teme« tako, da naložite datoteko CSV. Teme lahko prenesete v opravila med ustvarjanjem opravila in med izvajanjem.

> **Opomba** : Če opravilu, ki se že izvaja, dodate teme, spremembe veljajo le za stike, ki so analizirani po spremembi. To ne vpliva na stike, ki so že bili analizirani.

Datoteka CSV, ki jo uvozite, mora imeti te naslove stolpcev:

| Glava stolpca | Opis |
|---|---|
| topicName | Ime teme. To ime bo prikazano na nadzorni plošči »Priljubljene teme« in na plošči »Data Insights« v predvajalniku predstavnosti. |

| Glava stolpca | Opis |
|---|---|
| temaOpis | Informacije, ki pomagajo umetni inteligenci prepoznati stike, ki vsebujejo to temo. [za Nasveti za pisanje imen in opisov, glej XXX] |

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Če želite zagotoviti, da je datoteka CSV pravilno oblikovana, najprej izvozite datoteko iz opravila, ki že vsebuje teme, uredite izvoženo datoteko in jo nato uvozite. Glejte razdelek Izvoz stika

teme za opravilo »Priljubljene teme«.

1. Dvokliknite opravilo. Odpre se stran z opravili.
2. V razdelku Določi teme  klicev izberite **Omogoči**.
3. Kliknite **Uvozi**.
4. Poiščite datoteko CSV in jo uvozite. Nove teme so prikazane v tabeli pod gumbom Uvozi.
5. Kliknite **Shrani**.

### Izvoz tem stikov za opravilo s priljubljenimi temami

Za to potrebujete licenco za Analytics Enterprise Plus.

1. Dvokliknite opravilo. Odpre se stran z opravili.
2. V **razdelku Določi teme klicev** kliknite **Izvozi**. Datoteka z imenom **priljubljene teme izvaža prenose llll-mm- dd** v vašo napravo.

## Sorodne teme

- O opravilih storitve Google Analytics
- TURN o povzetku interakcije - poenostavljena različica te strani, posebej namenjena omogočanju povzetka interakcije.
- TURN o naprednem razpoloženju – poenostavljena različica te strani, posebej namenjena omogočanju naprednega razpoloženja.
- Ustvarjanje in upravljanje elementov namizja – na strani upravitelja namizja konfigurirajte spletna mesta in aplikacije kot odobrena ali neodobrena za uporabo pri posrednikih.
- Ogled dejanj posrednika za stik – oglejte si rezultate analitike namizja posameznega stika na strani »Interakcije«.

- Prepoznavanje polj spletnega mesta, katerim mora Google Analytics slediti – na strani »Upravitelj polj« določite polja na spletnih straneh, ki jih uporabljajo posredniki.
- Upravljanje polj metapodatkov po meri – na strani Upravitelj metapodatkov konfigurirajte metapodatke, ki povedo Webex WFO za analizo stika.
- Preberite prepis zvočnega posnetka – oglejte si prepis posameznega stika na strani »Interakcije«.
- Ustvarjanje in upravljanje besednih zvez in kategorij besednih zvez – konfigurirajte besedne zveze za fonetiko, prepisovanje in besedilna opravila.
- Ogled frazne analitike za stik – oglejte si zadetke besednih zvez posameznega stika na strani »Interakcije«.
- Branje besedilnega stika – oglejte si en besedilni stik na strani »Interakcije«.
- Konfiguracija predvidevanj – naučite se nastaviti rezultate napovednega vrednotenja in napovedne neto ocene promotorjev.
- Ustvarjanje obrazcev za ocenjevanje umetne inteligence
- Ogled rezultatov samodejnega vrednotenja
- O kriterijih ocenjevanja Auto QM
- Upravljanje oznak AI
- Spremljajte trende v oznakah AI
- Ogled vpogledov umetne inteligence za stik – oglejte si povzetek zvočnega stika na strani »Interakcije«.
- Oglejte si vpoglede umetne inteligence za stik – oglejte si povzetek in mnenje zvočnega stika na strani »Interakcije«.
- Ogled sprememb mnenja za stik – ogled trenda mnenja na strani »Interakcije«
- Spremljanje priljubljenih tem
- O razlikah med besednimi zvezami storitve Google Analytics, oznakami AI in priljubljenimi temami

# O opravilih storitve Google Analytics

## Primeri tem in opisov opravil s priljubljenimi temami

Če ima vaša organizacija licenco za Analytics Enterprise Plus, lahko določite svoje teme stikov kot del ustvarjanja opravila priljubljenih tem. Spodaj je nekaj primerov tem in opisov.

| Ime teme | Opis teme |
|---|---|
| Preklic naročila: Zamuda pri dostavi | Kupec zahteva preklic naročila, ker je bila dostava odložena nad pričakovanim časovnim okvirom. |
| Načrtovanje sestanka | Pacient rezervira nov termin za klinični obisk, poseg, Ali posvetovanje. |
| Spremljanje zamujenega sestanka | Stik se je začel, ko bolnik ni pokazal svojega sestanka. V Namen stika je prestaviti ali razpravljati o naslednjih korakih. |
| Zahtevek za ponovno polnjenje recepta | Pacient zahteva ponovno polnjenje za obstoječi recept. |
| Odprite nov račun | Stranka zahteva odprtje novega preverjanja, prihrankov ali drugega račun. |

## Primeri definicij mnenj za opravila analize mnenja

Če ima vaša organizacija licenco za Analytics Enterprise Plus, lahko določite, kakšno je pozitivno, negativno ali nevtralno mnenje za vašo organizacijo v okviru ustvarjanja opravila analize mnenja. Spodaj je nekaj primerov definicij.

| Sentiment | Opredelitev vzorca |
|---|---|
| Pozitivna | Pacient izraža jasno zadovoljstvo z izkušnjo kontaktnega centra. To vključuje občutek pomoči ali pomiritve; zahvala agentu; opisati interakcijo kot koristno, enostavno ali profesionalno; ali izražanje olajšanja, hvaležnosti ali hvaležnosti. Primeri stavkov: "Najlepša hvala za pomoč." "Bili ste zelo prijazni in vse jasno razložili." "To je bilo zelo enostavno. To cenim." |
| Nevtralen | Pacient ne kaže močnih čustev, niti pozitivnih niti negativnih. To vključuje preprosto priznavanje informacij, odzivanje na dejstva ali |

| Sentiment | Opredelitev vzorca |
|---|---|
| | Na kratko, brez pohval ali pritožb ali končati klic vljudno, a ravnodušno. Primeri stavkov: "V redu, razumem." "Hvala." (brez dodatnih čustev ali konteksta) "To je odgovor na moje vprašanje." |
| Negativna | Pacient izraža frustracije, zmedenost ali nezadovoljstvo z interakcijo, tudi če je zdravstvena težava nepovezana. To vključuje občutek ignoriranja, napačnega razumevanja ali hitenja; izražanje razdraženosti, sarkazma ali razočaranja; ali nakazovanje nerešenih težav ali potrebe po ponovnem klicu. Primeri stavkov: "To je bila izguba časa." "Ne poslušaš me." "Poklical sem trikrat in še vedno nisem pomagal." |

## Spremembe licenc za Google Analytics

Če vaša organizacija licenco za Analytics Essentials, Analytics Enterprise ali Analytics Enterprise Plus zamenja z licenco za analitiko za namizne aplikacije, Webex WFO samodejno onemogoči vsa obstoječa opravila, ki niso namizna. To onemogočanje ne vpliva na opravila, ki se izvajajo, na primer na začasna opravila, ki so se že začela, ali na tekoča opravila, ki so načrtovana ali zagnana.

## E-pošta in besedilo klepeta

Trenutno opravilo analize besedila lahko nastavite za analizo e-poštnih sporočil za vnaprej določene frazne zadetke. Če trenutno opravilo ni konfigurirano, so vsa e-poštna sporočila še vedno indeksirana in shranjena kot e-poštni stiki. Ta e-poštna sporočila lahko obdelate kot ad hoc opravila.

Za analizo e-poštnih sporočil ali klepetov za vnaprej določene frazne zadetke morate nastaviti opravilo analize besedilne analitike. Če nobeno opravilo ni konfigurirano, se pri uvozu besedila zgodi naslednje:

- Besedilo ni analizirano v storitvi Google Analytics.
- Stik je še vedno na voljo na strani »Interakcije«.
- Mnenje ni analizirano na strani »Interakcije«.

**Opomba** Če Webex WFO med uvažanjem e-pošte v poštni strežnik zazna generični e-poštni naslov, ki ni povezan s posrednikom, Webex WFO ustvari novega uporabnika in uporabnika poveže s tem e-poštni naslov. Ta uporabnik se nato prikaže na seznamu uporabnikov in ga doda v število uporabnikov.

## Jeziki in ekipe

Za celoten seznam podprtih jezikov v oznaki Webex WFO glejte »Lokalizacija in podprti jeziki« v priročniku za namestitev Webex WFO.

**POMEMBNO** Jeziki zahtevajo konfiguracijo strežnika. Preden v opravilu uporabite jezik, preverite, ali je skrbnik sistema konfiguriral jezik.

Ko zaženete govorno opravilo, rezultati temeljijo izključno na izbranem jeziku. Obstaja impliciten odnos med ekipami in jeziki. Če na primer pri konfiguriranju opravila na spustnem seznamu Jezik izberete francoščino, opravilo obdela vse klice za izbrane ekipe v francoščini. Vsak sekundarni jezik, ki se govori med temi klici, daje slabe rezultate.

**NAJBOLJŠA PRAKSA**

Če vaše kontaktno središče podpira več jezikov, mora biti vsaka skupina povezana z določenim jezikom.

Ni nenavadno, da je eden ali več agentov v ekipi dvojezičen. V tem primeru dvojezični agenti med klicem preklapljajo med jeziki ali z enega klica na drugega. Če je znano, da posredniki v skupini med klicem uporabljajo sekundarni jezik, ustvarite oznako metapodatkov na strani Upravitelj metapodatkov (Upravljanje aplikacij > QM > QM Konfiguracija > Upravitelj metapodatkov) in oznaki metapodatkov dodelite možne jezikovne vrednosti. Če posrednik med klicem uporablja sekundarni jezik, lahko posrednik dodeli to oznako metapodatkov za identifikacijo uporabljenega jezika. Nato lahko zaženete opravilo in poiščete vse klice, povezane s skupino, ki so označeni z določeno jezikovno oznako metapodatkov.

**PRIMER**

Agent A je član prodajne ekipe in govori francoščino kot primarni jezik in angleščino kot sekundarni jezik. Ko agent A za klic preklopi na angleščino, klic označi z oznako metapodatkov, imenovano **VoiceLanguage** , in vrednostjo **angleščine**.

Če želite analizirati klice agenta A v angleškem jeziku, ustvarite opravilo pretvorbe govora v besedilo (prepis), ki je konfigurirano z naslednjimi nastavitvami:

- Jezik: angleščina
- Ekipa: Prodaja

Če na spustnem seznamu Jezik izberete francoščina, opravilo ne bo prineslo rezultatov.

### Prepis jezika za snemanje prehoda

Snemanje prehoda ustvari korenski posnetek za celoten klic od začetka do konca. Če je klic preusmerjen, ima ta korenski posnetek več segmentov, enega za začetni klic in drugega za preusmeritev. (Če je klic preusmerjen večkrat, je vsaka preusmeritev ločen segment.)

Ko je ta posnetek usklajen, Webex WFO prepiše klic z jezikom zadnjega segmenta, ki je jezik, povezan z opravilom govora v besedilo zadnjega segmenta. Opravilo pretvorbe govora v besedilo je mogoče povezati le z enim jezikom. Če osebe v klicu po preusmeritvi klica govorijo drug jezik, bo Webex WFO še vedno poskušal prepisati klic v jeziku, uporabljenem v zadnjem segmentu.

> **PRIMER** Posrednik in klicatelj govorita angleško za segment prvega klica, ki je povezan z opravilom pretvorbe govora v besedilo v angleščini. Agent preusmeri klicatelja na špansko govorečega agenta. Ta drugi
> Segment je povezan s španskim opravilom pretvorbe govora v besedilo. Webex WFO prepiše oba segmenta tega klica v španščini po uskladitvi posnetka.

Če segment klica ni povezan z opravilom pretvorbe govora v besedilo, Webex WFO ne bo prepisal segmenta. Če zadnji segment klica ni povezan z opravilom pretvorbe govora v besedilo, Webex WFO klica ne bo prepisal.

> **PRIMER** Posrednik in klicatelj govorita angleško za segment prvega klica, ki je povezan z opravilom pretvorbe govora v besedilo v angleščini. Agent preusmeri klicatelja na špansko govorečega agenta. Ta drugi
> Segment ni povezan z opravilom pretvorbe govora v besedilo. Webex WFO ne prepiše klica.

# Organiziranje podatkov

Organiziranje podatkov vključuje naslednje:

- Ustvarjanje, upravljanje, uvoz in izvoz seznamov besednih zvez, ki se uporabljajo pri opravilih analize govora in besedila.
- Konfigurirajte Webex WFO tako, da samodejno izvede različna dejanja, ko uporabnik odpre ali komunicira z aplikacijo ali spletnim mestom Windows.
- Konfigurirajte polja, povezana s spletnimi mesti, ki so označena za uporabo v programu Smart Desktop.

## Ustvarjanje in upravljanje besednih zvez in kategorij besednih zvez

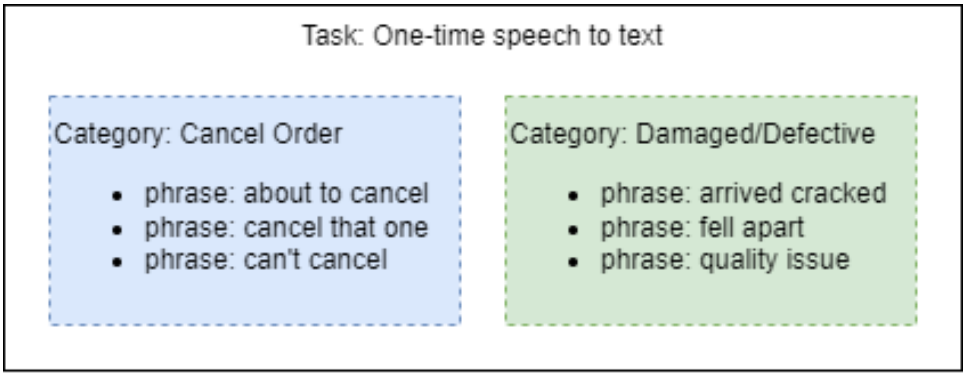
Na strani Upravitelj besednih zvez lahko ustvarite, upravljate, uvozite in izvozite besedne zveze, ki se uporabljajo pri opravilih analize govora in besedila.

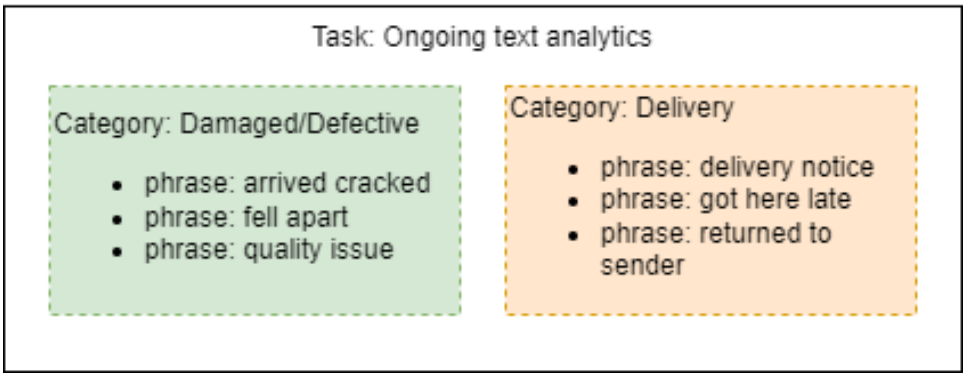
Besedna zveza je skupina ene ali več besed, ki jih Webex WFO lahko išče kot eno slovnično enoto v avdio in besedilnih nalogah. Ko navedete besedno zvezo, ki je pomembna za vaše podjetje, Webex WFO poišče to besedno zvezo v prepisih zvočnih posnetkov in besedilo v e-poštnih sporočilih in klepetih.

Kategorija  je zbirka stavkov, ki jih organizirate skupaj, ker imajo podoben poslovni namen ali jezik. Primer: kategorija, imenovana »Prekliči naročilo«, lahko vsebuje besedne zveze, kot so »Preklic«, »Prekliči tisto« in tako naprej. Opravila storitve Google Analytics lahko obdelajo več kategorij besednih zvez, kategorije besednih zvez pa lahko uporabite v več opravilih. Kategorije lahko uporabite tudi za združevanje besednih zvez po jeziku. Ustvarite lahko na primer kategorijo »Happy Customer – English« za posrednike, ki govorijo angleško, in kategorijo »Client heureux–français« za posrednike, ki govorijo francosko.

Opravilo **je opravilo** , ki pove Webex WFO, naj išče določene vrste stikov za fraze znotraj določenih kategorij. Opravila upravljate na strani upravitelja opravil. Če želite več informacij o opravilih, glejte Ustvarjanje opravilstoritve Analytics.

Spodnji diagram prikazuje razmerje med stavki, kategorijami in opravili.




Oznake AI delujejo skupaj s stavki storitve Google Analytics in priljubljenimi temami, da vam pomagajo razumeti glas stranke, vendar vam te tri funkcije pomagajo pri različnih opravilih pri analiziranju stikov. Če želite razlago, kako in kdaj uporabiti te različne funkcije, pojdite na O razlikah med besednimi zvezami storitve Google Analytics, oznakami AI in priljubljenimi temami.

## Predpogoji

- Vaša organizacija ima licenco za Analytics Essentials ali Analytics Enterprise.
- Imate dovoljenje za skrbništvo besednih zvez storitve Analytics.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > Analytics > Phrase Manager

## Postopki

### Oglejte si fraze v obstoječih kategorijah

1. (Neobvezno) Če si želite ogledati besedne zveze za jezike, ki niso angleščina Združenih držav, izberite jezik s spustnega seznama na vrhu plošče **Kategorije besednih zvez** .
2. Kliknite kategorijo na plošči **Kategorije besednih zvez** . Besedne zveze v tej kategoriji so prikazane v besednih **zvezah** Plošči.

### Ogled opravil, ki uporabljajo kategorijo

- Kliknite ikono možnosti (tri pike) poleg kategorije in nato na spustnem seznamu izberite **Povezana opravila** . Odpre **se okno Povezana opravila** s seznamom vseh opravil, ki uporabljajo to kategorijo, skupaj z vrsto in urnikom opravil (v teku ali začasno).

### Pridobivanje predlogov za nove besedne zveze

Webex WFO uporablja umetno inteligenco za ustvarjanje besednih zvez, ki jih lahko dodate v svoje kategorije. Predlogi fraz temeljijo na "semenskih" stavkih, ki so že v kategoriji.

1. Kliknite kategorijo na plošči **Kategorije besednih zvez** .
2. Na plošči **Stavki** potrdite polje poleg besednih zvez »semen«, ki jih želite uporabiti z Webex WFO za ustvarjanje predlogov.

   **NAJBOLJŠA PRAKSA** Izberite vsaj tri fraze. Webex WFO lahko daje predloge, ki temeljijo samo na eni besedni zvezi, vendar izbira več daje več materiala za delo.

3. Na plošči **Predlogi** kliknite **Daj predloge**. Prikaže se seznam predlaganih stavkov.
4. Kliknite predlog, da ga dodate v kategorijo.
5. (Neobvezno) Če želite več predlogov, potrdite polje zraven začetnih stavkov in kliknite **Naredi**

**Predlogi** še enkrat.

6. Ko končate z dodajanjem besednih zvez, kliknite **Shrani**.

## Dodajanje nove besedne zveze

**OPOMBA** : Besedna zveza lahko obstaja samo v eni kategoriji na jezik. Če morate obstoječo besedno zvezo dodati v novo kategorijo v istem jeziku, najprej izbrišite besedno zvezo iz stare kategorije.

**Opomba** : Isto besedno zvezo lahko uporabite v več jezikih.

1. Kliknite kategorijo, v katero bo prešla nova besedna zveza na plošči **Kategorije** besednih zvez. Besedne zveze, ki so že v kategoriji, so prikazane na plošči **Besedne zveze** .
2. Na plošči **Besedne zveze** vnesite novo besedno zvezo v vrsto **, da ustvarite frazno** polje.
3. Pritisnite tipko Enter. Nova fraza je dodana na seznam stavkov. Nova fraza je privzeto aktivna.
4. Kliknite **Shrani**.

## Dodajanje nove kategorije

1. Na plošči **Kategorije besednih zvez** vnesite ime kategorije v **polje Ustvari kategorijo besedne zveze** .

   **OPOMBA:** Ime kategorije mora biti enolično. Istega imena kategorije ne morete uporabljati v različnih jezikih.

2. (Neobvezno) V polje Opis **vnesite opis kategorije** .
3. Kliknite **Shrani**. Kategorija in njen opis se pojavita na seznamu kategorij.

## Urejanje besedne zveze

**POMEMBNO** Bodite previdni pri urejanju stavkov. Urejanje fraze lahko ustvari neujemanje med prejšnjimi zadetki fraz in novimi zadetki.

1. Kliknite besedno zvezo, ki jo želite urediti.
2. Uredite besedno zvezo.
3. Pritisnite tipko Enter.

## Urejanje kategorije

Uredite lahko ime in opis kategorije.

1. Kliknite ikono možnosti (tri pike) poleg kategorije in nato na spustnem seznamu izberite **Uredi** .
2. Uredite kategorijo.
3. Kliknite **Shrani**.

## Onemogočanje besedne zveze

Če besedno zvezo onemogočite, jo odstranite iz vseh opravil pretvorbe govora v besedilo (prepisa). Webex WFO ne prepozna zadetkov za onemogočene fraze.

1. Kliknite besedno zvezo.
2. S spustnega **seznama Aktivno** izberite **Neaktivno** .
3. Kliknite **Shrani**.

## Omogočanje besedne zveze

Če omogočite besedno zvezo, jo Webex WFO poišče v vseh opravilih pretvorbe govora v besedilo (prepis).

1. Kliknite besedno zvezo.
2. Izberite **Aktivno** s spustnega **seznama Neaktivno** .
3. Kliknite **Shrani**.

## Brisanje besedne zveze

Besedno zvezo lahko izbrišete šele, ko se stikom, ki vsebujejo zadetke za to besedno zvezo, izteče obdobje hrambe podatkov in so izbrisani.

1. Izberite potrditveno polje poleg besedne zveze.
2. V zgornjem desnem kotu plošče **Besedne zveze** kliknite **Izbriši**. Stavek se takoj izbriše.

## Brisanje kategorije

**POMEMBNO** Če izbrišete kategorijo, izbrišete tudi vse besedne zveze kategorije. Brisanja kategorije ni mogoče razveljaviti.

1. Kliknite ikono možnosti (tri pike) poleg kategorije in nato na spustnem seznamu izberite **Izbriši** . Odpre se potrditveno okno.
2. Kliknite **Izbriši**. Okno se zapre.

## Uvoz kategorij in besednih zvez

Z datoteko CSV lahko uvozite nove kategorije in besedne zveze ter posodobite obstoječe kategorije in besedne zveze. Datoteka, ki jo uvozite, mora vsebovati stolpce, navedene v spodnji tabeli, v prikazanem vrstnem redu (od zgoraj navzdol = vrstni red od leve proti desni v datoteki). Če pride do napake oblike, uvoz ne uspe.

**OPOMBA** : Besedna zveza lahko obstaja samo v eni kategoriji na jezik.

**PRIMER:** Besedno zvezo A poskušate uvoziti v angleščino (ZDA) Kategorija B, vendar besedna zveza A že obstaja v angleščini (ZDA) Kategorija C. Webex WFO angleščini (ZDA) ne doda besedne zveze A. Kategorija B.

**PRIMER:** Besedno zvezo A želite uvoziti v angleščino (Združeno kraljestvo) Kategorija D. Besedna zveza A že obstaja v angleščini (ZDA) Kategorija C. Webex WFO uspešno doda besedno zvezo A v angleščino (Združeno kraljestvo) Kategorija D.
Besedna zveza A zdaj obstaja v angleščini (Združeno kraljestvo) Kategorija D in angleščina (ZDA) Kategorija C.

1. Kliknite ikono možnosti (tri pike) na vrhu plošče **Kategorije** besedne zveze in izberite **Uvozi** S spustnega seznama. Odpre se raziskovalec datotek v napravi.
2. Poiščite datoteko CSV in kliknite **Odpri**.

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Trenutno odstranjujemo fonetična, zvočna in samozavestna polja. Priporočamo, da teh stolpcev ne uporabljate v uvoženi datoteki CSV.

| Stolpčni | Opis |
|---|---|
| Kategorija | (obvezno) Ime kategorije. |
| Stavek | (obvezno) Besedilo besedne zveze. |
| Fonetični | Ta stolpec se ne uporablja več. |
| Zvočne slike | Ta stolpec se ne uporablja več. |
| Zaupanje | Ta stolpec se ne uporablja več. |
| Stanje | (obvezno) **0** (nič), če je besedna zveza onemogočena za Google Analytics, ali **1** , če je besedna zveza omogočena za Google Analytics. |
| ID jezika | (obvezno) 2-mestna jezikovna koda in 2-mestna država<br>Koda za besedno zvezo v obliki **nn-nn**. V spodnji tabeli so navedeni podprti jeziki. |

| Stolpčni | Opis |
|---|---|

| Jezik | Koda |
|---|---|
| Arabic | ar-ar |
| Bahasa (Malezija) | MS-MS |
| Danščina | DA-DK |
| Nizozemščina (Nizozemska) | NL-NL |
| Angleščina (Avstralija) | SL-AU |
| Angleščina (evro) | EN-EU |
| Angleščina (singapurščina) | EN-SG |
| Angleščina (Južna Afrika) | sl-za |
| Angleščina (Združeno kraljestvo) | SL-UK |
| Angleščina (ZDA) | en-us |
| Finščina | fi-fi |
| Francoščina (Kanada) | FR-CA |
| Francoščina (Francija) | FR-FR |
| Nemščina (Nemčija) | DE-DE |
| Italijanščina | It-it |
| Norveščina | ne-ne |
| Portugalščina (Brazilija) | PT-BR |
| španščina (evro) | ES-EU |
| španščina (Severna Amerika) | ES-MX |
| Švedščina | SV-SE |

## Izvoz kategorij in besednih zvez

Vse podatke upravitelja besednih zvez lahko izvozite v datoteko CSV.

- Kliknite ikono možnosti (tri pike) na vrhu plošče **Kategorije** besedne zveze in s spustnega seznama izberite **Izvozi vse** . Datoteka z imenom besedne zveze.CSV se prenese v vašo napravo.

## Sorodne teme

- Ustvarjanje opravil storitve Analytics – konfigurirajte procese Webex WFO, ki iščejo besedne zveze v zvočnih in besedilnih stikih.
- Ogled frazne analitike za stik – oglejte si zadetke besednih zvez posameznega stika na strani »Interakcije«.
- O razlikah med besednimi zvezami storitve Google Analytics, oznakami AI in priljubljenimi temami

## Prepoznavanje spletnih mest in aplikacij, ki jim bo Google Analytics sledil

Na strani Upravitelj namizja konfigurirajte Webex WFO tako, da samodejno izvede različna dejanja, ko uporabnik odpre aplikacijo ali spletno mesto Windows ali komunicira z njim. Ta konfigurirana samodejna dejanja se imenujejo **dogodki** namiznih elementov.

> **PRIMER** Če želite preprečiti, da bi posnetki zajemali občutljive podatke, želite, da Webex WFO začasno ustavi snemanje, ko posrednik klikne polje »Številka kreditne kartice« pri upravljanju naročil
> In za nadaljevanje snemanja, ko agent klikne iz polja Številka kreditne kartice.

Ciljne programe in spletna mesta lahko dodate ročno ali v paketu s funkcijo Uvoz. Funkcija izvoza vam omogoča, da pridobite seznam vseh aplikacij in spletnih mest, nastavljenih v upravitelju namizja.

Določene aplikacije in spletna mesta lahko na tej strani označite tudi kot »odobrene« ali »ni odobreno«. To vam omogoča, da prepoznate posrednike, ki dostopajo do aplikacij in spletnih mest, ki jih vaše podjetje ni odobrilo za uporabo.

## Predpogoji

- Vaša organizacija ima eno od teh licenc:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika za namizne aplikacije

> **Opomba** : z licenco za analitiko za namizne aplikacije lahko spletna mesta in aplikacije označite kot odobrena ali neodobrena za zastopnike. (Glej Ustvarjanje in upravljanje elementov namizja za navodila.) Ne omogoča konfiguracije samodejnih dejanj, kot sta začasna zaustavitev in nadaljevanje snemanja klica.

- Imate dovoljenje Skrbništvo analitike za namizne aplikacije.

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > Analytics > Analytics > Desktop Manager

## Postopki

- Ustvarjanje in upravljanje elementov namizja – dodajanje, urejanje in nastavljanje stanja namiznih elementov; uvoz in izvoz podatkov namiznih elementov; nastavitev stanja namiznih elementov in potiskanje posodobljenih konfiguracij na uporabnike pametnega namizja.
- Dogodki konfiguracije elementov namizja – ustvarjanje in urejanje samodejnih dogodkov elementov namizja.
- Uporabite orodje za oznako polja programa – pridobite informacije, ki jih potrebujete za konfiguriranje dogodka namiznega elementa, ki vključuje polja v programu sistema Windows.

### Ustvarjanje in upravljanje elementov namizja

Preden lahko ustvarite dogodek samodejnega namizja, morate imeti seznam programov in spletnih mest, pred katerimi se ta dogodek izvaja.

## Postopki

### Filtriranje seznama aplikacij in spletnih mest

1. S poljem »Iskanje **«** in gumboma »Pogled **«**v orodni vrstici filtrirajte prikaz vsebine na strani »Upravitelj namizja«.
    - V polje Iskanje **vnesite kateri koli niz** , da omejite seznam na programe in spletna mesta, katerih imena vsebujejo ta niz.
    - Kliknite gumba Program **ali** Splet **,**če želite prikazati le programe ali spletna mesta ali oboje. Izbran

Gumb je temno siv. Preklic izbranega gumba je svetlo sive barve.

- **Kliknite gumb** Stanje aplikacije, da izberete stanja, ki si jih želite ogledati.

2. Počistite polje Iskanje in izberite vse gumbe, da si ogledate celoten seznam aplikacij in spletnih mest.

## Dodajanje novega elementa namizja

1. Kliknite **Nov element** namizja. Odpre **se stran Dodaj nov element** namizja.
2. V razdelku Kaj želite narediti, izberite vrsto elementa, ki ga želite dodati? Možnosti. Polja se prikažejo glede na vrsto elementa, ki ga izberete.
3. Izpolnite polja, kot je opisano spodaj. V tej tabeli so vsa možna polja, ki jih lahko vidite.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Program, spletno mesto ali ime polja | Vnesite enolično in lahko prepoznavno ime elementa na namizju. |
| Prijavna datoteka | Vnesite ime izvršljive datoteke aplikacije Windows Dodajate.<br>**PRIMER** word.exe |
| Stanje aplikacije ali spletnega mesta | S spustnega seznama izberite stanje aplikacije ali spletnega mesta.<br>**Opomba :** Vsakič, ko opravilo analitike za namizne aplikacije najde novo aplikacijo ali spletno mesto, mu dodeli stanje Novo (glejte Ustvarjanje opravil storitve Google Analytics). Ko se prikaže novo stanje, morate spremeniti stanje v Odobreno, Ni odobreno ali Prezri. |
| URL | Vnesite URL spletnega mesta. Uporabite samo dele URL-ja, ki nimajo poševnic (/).<br>**PRIMER**<br>Da: www.example.com<br>Da: www.example.com:1234 |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Ne: http://www.example.com<br><br>Ne: www.example.com/website |
| Lastnosti aplikacije | Ta razdelek se uporablja za določanje besedilnega polja v aplikaciji. Za pridobitev teh informacij morate uporabiti orodje Oznaka polja aplikacije. To orodje je na voljo na katerem koli namizju, ki ima nameščeno aplikacijo Smart Desktop. Glejte Uporaba orodja »Oznaka polja programa«, če želite izvedeti, kako uporabljati orodje in izpolniti polja v tem razdelku. |

4. Kliknite **Shrani**. Polja na strani so jasna in pripravljeni ste dodati še en element namizja. Če ste končali z dodajanjem novih elementov, kliknite**Prekliči** , da se vrnete na stran upravitelja namizja.

## Urejanje elementa obstoječega namizja

- Kliknite element namizja v levem podoknu, če si želite ogledati podrobnosti tega elementa v desnem podoknu. Uredite po želji in kliknite **Shrani**.

## Dodeljevanje stanja več elementom

1. V levem podoknu izberite aplikacije in spletna mesta, katerih stanje želite spremeniti.
2. Izberite stanje s spustnega **seznama Stanje** aplikacije.
3. Kliknite **Shrani**.

## Uvoz podatkov v upravitelja namizja

1. V **razdelku Uvoz** na strani se z brskanjem **pomaknite do datoteke CSV, ki jo želite uvoziti** gumb.

   Datoteka CSV mora vsebovati naslednje stolpce v vrstnem redu, kot je navedeno od zgoraj navzdol. Vsako polje v vrstici mora vsebovati vrednost. CSV, ustvarjen pri izvozu podatkov, sledi tej obliki.

   **OPOMBA** Datoteke, izvožene iz različice Webex WFO pred 11.0, vsebujejo dodaten stolpec »handleCode«. Če želite uvoziti te datoteke v oblak/11.0 ali novejšo različico, morate ta stolpec odstraniti

in povezane podatke iz datoteke CSV.

| Stolpčni | Opis |
|---|---|
| key | Izvršljivo ime programa ali URL spletnega mesta. |
| ime | Ime aplikacije ali spletnega mesta. |
| Stanje | Stanje aplikacije ali spletnega mesta. |
| vrsta | Vrsta elementa namizja: aplikacija, vsebina (spletno mesto) ali sistem. |

2. Kliknite **Uvozi**.

### Izvoz informacij iz upravitelja namizja

- V razdelku Izvoz kliknite **Izvozi** , da shranite ali odprete datoteko. Privzeto je izvozna datoteka poimenovana **namizje.CSV**.

> **Opomba** : Izvožene datoteke vsebujejo le programe, na katere ste se odzvali. V izvoženi datoteki niso prikazani vsi programi na seznamu aplikacij upravitelja namizja.

### Premaknite posodobljene konfiguracije aplikacij in spletnih mest na uporabniška namizja

- **Kliknite gumb** Push Configuration , da vse spremembe, narejene v aplikacijah ali spletnih mestih v upravitelju namizja, potisnete na namizja uporabnikov.

## Konfiguracija dogodkov elementov namizja

Na strani za konfiguracijo dogodkov upravitelja namizja lahko nadzirate, kako se Webex WFO odziva, ko uporabniki dostopajo do spletnih mest in aplikacij. Konfigurirate lahko enega ali več dogodkov za kateri koli element namizja na strani upravitelja namizja. Te dogodke sproži Smart Desktop na agentovem računalniku med izvajanjem.

> **OPOMBA** : Glejte Webex WFO Začasno ustavite in nadaljujte za informacije o uporabi dogodkov namiznih elementov za Webex WFO sprožili samodejno zaustavitev in nadaljevanje funkcionalnosti v integracijah Webex WFO. Webex WFO Samodejna začasna zaustavitev in nadaljevanje z dogodki namiznih elementov ni na voljo za vse integracije.

Dogodek je sestavljen iz naslednjih komponent:

| | |
|---|---|
| Sprožilec zagona | Kaj naredi uporabnik, s čimer se zažene sistemsko dejanje<br>**Posrednik klikne polje Številka kreditne kartice.** |
| Sistemsko delovanje | Kaj Pametno namizje naredi, ko pride do sprožilca za zagon<br>**Pametno namizje ustavi snemanje** zvoka in zaslona. |
| Trajanje dejanja | Koliko časa traja, preden se ustavitveno dejanje izvede samodejno namesto s sprožilcem zaustavitve<br>**Smart Desktop znova zažene zvok in snemanje zaslona eno minuto po tem, ko posrednik klikne polje Številka kreditne kartice.** |
| Zaustavitveni sprožilec | (neobvezno) Kaj naredi uporabnik, s tem ustavi sistemsko dejanje<br>**Posrednik klikne iz polja Številka kreditne kartice.** |
| Ustavi dejanje | (neobvezno) Kaj Pametno namizje naredi, ko pride do zaustavitvenega sprožilca<br>**Pametno namizje znova zažene snemanje zvoka in zaslona.** |

Ko predvajate klic, povezan z dogodkom, v predvajalniku predstavnosti, je dogodek na plošči namizja predvajalnika Media Player in v Raziskovalcu označen z rumeno barvo.

Smart Desktop ne spremlja novih ali posodobljenih dogodkov na namizju, dokler se ne zgodi nekaj od tega:

- Uporabnik se prijavi ali odjavi iz storitve Smart Desktop.
- Na strani Upravitelj namizja kliknete **Potisna konfiguracija** .
- Prihaja do dnevnega osveževanja (privzeto je to naključni čas med 4.00 in 4.30 AM).

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > Analytics > Upravitelj namizja > dodajanje dogodka

## Postopki

### Ustvarjanje novega dogodka z elementi namizja na strani »Upravitelj namizja«

1. Na strani Upravitelj namizja izberite element namizja, ki mu želite dodati dogodek.
2. Kliknite **Dodaj dogodek** , da odprete stran Konfiguracija dogodka upravitelja namizja.
3. Izberite **Ustvari nov dogodek**.

4. (Samo za aplikacije) V **razdelku Vrsta** dogodka izberite vrsto dogodka, ki ga želite ustvariti.
   - Namizni dogodek – sprožilec začetka dogodka je nekaj, kar uporabnik naredi v programu.
   - Samodejni dogodek – sprožilec začetka dogodka je signal RTP, ki ga Webex WFO samodejno zazna. Če želite več informacij o signalizaciji RTP, glejte Konfiguracija globalnih nastavitev QM.
5. V **polje Ime** dogodka vnesite ime, ki jasno označuje dogodek.

   **POMEMBNO** Vsak dogodek v upravitelju namizja mora imeti enolično ime.

6. Na spustnem seznamu Sprožilec začetnega dogodka izberite sprožilec, ki sproži dogodek. Navedeni sprožilci se razlikujejo glede na to, ali je namizni element program ali spletno mesto.

   **OPOMBA:** Hkratna uporaba več načinov sprožitve premora in nadaljevanja (kot so kontrolniki snemanja, spletni dogodki, API-ji in signalizacija drugih ponudnikov) lahko povzroči nepredvidljivo
   vedenje. Če se želite izogniti tem težavam, za klic hkrati uporabite le en način.

**Aplikacija (namizni dogodek)**

| Sproži | Opis |
|---|---|
| Program dobi fokus | Okno aplikacije ali pogovorno okno ima fokus tipkovnice. |
| Program izgubi fokus | Fokus tipkovnice se konča za okno aplikacije ali pogovorno okno škatla. |
| Ustvari | Ustvari se okno ali pogovorno okno za aplikacijo. Z možnostjo Ustvari lahko označite, kdaj je program zagnan, če kot besedilo okna določite naslov okna najvišje ravni. |
| Uničiti | Okno ali pogovorno okno je uničeno. Z možnostjo Uniči lahko označite, kdaj je program zaprt, če kot besedilo okna določite naslov okna najvišje ravni. Če se izvaja več primerkov iste aplikacije, bo zapiranje enega primerka ustvarilo ta dogodek, drugi primerki pa se bodo še naprej izvajali. |

| Sproži | Opis |
|---|---|
| Kliknite na besedilno polje | Uporabnik izvede dejanje, s katerim se tipkovnica osredotoči na besedilno polje v aplikaciji. |
| Kliknite polje z besedilom | Uporabnik izvede dejanje, ki odstrani fokus tipkovnice za besedilno polje v aplikaciji. |
| Klikni gumb | Uporabnik klikne gumb v aplikaciji. |
| Sprememba naslova | Naslov okna se spremeni. |

**Aplikacija (avtomatizirani dogodek)**

| Sproži | Opis |
|---|---|
| RTP klic se začne | Webex WFO zazna vhodni ali odhodni signal RTP. |
| RTP postanki klica | Webex WFO ne zazna več vhodnega ali odhodnega RTP signal. |

**Spletna stran**

| Sproži | Opis |
|---|---|
| Kliknite na besedilno polje | Uporabnik izvede dejanje, s katerim se tipkovnica osredotoči na besedilno polje na spletni strani. |
| Kliknite polje z besedilom | Uporabnik izvede dejanje, s katerim odstrani fokus tipkovnice za besedilno polje na spletni strani. |
| Zahtevajte spletno mesto | Uporabnik se pomakne do URL-ja, navedenega v podrobnostih sprožilca. |
| Stran zahteva ozadje | URL, naveden v podrobnostih sprožilca, pošlje XHR. |

7. V **razdelek Podrobnosti** sprožilca za zagon vnesite podrobnosti, ki določajo, katere aplikacije ali spletna mesta sprožijo sprožilec zagona.

**Aplikacija**

| Element | Opis |
|---|---|
| Naslov okna | Ime okna ali pogovornega okna, povezanega z dogodek.<br><br>**OPOMBA:** To polje ne razlikuje med velikimi in malimi črkami. Vendar se mora besedilo ujemati z imenom okna ali pogovornega okna za<br>Sprožilec dogodka za uspeh.<br><br>**NAJBOLJŠA PRAKSA** Ne določite okna, ki vsebuje spremenljivo besedilo.<br><br>**Opomba** Če pustite to polje prazno, lahko dogodek sproži katero koli okno v povezanem programu, razen če sprožilec je sprememba naslova. Za sprožilce spremembe naslova mora to polje vsebovati besedilo. |
| Gumb | Ime gumba, povezanega z dogodkom.<br><br>**Opomba** Uporabniki morajo dogodek sprožiti z miško, če želijo s klikom na gumb klikniti gumb. Webex WFO ne prepozna sprožilca<br>če uporabnik uporablja tipko na tipkovnici. Uporabnik mora na primer klikniti gumb Shrani in ne uporabiti kombinacije tipk Ctrl+S. |
| Polje | Polje, ki sproži sistemsko dejanje, ko uporabnik klikne nanj ali iz njega. Polje mora biti konfigurirano v upravitelju polj (glejte Prepoznavanje polj spletnega mesta, katerim bo Analytics sledil). Uporablja se samo s sprožilci »Klikni na besedilno polje« in »Klikni iz besedila«. |

**Spletna stran**

| Element | Opis |
|---|---|
| URL | Pot za spletno stran, ki je povezana z dogodkom. Vnesite del URL-ja, ki je za imenom gostitelja. |

| Ele | Opis |
|---|---|
| | **PRIMER** : Če je celoten URL spletnega mesta **http://www.example.com/website/page,enter /spletna stran/stran**.<br><br>**NAJBOLJŠA PRAKSA** Vedno vnesite rešeni naslov spletnega mesta.<br><br>Uporabniki pogosto uporabljajo bližnjice, ko vnašajo URL v naslovno polje brskalnika. Brskalnik za reševanje naslova uporablja DNS ali kakšno drugo storitev in bo v naslovnem polju prikazal razrešeni naslov (naslov vključuje na primer izpuščen »www« ali »http«).<br><br>**Opomba** Ko v to polje vnesete razrešeni naslov, Webex WFO samodejno sproži dogodek, ko uporabnik Vnese bližnjico do razrešenega naslova.<br><br>Če posrednik dostopa do spletnega mesta in je stran tega spletnega mesta predpomnjena, potem nobena zahteva ne gre skozi pametno namizje. V tem primeru Webex WFO ne more zadeti nobenih sprožilcev za spletno mesto in ne bo prikazal URL-ja spletnega mesta. |
| Polje | Polje, ki sproži sistemsko dejanje, ko uporabnik klikne nanj ali iz njega. Polje mora biti konfigurirano v upravitelju polj (glejte Prepoznavanje polj spletnega mesta, katerim bo Analytics sledil). Uporablja se samo s sprožilci »Klikni na besedilno polje« in »Klikni iz besedila«. |

8. V **razdelku Zaženi dejanje sistema** kliknite **Dodaj** , da dodate dejanja, do katerih pride, ko pride do zagonskega sprožilca. Za sprožilec lahko konfigurirate več dejanj. Kadar je uporabljenih več kot eno dejanje, se dejanja obravnavajo kot operandi, ovrednoteni z logičnim AND. Glejte Dodajanje sistemskega dejanja za dodajanje dejanj in opisov dejanj, ki so na voljo.

9. V **razdelek Trajanje** dejanja vnesite čas (v sekundah), preden se konfigurirano zaustavitveno dejanje izvede samodejno namesto s sprožilcem zaustavitve. Najdaljše trajanje trajanja je 3.600 sekund. Če nastavite vrednost v tem razdelku, morate konfigurirati tudi eno ali več zaustavitvenih dejanj.

   > **OPOMBA** Če nastavite trajanje na nič sekund, se zaustavitveno dejanje ne bo nikoli zgodilo samodejno.

10. (Neobvezno) Na spustnem seznamu Sprožilec zaustavitvenega dogodka izberite sprožilec, ki konča dogodek. Navedeni sprožilci se razlikujejo glede na to, ali je namizni element program ali spletno mesto. Za opis sprožilcev, ki so na voljo, glejte korak 6 zgoraj.
11. Če ste izbrali sprožilec zaustavitvenega dogodka, konfigurirajte razdelek Podrobnosti **zaustavitvenega sprožilca** . Za opise polj s podrobnostmi glejte 7. korak zgoraj.
12. (Izbirno, razen če ste konfigurirali trajanje dejanja) V **razdelku Ustavitev sistemskih dejanj** dodajte dejanja, ki se zgodijo, ko pride do zaustavitvenega sprožilca. Za sprožilec lahko konfigurirate več dejanj. Kadar je uporabljenih več kot eno dejanje, se dejanja obravnavajo kot operandi, ovrednoteni z logičnim AND.
13. Kliknite **Shrani**. Dogodek se shrani, polja na strani pa počistijo, tako da lahko na namizje dodate še en dogodek. Če ste končali dodajanje novih dogodkov, kliknite **Prekliči** , da se vrnete na stran upravitelja namizja.

## Dodajanje sistemskega dejanja

1. V polju **Zaženi sistemska dejanja** ali **Ustavi sistemska dejanja** izberite dejanje, ki ga želite izvesti, ko se pojavi sprožilec. Ta dejanja so opisana v spodnji tabeli.

| Dejanje | Opis |
|---|---|
| Omogočanje razpoložljivosti v storitvi Google Analytics | Prikaže dogodek v Raziskovalcu. Webex WFO prikaže dogodke v Agent Explorerju, tudi če tega sprožilca ne izberete. |
| Premor posnetka | Začasno ustavi vse zvočne posnetke ali snemanje zaslona na namizje agenta. Sistemsko dejanje »Začasno ustavi snemanje« ne vpliva na spremljanje zaslona v živo. |
| Nadaljuj snemanje | Znova zažene snemanje zvoka in zaslona po »premoru snemanja« dejanje. |

| Dejanje | Opis |
|---|---|
| Dostop do spletnega mesta | Pomakne se na spletno mesto, ki ga vnesete v začetno zahtevo Polje URL. |
| Strganje metapodatkov | Poišče polje, ki ste ga označili s poljem aplikacije. marker, nato aktivnemu klicu priloži katero koli besedilo v tem polju kot metapodatke po meri. Če klic ni aktiven, Webex WFO te metapodatke priloži zadnjemu klicu. |
| Dodaj v metapodatke po meri | Sprožilca »Klik na besedilno polje« in »Klikni iz besedilnega polja« samo) Aktivnemu klicu priloži besedilo v polju, ki ga določite v razdelku Polje podrobnosti sprožilca začetka ali ustavitve klica kot metapodatke po meri. Če klic ni aktiven, Webex WFO te metapodatke priloži zadnjemu klicu. |
| Začetni segment | Začne nov posnetek in izbriše vse prejšnje dele posnetka. Snemanje. Na strani Kontrolniki snemanja se to dejanje imenuje Segmentiranje in brisanje (glejte Snemanje na zahtevo). |
| Ustavitev odseka | Začne nov posnetek in ohrani vse prejšnje dele posnetka. snemanje kot ločen posnetek. Na strani Kontrolniki snemanja se to dejanje imenuje Segmentiranje in shranjevanje (glejte Snemanje na zahtevo). |
| Pridruženi odsek | Začne nov posnetek in ga poveže s prejšnjim Snemanje. |
| Oznaka stika | Uporabi označeni razlog za aktivni klic. Če ni klica aktivno, Webex WFO ta razlog uporabi za zadnji klic. |
| Snemanje začetnega zaslona | Zažene snemanje samo na zaslonu. |
| Ustavitev snemanja zaslona | Ustavi snemanje samo na zaslonu. |

2. Glede na izbrano dejanje boste morda morali izpolniti eno ali več drugih polj. Če je polje onemogočeno, ni potrebno za izbrano dejanje.
    - Polje sistema Windows – ta spustni seznam se izpolni s polji, konfiguriranimi na strani upravitelja polj .
    - Polje metapodatkov – ta spustni seznam se dopolni z metapodatki, konfiguriranimi na strani upravitelja metapodatkov .
    - Začni (ali ustavi) URL zahteve – vnesite URL spletnega mesta. Smart Desktop pošlje zahtevo GET za ta URL.
3. Če želite dodati še eno dejanje, kliknite **Dodaj** in ponovite 1. in 2. korak.

## Ustvarjanje dogodka za začasno zaustavitev in nadaljevanje prek HTML-ja

Če nadzirate stran, kjer naj bi se snemanje začasno ustavilo in nadaljevalo, lahko ustvarite sprožilce za začasno zaustavitev in nadaljevanje kot dogodke HTML. Ta metoda je še posebej uporabna za strani, kjer razširitev brskalnika Cisco morda ne bo dobila dogodkov na ravni polja, kot so strani, prilagojene komponentam Salesforce Lightning.

**POMEMBNO:** Sprožilcev dogodkov HTML ne kombinirajte z drugimi metodami premora in nadaljevanja.

- Te ukaze dodajte elementom, ki naj sprožijo premor in nadaljevanje, ko posredniki komunicirajo z njimi:
    - document.dispatchEvent(new CustomEvent("CALABRIO_PAUSE"))
    - document.dispatchEvent(new CustomEvent("CALABRIO_RESUME"))

### Prekrivajoči se dogodki

Ne konfigurirajte dogodkov, ki se pogosto prekrivajo. Če se več dogodkov prekriva, si zapomnite naslednje točke:

- Več voženj istega dogodka se ne bo prekrivalo.

**PRIMER**

Dogodek z imenom »Skladnost s PCI« ima naslednjo konfiguracijo:

- Začni sprožilec – posrednik klikne polje kreditne kartice.
- Začni dejanje – pametno namizje preneha snemati.
- Trajanje dogodka – trideset minut (v sekundah)
- Zaustavitveni sprožilec – posrednik klikne polje z naslovom.
- Ustavi dejanje – pametno namizje začne snemati.

V tem primeru lahko agent večkrat klikne v polje kreditne kartice in iz njega, preden klikne v naslovno polje. Vendar pa se nove izvedbe dogodka skladnosti s PCI ne začnejo vsakič, ko posrednik klikne polje kreditne kartice. Dogodek skladnosti PCI se izvede šele prvič.

- Vsak sprožilec dogodka si je mogoče ogledati neodvisno. Ko se kateri koli dogodek sproži, se izvedejo dejanja, povezana z dogodkom.
- Če je hkrati sproženih več kot en dogodek, ki uporablja začasno ustavitev ali dejanje nadaljevanja (to pomeni, da se prekrivata), prvi sprožilec za začetek samodejno zažene dogodek, prvi zaustavitveni sprožilec ustavi vse prekrivajoče se dogodke, naslednji sprožilci pa se prezrejo.

**PRIMER** Posrednik klikne polje, ki je nastavljeno kot dejanje začasne ustavitve, in nato klikne drugo polje, ki je prav tako nastavljeno kot dejanje začasne ustavitve. Drugo dejanje premora se prezre. Prav tako premor
Dogodki, ki so jih sprožila ta dejanja, se bodo končali, ko posrednik prvič klikne polje, ki je nastavljeno kot dejanje nadaljevanja. Drugo dejanje nadaljevanja se ne upošteva.

## Sorodne teme

- Določanje polj spletnega mesta, katerim mora Google Analytics slediti
- Upravljanje polj metapodatkov po meri
- Webex WFO Premor in nadaljevanje

## Uporaba orodja »Oznaka polja programa«

Orodje Oznaka polja programa pridobi informacije, ki jih potrebujete za konfiguracijo razdelka Lastnosti programa na strani Nov element namizja, ko je nov namizni element program in polje sistema Windows.

**OPOMBA** : Orodje »Oznaka polja programa« ne deluje v poljih spletnih mest. Za to morate pravilno konfigurirati brskalnik in uporabiti bližnjične tipke Ctrl+M. Glejte Prepoznavanje polj spletnega mesta z
za več informacij jim Google Analytics sledi.

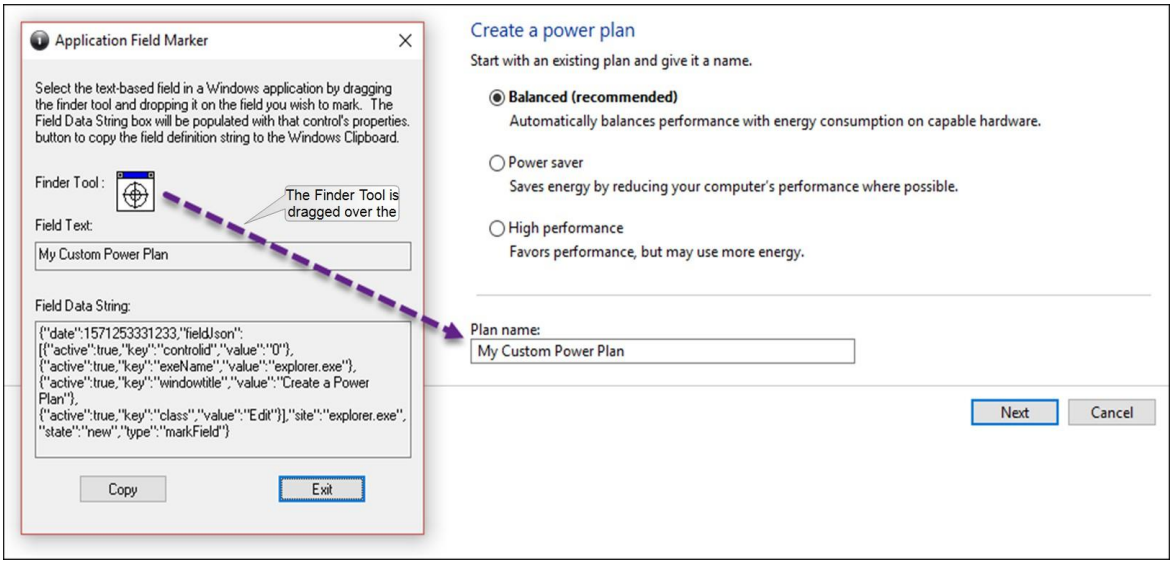
# Postopki

## Uporaba orodja »Oznaka polja programa«

1. V računalniku se pomaknite do mesta, kjer je izvedljiva datoteka z orodjem »Oznaka polja programa«. Privzeta lokacija je:

C:\Program Files (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Dvokliknite izvedljivo datoteko, da zaženete orodje.
3. Odprite program, ki vsebuje polje, ki ga želite konfigurirati kot element na namizju.
4. V orodju Oznaka polja aplikacije kliknite **orodje Finder in** povlecite bullseye na polje v ciljnem programu. Ko je iskalnik nameščen nad poljem, je polje označeno s težko obrobo.
5. Ko spustite miško, so podatkovni nizi za polje prikazani v podoknu Niz podatkov polja, kot je prikazano v tem primeru.




6. Kliknite **Kopiraj** , da kopirate besedilo v odložišče računalnika.
7. Na strani Dodaj **nov element** namizja prilepite besedilo v **polje »Niz** definicije«.
8. Kliknite **Razčleni polja**. Ustrezna polja iz besedila niza definicije so naložena v polja desno od podokna Niz definicije.

## Sorodne teme

- Ustvarjanje in upravljanje elementov namizja
- Določanje polj spletnega mesta, katerim mora Google Analytics slediti

## Določanje polj spletnega mesta, katerim mora Google Analytics slediti

Na strani »Upravitelj polj« so navedena polja, povezana s spletnimi mesti, ki so bila označena za uporabo v pametnem namizju.

> **Opomba** : Stran »Upravitelj polj« upravlja samo polja spletnega mesta. Polja programa Windows se upravljajo na strani upravitelja namizja.

Ko je polje označeno, je navedeno na strani Upravitelj polja. Od tam lahko konfigurirate polje z nizi, ki se želijo ujemati med izvajanjem dogodkov in dejanj na namizju.

V levem podoknu strani je prikazano spletno mesto in z njim povezana polja, ki so bila označena. Omogočena polja so označena zeleno. Ko izberete polje v levem podoknu, se njegove nastavitve prikažejo v desnem podoknu.

Ko se polje prvič pojavi na seznamu, je njegovo ime časovni žig, ko je bilo označeno. Ko konfigurirate polje, morate časovni žig zamenjati z imenom po vaši izbiri, da ga lažje prepoznate.

## Predpogoji

- Vaša organizacija ima eno od teh licenc:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika za namizne aplikacije

    > **Opomba** : z licenco za analitiko za namizne aplikacije lahko določite polja, tako da lahko spremljate dejavnost posrednikov. Ne omogoča konfiguracije samodejnih dejanj, kot so začasna zaustavitev in
    > Nadaljevanje snemanja klica.
- Imate dovoljenje Skrbništvo analitike za namizne aplikacije.
- Nameščeno je orodje Smart Desktop.
- Preden lahko uporabite bližnjične tipke za označevanje polj, mora biti brskalnik pravilno konfiguriran. Glejte Za podrobnosti omogočite razširitev analitike za namizne aplikacije v brskalniku .

## Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > Analytics > Analytics > Field Manager

# Postopki

**OPOMBA** Če izbrišete polje s strani Upravitelj polj, ki je uporabljeno na strani Upravitelj namizja, se morate odjaviti iz Webex WFO in se nato znova prijaviti, da sprememba začne veljati.

## Označevanje polja na spletnem mestu

1. Ko se prikaže stran Upravitelj polj, v brskalniku odprite novo Tab.
2. Pomaknite se na spletno mesto, katerega polja želite označiti.
3. Kliknite želeno polje in pritisnite **Ctrl+M**. Polje se prikaže v levem podoknu strani Upravitelj polj s časovnim žigom namesto imena.

## Filtriranje seznama spletnih mest in polj

- V polje Polja za iskanje vnesite iskalni niz. Seznam se takoj posodobi s polji, ki ustrezajo vašim iskalnim pogojem. Iskanje ne filtrira imen spletnih mest.
- Z gumbi **Pogled** (**Vse**, **Novo in**Konfigurirano ) omejite seznam na prikazana polja. Nova polja so tista, ki še niso bila konfigurirana.

## Konfiguriranje označenega polja

1. Kliknite polje v levem podoknu. V desnem podoknu so prikazane nastavitve in lastnosti polja v desnem podoknu.
2. Uredite nastavitve polja.
   - V polju **»Spletno mesto** « je URL spletnega mesta, na katerem je polje. Click do

     Odprite spletno mesto v novem brskalniku Tab.
   - V polju **»Ime** « je začetni časovni žig, kdaj je bilo polje označeno. Časovni žig lahko zamenjate z imenom, ki opisuje polje za lažjo identifikacijo.
3. Uredite lastnosti polja. Lastnosti so podatki, ki jih zajame oznaka polja in se lahko razlikujejo od polja do polja.
   - **Potrdite polje Omogočeno** , da omogočite iskanje nizov, ki se ujemajo z navedenim poljem in vrednostjo, ko ste konfigurirani v upravitelju namizja. Če potrditveno polje ni izbrano, se polje prezre.

- V **stolpcu Polje** je ime lastnosti samo za branje, ki je povezana z označenim poljem.
- V polju **»Vrednost** « je privzeto vrednost lastnosti v času, ko je bilo polje označeno. Vsaka vrednost, vnesena v to polje, mora biti podprta vrednost za lastnost. V tem polju lahko uporabite nadomestni znak zvezdice ( * ).

4. Kliknite **Shrani**.

## Sorodne teme

- Prepoznavanje spletnih mest in aplikacij, ki jim bo Google Analytics sledil
- "Namestitev pametnega namizja Webex WFO" v *vodniku Webex WFOInstallation*

### Omogočanje razširitve analitike za namizne aplikacije v brskalniku

Preden lahko označite polja, mora biti pametno namizje nameščeno v računalniku in aktivirano. Uporabniki, ki imajo dovoljenje za upravljanje polj za analitiko za namizne aplikacije na strani »Upravitelj polj« in na namizjih posrednikov, kjer je nameščeno pametno namizje, morajo imeti za brskalnik, ki ga uporabljajo, konfiguriran ustrezen vtičnik analitike za namizne aplikacije.

## Predpogoji

- Vaša organizacija ima eno od teh licenc:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika za namizne aplikacije
- Pametno namizje je nameščeno in aktivirano v računalniku.

## Postopki

### Omogočite razširitev Analitike za namizne aplikacije v Firefoxu

Ko se s Firefoxom prvič prijavite v Webex WFO, se prikaže pogovorno okno z navodilom, da namestite razširitev brskalnika Calabrio. Izberite **Dovoli to namestitev** in kliknite **Nadaljuj**. Nadaljnje ukrepanje ni potrebno.

### Omogočanje vtičnika analitike za namizne aplikacije v Microsoft Edge Chromium

V brskalniku Edge Chromium pojdite na https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf in kliknite **Dodaj v Chrome**.

### Omogočanje vtičnika analitike za namizne aplikacije v Chromu

Razširitev za Chrome lahko prenesete ali namestite prek nastavitev pravilnika skupine. Prenesite in namestite vtičnik Calabrio Analytics, različica 0.2.0.4. Vtičnik se nahaja na:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

**Opomba** Če klik na povezavo ne deluje, kopirajte URL in ga prilepite v brskalnik.

## Sorodne teme

"Nameščanje pametnega namizja Webex WFO" v navodilih *za namestitev Webex WFO*

# Pregled nadzornih plošč storitve Google Analytics

Stran storitve Google Analytics je nadzorna plošča, na kateri so prikazani podatki o namiznih, govornih in besedilnih stikih. Uporabite lahko privzeto nadzorno ploščo, nadzorno ploščo v skupni rabi drugega uporabnika ali lastne nadzorne plošče po meri. Pripomočki vsake nadzorne plošče prikazujejo podatke glede na vašo vlogo in nabore podatkov, ki jih določite. Vaš dostop do nadzornih plošč je odvisen od dodeljenih dovoljenj.

Če je skrbnik konfiguriral Analytics tako, da omogoča skupno rabo nadzorne plošče, lahko določite nadzorno ploščo, ki jo ustvarite, kot ploščo, ki jo lahko dajo v skupno rabo drugi uporabniki. Ti uporabniki si lahko ogledajo nadzorno ploščo (napolnjeno s podatki, ki se nanašajo nanje), vendar je ne morejo urejati. Nadzorno ploščo v skupni rabi lahko urejate samo vi.

Splošni postopek konfiguriranja nadzorne plošče je naslednji:

1. Ustvarite novo nadzorno ploščo.
2. Ustvarite nabore podatkov za nadzorno ploščo.
3. Ustvarite in dodajte pripomočke na nadzorno ploščo.
4. (Neobvezno) Dajte novo nadzorno ploščo v skupno rabo z drugimi.

## Predpogoji

- Vaša organizacija ima eno od teh licenc:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise

    - Analitika za namizne aplikacije
- Imate vsaj eno od teh dovoljenj:
    - Ogled storitve Google Analytics
    - Ogled analitike za namizne aplikacije
    - Ogled analitike govora
    - Ogled analitike govora v besedilo
    - Ogled storitve Sistemska analitika
    - Ogled sistemskih meritev
    - Ogled analize besedila
- Omogočena je skupna raba namizja (izbirno)
- Zbiranje podatkov storitve Analytics je konfigurirano v razdelku »Upravljanje aplikacij« na konfiguracijskih straneh »Upravitelj opravil«, »Upravitelj besednih zvez«, »Upravitelj namizja«, »Upravitelj polj« in »Konfiguracija storitve Analytics«.

## Lokacija strani

Nadzorna plošča storitve Analytics > Analytics

## Postopki

### Izberite obstoječo nadzorno ploščo, ki si jo želite ogledati

- **Kliknite gumb Nadzorne plošče** v orodni vrstici storitve Analytics in na prikazanem seznamu izberite obstoječo nadzorno ploščo.

### Ustvarjanje nadzornih plošč in delo z njimi

- Ustvarjanje in upravljanje nadzorne plošče storitve Google Analytics
- Ustvarjanje in upravljanje nabora podatkov
- Ustvarjanje in upravljanje pripomočka za Google Analytics
- Filtriranje podatkov na nadzorni plošči storitve Google Analytics
- Konfiguracija predvidevanj

## Sorodne teme

Prilagajanje nadzorne plošče storitve Analytics

# Ustvarjanje in upravljanje nabora podatkov

Nabori podatkov določajo, kaj je prikazano v pripomočkih na strani nadzorne plošče storitve Google Analytics. Preden ustvarite pripomoček, jih morate konfigurirati.

Nabori podatkov so edinstveni za določeno nadzorno ploščo. Ko ustvarite nabor podatkov za eno nadzorno ploščo, ta nabor podatkov ne bo prikazan na nobeni drugi nadzorni plošči.

## Predpogoji

- Vaša organizacija ima eno od teh licenc:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika za namizne aplikacije
- Nekateri nabori podatkov niso na voljo z licenco za analitiko za namizne aplikacije. Oglejte si vire podatkov spodaj za nabore podatkov, ki niso vključeni v to licenco.
- Imate dovoljenje Ogled storitve Sistemska analitika.

## Lokacija strani

Nadzorna plošča storitve Analytics > Analytics

## Postopki

### Ustvarjanje novega nabora podatkov

1. V orodni vrstici storitve Analytics kliknite **Upravitelj** nabora podatkov in nato **Ustvari nov nabor** podatkov.

**Opomba** Morda boste morali klikniti **Odkleni** , da omogočite gumb Upravitelj nabora podatkov.

2. Izberite vir podatkov s seznama Vir podatkov. Razpoložljivi viri podatkov so opisani spodaj.

3. V pogovornem oknu Upravitelj nabora podatkov – ustvari novo konfigurirajte filtre za izbrani vir podatkov. Ti filtri določajo, kateri podatki bodo prikazani na nadzorni plošči. Za vsak vir podatkov je na voljo drugo pogovorno okno z različnimi filtri podatkov. Razpoložljivi filtri podatkov so opisani spodaj.
4. Ko končate konfiguracijo filtrov, kliknite **Pošlji** , da si ogledate predogled podatkov, ki so vključeni v nov nabor podatkov. Prikazane glave stolpcev je mogoče prirezati. Kliknite **Pokaži vse podatke** , če si želite ogledati vse stolpce.

   Če prikazani stolpci niso takšni, kot želite, kliknite **Nazaj** , da se vrnete v prejšnje pogovorno okno in znova konfigurirate filtre.
5. Ko ste zadovoljni z naborom podatkov, kliknite **Shrani**.
6. V orodni vrstici kliknite **Shrani**.

## Urejanje nabora podatkov

1. V orodni vrstici storitve Analytics kliknite **Upravitelj** nabora podatkov.

**Opomba** Morda boste morali klikniti **Odkleni** , da omogočite gumb Upravitelj nabora podatkov.

2. Kliknite **Uredi** zraven nabora podatkov, ki ga želite urediti.
3. Ko končate urejanje nabora podatkov, kliknite **Pošlji** , da si ogledate predogled podatkov, vključenih v nabor podatkov. Prikazane glave stolpcev so lahko prirezane. Kliknite **Pokaži vse podatke** , če si želite ogledati vse stolpce.

   Če prikazani stolpci niso takšni, kot želite, kliknite **Nazaj** , da se vrnete v prejšnje pogovorno okno in znova konfigurirate filtre.
4. Ko ste zadovoljni z naborom podatkov, kliknite **Shrani**.
5. V orodni vrstici storitve Analytics kliknite **Shrani**.

## Brisanje nabora podatkov

1. V orodni vrstici storitve Analytics kliknite **Upravitelj** nabora podatkov.

**Opomba** Morda boste morali klikniti **Odkleni** , da omogočite ikono Upravitelj nabora podatkov.

2. Kliknite **Izbriši** zraven nabora podatkov, ki ga želite izbrisati, in potrdite brisanje. Ko izbrišete nabor podatkov, se spremembe na nadzorni plošči takoj shranijo.
3. Kliknite **Prekliči** , da zaprete pogovorno okno Upravitelj nabora podatkov.

## Viri podatkov

V spodnji tabeli so opisani razpoložljivi viri podatkov. Elemente z zvezdico (*) lahko filtrirate s filtri Podatki .

Dve primarni vrsti naborov podatkov sta nabori podatkov o štetju in nabori podatkov o trendih.

- Nabori podatkov o štetju poročajo, kolikokrat se je zgodilo določeno dejanje.
- Nabori podatkov o trendih poročajo, kako se določeno dejanje sčasoma spreminja.

| Nabor podatkov | Opis |
|---|---|
| Število prijav Statistika prijav | Meritve za dostop do aplikacij na namizju uporabnika. Statistika aplikacij prikazuje statistiko dostopa za posamezne aplikacije. |
| Število uporab aplikacij Trend uporabe aplikacije | Meritve o tem, koliko uporabnikov je uporabljalo aplikacijo. To vključuje podatke o številu uporabnikov, ki so uporabljali uporabniški vmesnik Webex WFO, in številu namiznih odjemalcev, ki so se povezali. |
| Revizijski trend štetja revizij | Meritve za revizije v posnetkih.<br>**OPOMBA:** Vaša organizacija za uporabo tega nabora podatkov potrebuje licenco za Analytics Essentials ali Analytics Enterprise. Ti podatki<br>Set ni na voljo z licenco za analitiko za namizne aplikacije. |
| Število povzetkov klicev Trend povzetka klicev | Meritve za skupne, zgrešene in odgovorjene klice. |
| Štetje dogodkov Statistika dogodkov | Število dogodkov prikazuje združevanje trajanja dogodka glede na posrednika, ekipo ali skupino. Statistika dogodkov prikazuje porazdelitev povprečnega trajanja dogodka. |
| Izjemni prenosi štejejo izjemen trend nalaganja | Meritve za datoteke, ki jih je še treba naložiti. To je merilo klicev, ki so bili izvedeni, vendar ustrezne predstavnostne datoteke še niso bile naložene. |
| Število besednih zvez* Trend | besedne zveze* |

M
e
r
i
t
v
e

z
a

uporabo besednih zvez zadenejo stike. To vključuje samo fonetične zadetke.

| Nabor podatkov | Opis |
|---|---|
| | **OPOMBA:** Vaša organizacija za uporabo tega nabora podatkov potrebuje licenco za Analytics Essentials ali Analytics Enterprise. Ti podatki<br>Set ni na voljo z licenco za analitiko za namizne aplikacije. |
| Trend recikliranja | Meritve za datoteke, ki so v košu. Podatki se zbirajo vsakih pet minut. |
| štetja recikliranja | |
| Podrobnosti o shranjevanju Štetje podrobnosti o shrambi Trend | Meritve za datoteke, shranjene na disku. To vključuje klicne zvočne datoteke in video datoteke za zajem zaslona, pa tudi logične skupine, kot so posnetki (klicni zvok in zajem zaslona, video) in skupna velikost (vse datoteke na disku). |
| Trend podpore za | Meritve prenosa in shranjevanja diska za zajem paketov (PCAP) in dnevniške datoteke. |
| štetje podpore | |
| Število besedilnih stikov* Besedilni trend stika* | Skupno število e-poštnih in besedilnih stikov.<br>**OPOMBA:** Vaša organizacija za uporabo tega nabora podatkov potrebuje licenco za Analytics Essentials ali Analytics Enterprise. Ti podatki<br>Set ni na voljo z licenco za analitiko za namizne aplikacije. |
| Število zadetkov besedila* Trend zadetkov besedila* | Skupno število posameznih besedilnih zadetkov v e-poštnih in besedilnih stikih.<br>**OPOMBA:** Vaša organizacija za uporabo tega nabora podatkov potrebuje licenco za Analytics Essentials ali Analytics Enterprise. Ti podatki<br>Set ni na voljo z licencami analitike za namizne aplikacije. |
| Prepisano število klicev* Prepisani trend klicev* | Meritve za prepisane stike.<br>**OPOMBA:** Vaša organizacija za uporabo tega nabora podatkov potrebuje licenco za Analytics Essentials ali Analytics Enterprise. Ti podatki<br>Set ni na voljo z licenco za analitiko za namizne aplikacije.<br>**OPOMBA**<br>Število klicev, ki jih vidite na nadzorni plošči storitve Google |

Analytics, ki uporablja ta nabor podatkov, se zelo razlikuje od števila klicev, ki jih vidite pri uporabi kriterija Prepis v vsebini stika

| Nabor podatkov | Opis |
|---|---|
| | filtrirajte na strani »Interakcije« iz različnih razlogov:<br>▪ Analitični podatki in podatki QM se posodabljajo ob različnih časih.<br>▪ Analytics označi klic kot prepisan po indeksiranju klica, QM pa označi klic s funkcijo Ima prepis, če je naložena datoteka s prepisom klica. Indeksiranje se izvede, ko je datoteka s prepisom naložena, zato je lahko v poročilih o prepisanih klicih prikazana višja številka v znaku QM kot v storitvi Google Analytics, če indeksiranje še ni bilo izvedeno.<br>▪ Storitvi Google Analytics in QM imata lahko različna pravilnika o hranjenju. |
| Naloži podrobnosti Štetje naloženih podrobnosti Trend | Naložite meritve predstavnostnih datotek, razčlenjene glede na vrsto datoteke. To vključuje klicne zvočne datoteke, video datoteke za zajem zaslona, datoteke za uporabo namiznih aplikacij in spletnih mest ter besedilne datoteke po e-pošti. |
| Povzetek števila nalaganj Trend povzetka nalaganja | Meritve nalaganja predstavnostnih datotek, združenih v logične skupine. To vključuje nalaganje posnetkov (klic, zvok in zajem zaslona, video) in skupno število prenosov (vse vrste datotek iz podrobnosti o nalaganju). |

## Filtri podatkov

V spodnji tabeli so opisani filtri, ki so na voljo in jih je mogoče konfigurirati za razpoložljive vire podatkov. Vsi filtri ne veljajo za vse vrste virov podatkov.

| Ime | Opis |
|---|---|
| Posredniki | Izberite enega ali več posrednikov, po katerih želite filtrirati podatke. Če ne izberete enega ali več agentov, so privzeto izbrani vsi agenti. |
| Združi po | Izberite enoto, s katero želite združiti število dogodkov, ali statistika. |
| Stanja uporabe | Izberite stanja aplikacije, ki jih želite prikazati v pripomočku. |

| Ime | Opis |
|---|---|
| Predpostavi vse skupine | Potrdite to polje, če želite zaobiti seznam skupin na ravni z več podrobnostmi podrobnosti o pripomočkih, povezanih s tem naborom podatkov. |
| Predpostavimo, da so vse ekipe podrobnostmi | Izberite to potrditveno polje, če želite zaobiti seznam ekip na ravni z več podrobnosti o pripomočkih, povezanih s tem naborom podatkov. |
| Kategorije | Izberite eno ali več kategorij, po katerih želite filtrirati podatke. |
| Zaupanje | Vnesite najmanjšo vrednost zaupanja za zadetek. Veljavne vrednosti so 1–100.<br>**PRIMER** Ko določite vrednost 60, Speech Analytics vrne zadetke, kjer je vrednost zaupanja 60 ali več. |
| Datumski razpon | Izberite časovno obdobje, za katerega želite prikazati pripomočke zgodovinske informacije.<br>**OPOMBA:** Če časovno obdobje presega obdobje hrambe podatkov storitve Google Analytics, bodo vrednosti zunaj obdobja hranjenja prikazane kot 0 v Widget.<br>**OPOMBA**<br>Število klicev, ki jih vidite ob uporabi tega filtra, se lahko razlikuje od števila klicev, ki jih vidite pri uporabi filtra časovnega obdobja na strani »Interakcije«, in sicer iz več razlogov:<br>▪ Analitični podatki in podatki QM se posodabljajo ob različnih časih.<br>▪ Za storitvi Google Analytics in QM lahko veljajo različni pravilniki o hranjenju. |
| Omogočanje filtriranja stanj aplikacije | Potrdite to polje, če želite uporabniku omogočiti spreminjanje izbranih stanj aplikacije v orodni vrstici storitve Analytics. Ko je to polje počiščeno, spremembe izbranih stanj aplikacije v orodni vrstici storitve Analytics ne vplivajo na pripomoček. |
| Omogočite zaupanje | Potrdite to polje, če želite uporabniku dovoliti spreminjanje izbranega |

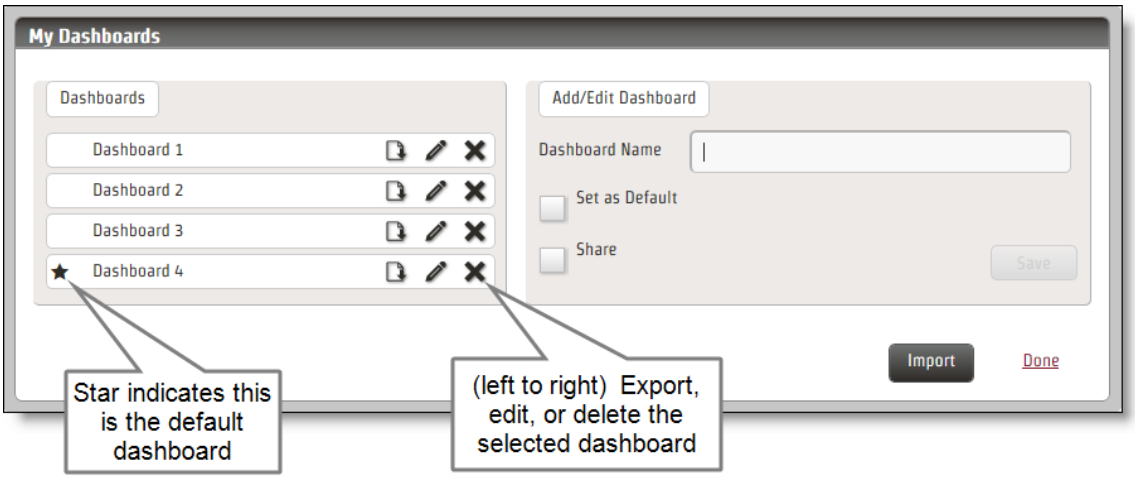
| Ime | Opis |
|---|---|
| Filtriranje | Vrednost zaupanja iz orodne vrstice storitve Analytics. Ko je to polje počiščeno, spremembe vrednosti zaupanja iz orodne vrstice storitve Analytics ne vplivajo na pripomoček. |
| Omogočanje filtriranja datuma časovnega obdobja iz | Izberite to potrditveno polje, če želite uporabnikom omogočiti spreminjanje orodno vrstico storitve Analytics. Ko je to polje počiščeno, spremembe globalnega časovnega obdobja v orodni vrstici storitve Analytics ne vplivajo na pripomoček. |
| Omogočanje filtriranja stanja interakcije | Potrdite to polje, če želite uporabniku omogočiti spreminjanje izbranih stanj interakcije v orodni vrstici storitve Analytics. Ko je to polje počiščeno, spremembe izbranih stanj interakcije v orodni vrstici storitve Analytics ne vplivajo na pripomoček. |
| Omogočanje iskanja po besedilu | Potrdite to polje, če želite uporabniku omogočiti iskanje besednih zvez iz Orodna vrstica storitve Google Analytics. Ko je to polje počiščeno, iskanje besednih zvez iz orodne vrstice storitve Google Analytics ne vpliva na pripomoček. |
| Vrsta dogodka | Izberite vrsto dogodka za nabor podatkov. |
| Združevanje datotek po | Izberite, kako želite vložiti skupino. |
| Filtriranje več zadetkov | Potrdite to polje, če želite prešteti besedno zvezo z višjo stopnja zaupanja in filtriranje podobnih stavkov z nižjo stopnjo zaupanja. Ko je to polje počiščeno, se prikažejo vsi zadetki besednih zvez.<br><br>Analytics lahko ustvari več fraznih zadetkov za podobne fraze z različnimi stopnjami zaupanja, ki se v posnetku pojavijo skoraj ob istem času.<br><br>**PRIMER** Če dodate besedne zveze za »reševalno vozilo« in »reševalno vozilo«, se lahko prikaže več zadetkov, ko Google Analytics najde<br>Fraza "reševalna služba". |
| Od datuma | Začetni datum časovnega obdobja. |

| Ime | Opis |
|---|---|
| Združi po | Izberite način združevanja podatkov. Možnosti, ki so na voljo v tem polju, so odvisne od vrste nabora podatkov, ki ga ustvarjate. |
| Skupine | Izberite eno ali več skupin, po katerih želite filtrirati podatke. Če ne izberete ene ali več skupin, so privzeto izbrane vse skupine. Če izberete eno ali več skupin, so privzeto izbrane vse ekipe za te skupine. Skupine so omejene z dodeljenimi dovoljenji. |
| Koši za histogram | Vnesite število intervalov, ki bodo prikazani v histogramu. Veljaven Vrednosti so cela števila 3–100. Privzeta vrednost je 10. |
| Stanja interakcije | Izberite stanja interakcije, ki jih želite prikazati v pripomočku. |
| Omeji na vnaprej določene fraze | Potrdite to polje, če želite filtrirati stike v naboru podatkov, ki ga želite vključiti samo tiste, ki imajo vnaprej določene frazne zadetke. Stavki so definirani v upravitelju besednih zvez. |
| Ime | Ime nabora podatkov. |
| Stavki | Izberite eno ali več besednih zvez za filtriranje podatkov po. |
| Velikost razvrstitve | Vnesite, koliko najbolje uvrščenih aplikacij prikaže rezultate. Veljaven vrednosti so 10–100. Privzeta vrednost je 10. |
| Rezultat | Izberite, ali želite vrniti rezultate, ki vsebujejo določene fraze za ta nabor podatkov ali ne.<br>▪ Če izberete **Vrne stike z izbranimi besednimi zvezami**, Webex WFO sporoči skupno število fraznih ujemanj med vsemi stiki.<br>▪ Če izberete **Vrne stike brez izbranih besednih zvez,** Webex WFO sporoči število stikov, ki ne vsebujejo navedenih besednih zvez. |
| Pokaži le spletna mesta | Potrdite polje, če želite prikazati statistične podatke le za spletna mesta |

| Ime | Opis |
|---|---|
| | Dostopate. Ko je to polje počiščeno, se prikažejo statistični podatki za aplikacije in spletna mesta. |
| Tags | Izberite eno ali več oznak, po katerih želite filtrirati podatke. |
| Ekipe | Izberite eno ali več ekip, po katerih želite filtrirati podatke. Če ne izberete ene ali več ekip, so privzeto izbrane vse ekipe. |
| Vrste besedila | Izberite eno ali več vrst besedila, po katerih želite filtrirati podatke. |
| Do datuma | Končni datum za časovno obdobje. |
| Vrsta | Izberite vrsto trenda. |
| Vrste | Izberite eno ali več vrst, po katerih želite filtrirati podatke. |

## Ustvarjanje in upravljanje nadzorne plošče storitve Google Analytics

Izberete, ustvarite in upravljate nadzorne plošče z ikono **Nadzorne plošče** v orodni vrstici storitve Analytics. Kliknite ikono, da s prikazanega seznama izberete obstoječo nadzorno ploščo, ki si jo želite ogledati. **Kliknite gumb Upravljanje** na vrhu seznama nadzornih plošč, da odprete pogovorno okno **Moje nadzorne plošče** . Od tam ustvarite in upravljate nadzorne plošče. Ta funkcija je na voljo le, če imate ustrezna dovoljenja.



**OPOMBA:** Nadzorne plošče v skupni rabi so na Mojih nadzornih ploščah označene s simbolom ključavnice. To pomeni, da si lahko ogledate te nadzorne plošče, vendar jih ne morete urejati. To lahko stori samo lastnik nadzorne plošče v skupni rabi.

## Predpogoji

- Vaša organizacija ima eno od teh licenc:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika za namizne aplikacije
- Imate dovoljenje Ogled storitve Sistemska analitika.

## Lokacija strani

Nadzorna plošča storitve Analytics > Analytics

## Postopki

### Ustvarjanje nadzorne plošče

1. Odprite **Moje nadzorne plošče**.
2. V polje Ime **nadzorne plošče vnesite ime nove nadzorne plošče** . Po želji lahko to nadzorno ploščo nastavite kot privzeto nadzorno ploščo ali da nadzorno ploščo daste v skupno rabo z drugimi uporabniki.
3. (Neobvezno) Potrdite polje Nastavi kot privzeto **,** če želite to nadzorno ploščo uporabiti kot privzeto nadzorno ploščo storitve Analytics.
4. (Neobvezno) Potrdite polje Skupna raba , če želite to nadzorno ploščo dati v skupno rabo z drugimi uporabniki. Ta funkcija je na voljo samo, če je skrbnik omogočil skupno rabo nadzorne plošče na strani za konfiguracijo storitve Analytics.
5. Kliknite Shrani in nato **Končano**.

### Urejanje nadzorne plošče

1. Odprite **Moje nadzorne plošče**.
2. Izberite nadzorno ploščo, ki jo želite urediti, in kliknite **Uredi** (ikona svinčnika).

3. Naredite spremembe. Ime nadzorne plošče lahko spremenite, nastavite ali odstranite kot privzeto nadzorno ploščo in jo daste v skupno rabo ali prekličete skupno rabo z drugimi uporabniki.
4. Kliknite Shrani in nato **Končano**.

### Brisanje nadzorne plošče

1. Odprite **Moje nadzorne plošče**.
2. Kliknite **Izbriši** (ikona X) poleg nadzorne plošče, ki jo želite izbrisati.

   > **Opomba** : Ko izbrišete nadzorno ploščo, izbrišete tudi vse nabore podatkov in pripomočke, povezane z nadzorno ploščo.

3. Kliknite Shrani in nato **Končano**.

### Izvoz nadzorne plošče

1. Odprite **Moje nadzorne plošče**.
2. Kliknite **Izvozi** zraven nadzorne plošče, ki jo želite izvoziti.
3. Kliknite Shrani **, če želite nadzorno ploščo shraniti kot datoteko z imenom »dashboard.json« na privzeto mesto za prenose, ali** Shrani **kot** , če želite preimenovati datoteko in jo shraniti na drugo mesto.

### Uvoz nadzorne plošče

1. Odprite **Moje nadzorne plošče**.
2. Kliknite **Uvozi**.
3. Poiščite mesto, kjer je shranjena želena nadzorna plošča, in izberite datoteko. Datoteka ima pripono JSON.
4. Kliknite **Pošlji** , da uvozite nadzorno ploščo.

   > **Opomba** : Če uvozite nadzorno ploščo z istim imenom, kot ga ima ena od obstoječih nadzornih plošč, je imenu uvožene nadzorne plošče dodana zvezdica.

5. Kliknite **Shrani**.

## Ustvarjanje in upravljanje pripomočka za Google Analytics

Na voljo so štiri vrste pripomočkov storitve Analytics: grafikon, podatkovna mreža, besedilo in oblak besednih zvez. Vsaka vrsta pripomočka prikaže podatke, določene v naboru podatkov. Nadzorne plošče storitve Google Analytics lahko prilagodite tako, da ustvarite in razporedite pripomočke po svojih željah.

# Predpogoji

- Vaša organizacija ima eno od teh licenc:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika za namizne aplikacije
- Imate dovoljenje Ogled storitve Sistemska analitika.
- Ustvarili ste nabor podatkov (glejte Ustvarjanje in upravljanje nabora podatkov).

# Lokacija strani

Nadzorna plošča storitve Analytics > Analytics

# Postopki

## Dodajanje pripomočka na nadzorno ploščo

1. Prikažite nadzorno ploščo, na katero želite dodati pripomoček.
2. Kliknite **Odkleni** , da omogočite gumb Dodaj pripomoček, in nato kliknite **Dodaj pripomoček**.
3. Izberite vrsto pripomočka, ki ga želite dodati.
4. Konfigurirajte nastavitve za izbrano vrsto pripomočka (glejte Nastavitve grafikona, Nastavitve podatkovne mreže, Nastavitve besedilain Nastavitve fraznega oblaka).
5. Kliknite **Shrani**.

Pripomočke na nadzorni plošči lahko premikate in jim spreminjate velikost. Ko jih premaknete (kliknete in počakate, da je kazalec miške postavljen v orodno vrstico pripomočkov), se prikažejo rdeče črte, ki vam pomagajo poravnati pripomoček, ki ga premikate, z drugimi pripomočki v bližini. Spremenite velikost pripomočkov tako, da kliknete in povlečete spodnji desni kot gradnika.

Vsak pripomoček ima orodno vrstico:

**1—Nastavitve**. Urejanje nastavitev pripomočkov

**2—CSV Izvoz**. Izvoz podatkov iz pripomočka v datoteko oblike zapisa CSV

**3 – Tiskanje**. Tiskanje slike pripomočka

**4 – Izbriši**. Brisanje pripomočka

**5 - Celozaslonski** način. Preklopi pripomoček med običajno velikostjo in velikostjo celozaslonskega zaslona

## Nastavitve karte

Ko za pripomoček izberete vrsto grafikona, morate konfigurirati ta polja v pogovornem oknu Nastavitve grafikona.

### Nastavitve vsebnika

| Nastavitev | Opis |
|---|---|
| Naslov | Ime gradnika. |
| Skrij naslov | Potrdite to polje, če želite skriti naslovno vrstico pripomočka. Orodja iz naslovne vrstice se premaknejo v telo pripomočka. |
| Skrij ozadje | Izberite to potrditveno polje, če želite odstraniti obrobo pripomočka. |

### Možnosti grafikona

| Nastavitev | Opis |
|---|---|
| Naslov | Ime grafikona. |
| Vrsta | Vrsta grafikona, ki ga želite prikazati v tem pripomočku.<br>▪ Črtni grafikoni in območni grafikoni se običajno uporabljajo za prikaz, kako se je element sčasoma spremenil. Črtni grafikoni prikazujejo informacije kot niz točk, povezanih z ravnimi črtnimi segmenti. Ploščinski grafikoni prikazujejo podatke grafično in temeljijo na črtnem grafikonu. Območje med osjo in črto je poudarjeno z barvami. Običajno se uporablja za primerjavo dveh ali več količin znotraj grafikona.<br>▪ Palični grafikoni so grafikoni s pravokotnimi črtami, katerih dolžine so sorazmerne s podatki, ki jih predstavljajo. Narišete lahko palične grafikone |

| Nastavitev | Opis |
|---|---|
| | Navpično ali vodoravno. Naloženi palični grafikoni so uporabni, ko dobite več zadetkov v eni ali več kategorijah. Naložene palične grafikone lahko uporabite za prikaz trendov.<br>▪ Tortni grafikoni so krožni grafikoni, razdeljeni na sektorje, ki ponazarjajo številski delež. Tortni grafikon vam omogoča, da izberete dve presečišči podatkov: niz (podatke, ki jih želite narisati) in vrednost. Rezina tortnega grafikona predstavlja niz, velikost rezine pa vrednost. |
| Legenda | Položaj legende na karti. |
| Korak oznake | Pogostost etiket, narisanih na osi x.<br>**PRIMER** **1** prikaže oznako na osi x za vsako podatkovno točko. **2** Prikaže oznako na osi X za vsako drugo podatkovno točko. |
| Omogočanje oznak | Izberite to potrditveno polje, če želite prikazati oznake na grafikonu. |
| Pokaži oznake podatkovnih točk | Potrdite to polje, če želite prikazati oznake podatkovnih točk v grafikonu. |

## Izbira nabora podatkov in referenčna mreža

| Nastavitev | Opis |
|---|---|
| Izberite nabor podatkov | S spustnega seznama izberite enega od naborov podatkov, ki ste jih ustvarili. Prikazane so glave stolpcev, povezane z naborom podatkov. |
| Prikaži vse podatke | Kliknite ta gumb, če želite prikazati razširjeno različico stolpca Glave. |

## Možnosti grafikona

| Nastavitev | Opis |
|---|---|
| Os X | Izberite informacije, ki bodo prikazane na osi x grafikona. Možnosti temeljijo na izbranem naboru podatkov. |

| Nastavitev | Opis |
|---|---|
| Y-A XIS | Izberite informacije, ki bodo prikazane na osi y grafikona. Možnosti temeljijo na izbranem naboru podatkov. |
| Zaporedje | Podatki, ki jih želite izmeriti na osi x.<br>**OPOMBA** : Priljubljene podatke je treba razvrstiti po datumu. Če želite ustvariti priljubljeni grafikon, v Spustni seznam serij. Grafikon s priljubljenostjo ne bo razvrščen logično, če izberete ID posrednika, ime posrednika, besedno zvezo ali kategorijo. |

## Nastavitve podatkovne mreže

Ko za pripomoček izberete vrsto podatkovne mreže, morate konfigurirati spodnja polja v pogovornem oknu Nastavitve podatkovne mreže.

### Nastavitve vsebnika

| Nastavitev | Opis |
|---|---|
| Naslov | Ime gradnika. |
| Skrij naslov | Potrdite to polje, če želite skriti naslovno vrstico pripomočka. Orodja iz naslovne vrstice se premaknejo v telo pripomočka. |
| Skrij ozadje | Izberite to potrditveno polje, če želite odstraniti obrobo pripomočka. |

### Izbira nabora podatkov in referenčna mreža

| Nastavitev | Opis |
|---|---|
| Izberite nabor podatkov | S spustnega seznama izberite enega od naborov podatkov, ki ste jih ustvarili. Prikazane so glave stolpcev, povezane z naborom podatkov. |
| Prikaži vse podatke | Kliknite ta gumb, če želite prikazati razširjeno različico stolpca Glave. |

### Možnosti grafikona

V tem razdelku so prikazana polja, ki se prikažejo v pripomočku Podatkovna mreža. Polja, ki so na voljo, so odvisna od izbranega nabora podatkov. Vsa polja, ki so na voljo, so privzeto prikazana v podatkovni mreži. Če želite odstraniti polje iz podatkovne mreže, kliknite ime polja. Polje bo onemogočeno. Znova kliknite ime polja, da omogočite polje, ali izberite Vse, da omogočite vsa polja.

## Nastavitve besedila

Ko izberete vrsto besedila za pripomoček, morate konfigurirati ta polja v pogovornem oknu Nastavitve besedila.

### Nastavitve vsebnika

| Nastavitev | Opis |
|---|---|
| Naslov | Ime gradnika. |
| Skrij naslov | Potrdite to polje, če želite skriti naslovno vrstico pripomočka. Orodja iz naslovne vrstice se premaknejo v telo pripomočka. |
| Skrij ozadje | Izberite to potrditveno polje, če želite odstraniti obrobo pripomočka. |

### Urejevalnik besedila

Z urejevalnikom besedila ustvarite in uredite besedilo, ki se prikaže v pripomočku za besedilo. Vneseno besedilo lahko nastavite krepko, ležeče ali podčrtano. Velikosti besedila ne morete nadzorovati.

## Nastavitve fraznega oblaka

Frazni oblak je vizualna predstavitev stavkov. Ta oblika je uporabna za hitro prepoznavanje najvidnejših besednih zvez po velikosti in barvi pisave.

### Nastavitve vsebnika

| Nastavitev | Opis |
|---|---|
| Naslov | Ime gradnika. |
| Skrij naslov | Potrdite to polje, če želite skriti naslovno vrstico pripomočka. Orodja iz naslovne vrstice se premaknejo v telo pripomočka. |

| Nastavitev | Opis |
|---|---|
| Skrij ozadje | Izberite to potrditveno polje, če želite odstraniti obrobo pripomočka. |

## Izbira nabora podatkov in referenčna mreža

| Nastavitev | Opis |
|---|---|
| Izberite nabor podatkov | S spustnega seznama izberite enega od naborov podatkov, ki ste jih ustvarili. Prikazane so glave stolpcev, povezane z naborom podatkov.<br>**Opomba** Besedni oblak podpira kateri koli nabor podatkov z možnostjo besedne zveze (na primer Združi po besedni zvezi). Če je nabor podatkov o številu besednih zvez uporablja Združi po kategorijah, s tem naborom podatkov ne morete ustvariti fraznega oblaka. |
| Prikaži vse podatke | Kliknite ta gumb, če želite prikazati razširjeno različico stolpca Glave. |

### Prikaz podrobnosti o pripomočku

V podoknu s podrobnostmi o pripomočkih je prikazana podatkovna mreža s podatki, ki so vir grafične predstavitve. Podokno s podrobnostmi odprete tako, da kliknete element ali podatkovno točko v pripomočku ali pa v orodni vrstici kliknete gumb Preklop na celoten zaslon in nato gumb Podrobnosti na vrhu podokna pripomočkov.

**Opomba** : Pripomoček podatkovne mreže prikazuje iste informacije, kot so v podoknu s podrobnostmi. Te informacije lahko prikažete na ravni z več podrobnostmi, kot to lahko storite v podoknu s podrobnostmi.

Začetna podatkovna mreža prikazuje splošne podrobnosti. Če si želite ogledati natančnejše podrobnosti, dvokliknite vrstico, da prikažete podatke na ravni z več podrobnostmi. Krušne drobtine so dodane v zgornjem levem kotu podokna s podrobnostmi, da se lažje pomaknete nazaj na začetno mesto. Ikona Home vas pripelje do začetnega pogleda podatkovne mreže.

Ikona Nastavitev poleg sledi sledu sledenja odpre konfiguracijsko okno, v katerem lahko izberete želene podatke v podoknu s podrobnostmi.

### Obveščanje uporabnikov o neodobreni uporabi aplikacij

Pošljete lahko e-poštno sporočilo z obvestilom eni ali več osebam o uporabi neodobrene aplikacije ali spletnega mesta. Ko v podoknu s podrobnostmi prikažete več podrobnosti dovolj daleč, da prikažete mrežo podrobnosti posrednika, ki vsebuje stolpec »Oznaka programa«, je poleg povezave ikona e-poštnega sporočila, ki poimenuje zadevni program ali spletno mesto.

Kliknite ikono E-pošta, da prikažete e-poštni obrazec. Telo e-poštnega sporočila vsebuje naslednje podatke:

- Izjava, da je bila uporabljena neodobrena vloga ali dokument
- Ime agenta
- Datum in čas dostopa do aplikacije
- Imeni aplikacije in dokumenta
- URL do težave z uporabo programa v Raziskovalcu agentov
- (Neobvezno) Vaši komentarji

> **Opomba** Kliknite povezavo v stolpcu Oznaka programa, da se pomaknete do Raziskovalca agentov za datum in čas dostopa do programa.

Vnesite enega ali več e-poštnih naslovov, na konec sporočila priložite morebitne komentarje in kliknite V redu, da pošljete obvestilo.

## Filtriranje podatkov na nadzorni plošči storitve Google Analytics

### Predpogoji

- Vaša organizacija ima eno od teh licenc:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika za namizne aplikacije
- Imate dovoljenje Ogled storitve System Analytics

### Lokacija strani

Nadzorna plošča storitve Analytics > Analytics

Filtrirajte podatke v vseh pripomočkih, prikazanih na nadzorni plošči, z orodjem za filtre podatkov. Izberete lahko enega ali več filtrov, ki jih želite uporabiti. Ko ustvarite več filtrov, se morajo rezultati ujemati z vsemi pogoji filtra.

> **OPOMBA** : Vseh vrst podatkov ni mogoče filtrirati. Glejte Ustvarjanje in upravljanje nabora podatkov za seznam podatkov, ki jih je mogoče filtrirati.

Vsi filtri podatkov, ki jih nastavite, veljajo za vse nadzorne plošče, ki si jih ogledate med sejo. Če pa se odjavite in nato znova prijavite, morate znova konfigurirati filtre. Ne vztrajajo od seje do seje.

## Postopek

### Dodajanje filtra podatkov

1. Kliknite **Podatkovni** filtri.
2. Kliknite **Dodaj filter**.
3. V pogovornem oknu Dodaj filter izberite filter. Obstajajo štiri vrste filtrov:
   - Analiza – filtriranje po statističnih podatkih klicev in dogodkih
   - Stik – filtrirajte po podatkih za stik s snemanjem
   - Datum – filtriranje po časovnem pasu
   - Organizacija – filtrirajte po posredniku, skupini ali skupini
4. Izberite operatorja (na primer večje od, manj kot, vsebuje itd.) in vnesite vrednost. Vrednost lahko vključuje nadomestne znake (* ali ?). Nadomestni znak zvezdice pomeni poljubno število znakov, nadomestni znak vprašaja pa pomeni en znak.

   **PRIMER** : Filter za iskanje klicev, ki vključujejo več kot tri pogovorne dogodke, je »Pogovor o dogodkih, večjih od 3«.

5. Kliknite **OK**.

# Prilagajanje nadzorne plošče storitve Analytics

## Predpogoji

- Vaša organizacija ima eno od teh licenc:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika za namizne aplikacije
- Imate dovoljenje Ogled storitve Sistemska analitika.

# Lokacija strani

Nadzorna plošča storitve Analytics > Analytics

Na strani nadzorne plošče storitve Google Analytics sta na voljo dve orodni vrstici.

## Orodna vrstica storitve Google Analytics

Orodna vrstica storitve Google Analytics omogoča upravljanje vsebine nadzorne plošče.

### 1 – polje iskanja

Polje Iskanje filtrira besedilo v pripomočkih, ki uporabljajo nabore podatkov Število stikov, Trend vsebine, Število besedilnih stikov in Trend besedilnih stikov. To polje se prikaže le, če je v naboru podatkov o številu stikov potrjeno potrditveno polje Omogoči iskanje po besedilu.

### 2 – polje »Globalni datumski obseg«

Polje »Globalni datumski obseg« filtrira pretekle informacije v pripomočkih glede na časovno obdobje. Izbira vpliva na vse pripomočke na nadzorni plošči, katerih nabori podatkov imajo potrjeno polje Omogoči filtriranje datuma. To polje je na voljo, ko je nadzorna plošča zaklenjena.

### 3 – Polje zaupanja

Polje zaupanja se uporablja za nastavitev najmanjše vrednosti zaupanja za zadetek. Veljavne vrednosti so od 1 do 100.

**PRIMER** Ko določite vrednost 20, Analytics vrne zadetke, pri katerih je vrednost zaupanja 20 ali več.

Ta vrednost vpliva na vse pripomočke na nadzorni plošči, katerih nabor podatkov je konfiguriran z izbranim potrditvenim poljem Dovoli preglasitev zaupanja. Ta vrednost ne traja od seje do seje.

### 4 – Filtri podatkov

Kliknite gumb Filtri podatkov, da prikažete pogovorno okno Filtri podatkov. V tem pogovornem oknu lahko dodate filtre, ki določajo podatke o snemanju, prikazane v pripomočkih (glejte Filtriranje podatkov na nadzorni plošči storitve Analytics).

**Opomba** Filtri podatkov so podprti samo z analitiko govora.

### 5 - Stanje interakcije

Kliknite gumb Stanja interakcije, da izberete stanja interakcije (aktivna, neaktivna, po klicu in na čakanju), o katerih želite prikazati podatke v pripomočkih. Privzeto so izbrana vsa stanja interakcije.

## 6 – Stanje aplikacije

Kliknite gumb Stanje aplikacije, da izberete stanja programa (odobreno, neodobreno, prezrto in novo), o katerih želite prikazati podatke v pripomočkih. Privzeto so izbrana vsa stanja aplikacije, razen stanja Prezri.

## 7 - Nadzorne plošče

Kliknite gumb Nadzorne plošče, da prikažete seznam nadzornih plošč, ki so vam na voljo. Če imate ustrezno vlogo in dovoljenja, lahko odprete pogovorno okno Moje nadzorne plošče tako, da kliknete povezavo Upravljanje (glejte Ustvarjanje in upravljanje nadzorne plošče storitve Analytics).

## 8 – Tiskanje

Kliknite gumb Natisni, da natisnete posnetek nadzorne plošče storitve Analytics.

## 9 - Zaklepanje/odklepanje

Ta gumb preklaplja med gumboma Zaklenjeno in Odklenjeno.

- Ko so pripomočki na armaturni plošči zaklenjeni, ne morete spreminjati njihove postavitve.
- Ko jih odklenete, lahko dodajate, urejate in brišete pripomočke ter spreminjate njihovo postavitev.

**OPOMBA** : Nadzornih plošč v skupni rabi ni mogoče odkleniti. Spremenijo jih lahko samo njihovi lastniki.

## 10 – Shrani

Kliknite gumb Shrani, če želite izvedene spremembe shraniti na odklenjeno nadzorno ploščo.

## 11 – Upravitelj nabora podatkov

Upravitelj nabora podatkov omogoča ustvarjanje, spreminjanje in brisanje naborov podatkov, povezanih s prikazano nadzorno ploščo (glejte Ustvarjanje in upravljanje nabora podatkov). Ta gumb je omogočen, ko je nadzorna plošča odklenjena.

## 12 – Dodaj pripomoček

Kliknite gumb Dodaj pripomoček, da izberete vrsto pripomočka in konfigurirate vsebino tega pripomočka (glejte Ustvarjanje in upravljanje pripomočka Google Analytics). Ta gumb je omogočen, ko je nadzorna plošča odklenjena.

## 13 - Pripomočki za ploščice

Kliknite gumb Pripomočki za ploščice, da zložite pripomočke v zgornji levi kot. Ta gumb je omogočen, ko je nadzorna plošča odklenjena.

## 14 – Izberite orodje

Kliknite orodje za izbiro, da izberete pripomočke, nato pa jih poravnajte na nadzorni plošči. Pripomočke izberete tako, da okoli njih povlečete območje pravokotnega izbiranja ali pritisnete Ctrl + klik, da jih izberete enega za drugim.
Izbrani pripomočki so označeni z rdečo. Ta gumb je omogočen, ko je nadzorna plošča odklenjena. Ko s tem orodjem izberete pripomočke, se odpre orodna vrstica za poravnavo pripomočkov in prikaže v zgornjem levem kotu strani.

Pripomočke lahko izberete, če je gumb Izberi orodje omogočen (postane temno siva). Omogočena ostane, dokler je ne kliknete znova, da jo onemogočite. Ko je onemogočen, ne morete izbrati pripomočkov.

### Orodna vrstica za poravnavo pripomočkov

Orodna vrstica za poravnavo pripomočkov se prikaže, ko z orodjem za izbiro izberete pripomočke na nadzorni plošči V orodni vrstici storitve Analytics. Orodna vrstica je privzeto prikazana v zgornjem levem kotu nadzorne plošče.

## 1 – Poravnajte s potrditvenim poljem na platnu

Ko potrdite polje Poravnaj s platnom, se pripomočki, ko uporabljate gumbe za nadzor poravnave, prilepijo na enega od zunanjih robov nadzorne plošče.

> **PRIMER** Če je potrditveno polje potrjeno in kliknete Poravnaj dno, se vsi izbrani pripomočki pripnejo na spodnji rob nadzorne plošče. Če je potrditveno polje počiščeno in kliknete Poravnaj dno, vse
> Izbrani pripomočki poravnajo spodnje robove s spodnjim robom pripomočka, ki je na armaturni plošči postavljen najnižje.

## 2 – poravnajte levo

Kliknite gumb Poravnaj levo, da poravnate leve strani vseh izbranih pripomočkov.

## 3 – poravnajte desno

Kliknite gumb Poravnaj desno, da poravnate desne strani vseh izbranih pripomočkov.

## 4 – Poravnaj zgornji del

Kliknite gumb Poravnaj zgoraj, da poravnate vrhove vseh izbranih pripomočkov.

## 5 – Poravnajte dno

Kliknite gumb Poravnaj dno, da poravnate dno vseh izbranih pripomočkov.

### 6 – Širina tekme

Kliknite gumb Match Width, da povečate velikost širine vseh izbranih pripomočkov na širino najširšega gradnika.

### 7 – Višina tekme

Kliknite gumb Match Height, da povečate velikost vseh izbranih pripomočkov do višine najvišjega gradnika.

### 8 – vodoravna porazdelitev

Kliknite gumb Porazdeli vodoravno, če želite izbrane pripomočke enakomerno in vodoravno razporediti po nadzorni plošči. Velikost se spremeni na enako širino, pri čemer se stranski robovi dotikajo.

### 9 – porazdelite navpično

Kliknite gumb Porazdeli navpično, če želite izbrane pripomočke enakomerno in navpično razporediti po nadzorni plošči. Velikost se spremeni na enako višino, pri čemer se zgornji in spodnji robovi dotikajo.

### 10 – Premakni orodno vrstico

Kliknite in držite gumb Premakni orodno vrstico, da povlečete orodno vrstico na poljubno mesto na nadzorni plošči. Orodna vrstica ostane na tem mestu ves čas trajanja seje.

## Osredotočenost in dejavnost agentov za spremljanje

Stran Raziskovalec posrednikov omogoča nadzorniku ali upravitelju, da si ogleda fokus posrednika in dejavnost za določen datum v enem pogledu.

## Predpogoji

- Vaša organizacija ima eno od teh licenc:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika za namizne aplikacije
- Imate dovoljenje Ogled analitike za namizne aplikacije.
- Vaša organizacija ne uporablja snemanja RTE (imenovanega tudi snemanje kosov). Zaradi načina, kako snemanje RTE obdeluje namizne podatke, Agent Explorer ni na voljo za integracije z Cisco Webex Contact Center.

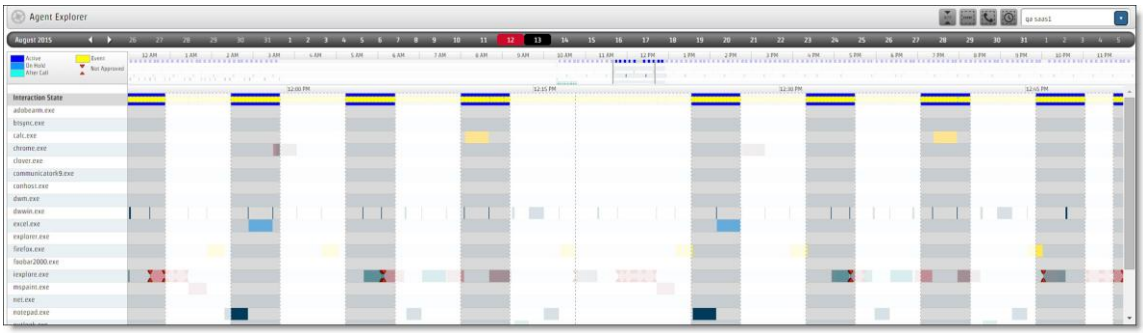
## Lokacija strani

Raziskovalec agentov

# Postopki

## Ogled fokusa in dejavnosti posrednika:

1. Izberite posrednika s spustnega **seznama Izberite posrednika** (zgoraj desno na strani). Prikaže se seznam programov, ki jih je agent uporabljal, in stanje agenta med uporabo teh programov.




> **Opomba** Če želite več informacij o tem, kaj lahko vidite na tej strani, glejte Pregled Agent Explorerja.

2. (Neobvezno) Kliknite puščico datuma ali meseca na vrhu zaslona, če si želite ogledati drug datum. Agent Explorer ne prikaže informacij za danes ali datume v prihodnosti.
3. Za več informacij si oglejte več podrobnosti z uporabo enega ali več spodnjih postopkov.

## Več informacij o stanju interakcije, dogodku, dokumentu ali URL-ju si lahko ogledate na glavni plošči:

Premaknite miškin kazalec nad element. Prikaže se opis orodja.

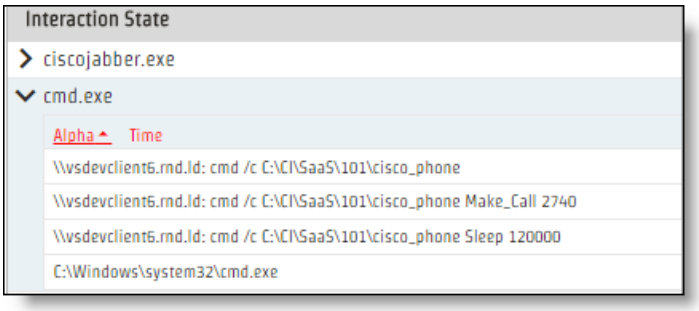
> **PRIMER** To je opis orodja za stanje interakcije.
>
> State: Active
> Date:2015-08-13
> Start Time: 07:38:57 AM
> Duration: 00:02:29
> Calling Number: 1006
> Called Number: 1005
> Contact ID: 14

## Oglejte si, kako se posrednik osredotoča samo med klici:

1. Vklopite **gumb Meje klica** .
2. Izklopite **gumb Omejitve mirovanja** .

## Oglejte si dokumente ali URL-je, do katerih je posrednik dostopal iz programa ali spletnega mesta:

1. V stolpcu v razdelku Stanje interakcije kliknite puščico levo od imena programa ali spletnega mesta.
2. Če želite dokumente ali URL-je razvrstiti po abecedi, kliknite **Alpha**. Če jih želite razvrstiti glede na čas, ko je posrednik dostopal do njih, kliknite **Čas**.




## TURN brez neodobrenih označevalcev vsebine:

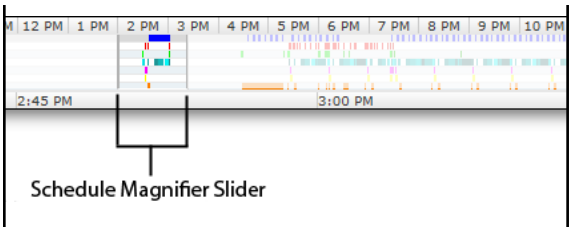
Izklopite gumb Neodobrene **oznake** vsebine.

## Označite določeno vrsto dogodka:

1. Vklopite **gumb Dogodki** . Odpre se pogovorno okno Dogodki.
2. Izberite vrsto dogodka, ki ga želite označiti.

## Povečajte del razporeda posrednika:

1. Kliknite drsnik Lupa urnika v vrstici časovnega merila na vrhu strani.
2. Če si želite urnik ogledati v korakih po 15 minut, vodoravno povlecite drsnik ali kliknite čas v vrstici časovnega merila.




**OPOMBA** : funkcije povečave in pomanjšave v spletnem brskalniku ne delujejo v Raziskovalcu agentov. Če uporabljate funkcijo povečave ali pomanjšave, izbrani čas ne bo pravilno prikazan, ko uporabite gumb

Drsnik lupe za urnik.

### Predvajanje posnetka, povezanega s stanjem interakcije:

1. Kliknite stanje interakcije, povezano s klicem. Stolpec pod stanjem interakcije je označen vijolično.
2. Dvokliknite stanje interakcije. Odpre se predvajalnik predstavnosti.
3. Kliknite **Predvajaj** v predvajalniku predstavnosti.
4. Če uporabljate analitiko govora, kliknite Speech  Tab, če si želite ogledati besedne zveze, povezane s posnetkom.

## Sorodne teme

- Pregled Agent Explorerja
- 
- Ogled dejanj posrednika za stik – ogled aplikacij in spletnih mest, ki jih je posrednik uporabil pri določenem klicu

### Pregled Agent Explorerja

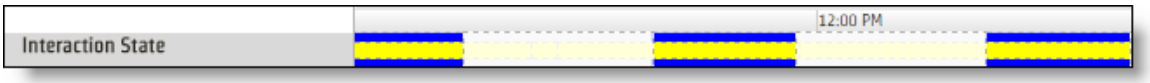
Na strani Raziskovalca agentov sta glavna mreža in orodna vrstica. V levem podoknu mreže so prikazane aplikacije in spletna mesta, ki jih uporablja agent. V desnem podoknu je prikazano, kdaj je bil uporabljen dokument ali URL. Prikazani so v različnih barvah, tako da lahko takoj vidite spremembe v fokusu agenta.

Štirje gumbi v orodni vrstici so preklopna stikala, ki nadzorujejo, kaj je prikazano v mreži. Legenda na levi pod vrstico koledarja označuje, kaj pomenijo barve in simboli v mreži.

| Gumb | Ime | Opis |
|---|---|---|
| APP | Neodobreni označevalci vsebine | Preklopi oznake neodobrene vsebine, ki označujejo programe, ki jih je uporabil posrednik in niso odobreni. |
| EVENT | Dogodkov | Preklopi označevalce dogodkov, ki označujejo, da se posrednik osredotoča na aplikacijo, ki je sprožila dogodek. Dogodek je v vrstici Stanje interakcije označen z rumeno barvo.<br><br>Ko vklopite, se odpre pogovorno okno Dogodki, ki vas pozove, da izberete vrsto dogodka, ki ga želite označiti. Privzeto so izbrani vsi dogodki. |

| Gumb | Ime | Opis |
|---|---|---|
| | Meje klicev | Označi trajanje klica v sivi barvi. Če želite med klicem videti le fokus posrednika, vklopite gumb Meje klica in izklopite gumb Nedejavne meje. |
| | Nedejavne meje | Označi informacije o času mirovanja med belimi stiki, vključno z aplikacijami, ki so se uporabljale v tem času. Če izklopite ta gumb, lahko med stikom jasno vidite odobrene in neodobrene aplikacije. |

Vrstica Stanje interakcije se prikaže takoj pod legendo. Stanje interakcije prikazuje stanje stanja klica posrednika v določenem trenutku.




**OPOMBA:** Zaklepanje sistema bo morda prikazano v eni od vrstic pod možnostjo Stanje interakcije. To pomeni, da je bilo agentovo namizje zaklenjeno ali zaspano in prikazuje, katere aplikacije ali spletna mesta so bila v središču pozornosti

To stanje.

# Analiza podatkov poslovnega obveščanja

## Nadzorna plošča domače strani

Nadzorna plošča domače strani uporablja tehnologijo Data Explorer in je prilagojena vaši vlogi. Vaša vloga in dovoljenja določajo delovanje domače strani. Nekateri uporabniki lahko ustvarijo svojo domačo stran, drugi pa si lahko ogledajo eno ali več domačih strani, ki jih nadzorniki in skrbniki ustvarijo in dajo v skupno rabo.

### Predpogoji

- Imate veljavne poverilnice za prijavo Webex WFO
- Nadzornik ali skrbnik je ustvaril nadzorno ploščo za vašo vlogo
- Dovoljenje za upravljanje nadzornih plošč (izbirno)
- Oglejte si dovoljenje za nadzorno ploščo WFM (zahtevano, da uporabniki WFM vidijo nadzorno ploščo domače strani)
- Oglejte si dovoljenje za nadzorno ploščo QM (zahtevano, da uporabniki QM vidijo nadzorno ploščo domače strani)

### Lokacija strani

Doma

### Postopki

#### Oglejte si drugo nadzorno ploščo

Če imate dostop do več nadzornih plošč, boste v zgornjem levem kotu strani Home videli gumbe z različnimi imeni nadzornih plošč. Kliknite gumb za želeno nadzorno ploščo. Nadzorna plošča, ki jo izberete, postane tista, ki se prikaže, ko se prijavite ali vrnete na domačo stran od drugod v Webex WFO.

### Ustvarjanje lastne nadzorne plošče

Če orodna vrstica na vrhu strani vključuje Raziskovalca podatkov, imate dovoljenje, da ga uporabite za ustvarjanje lastne nadzorne plošče in domače strani. V razdelku Sorodne teme so navedene teme, ki vam lahko pomagajo ustvariti lastno nadzorno ploščo.

## Sorodne teme

- Upravljanje seznama nadzornih plošč in poročil Raziskovalca podatkov
- Ustvarjanje poročila
- Ustvarjanje nadzorne plošče
- Nastavitev domače strani

# Ustvarjanje lastnih poročil z Raziskovalcem

Raziskovalec podatkov vam omogoča, da ustvarite lastna poročila in nadzorne plošče. Na strani Raziskovalca podatkov je seznam privzetih poročil in nadzornih plošč, ki jih lahko uporabite takšne, kot so, ali pa jih uporabite kot predloge, da začnete razvijati svoja.

Poročilo je orodje, s katerim odgovorite na poslovno vprašanje. Ustvarite lahko na primer poročilo, ki vam pove, kakšna je bila vaša skupna prodaja v zadnjem letu ali koliko stikov je posrednik prenesel med junijem in avgustom. Z Raziskovalcem podatkov lahko določite vprašanje, na katerega bo odgovorilo poročilo.

Ko imate podatke poročila, ki vam dajejo ciljne in uporabne informacije, lahko konfigurirate grafikon ali tabelo tako, da predstavi te informacije v vizualni obliki, ki je lahko razumljiva. Grafikoni lahko prikažejo en del informacij, na primer naslov, ali pa prikažejo trende in odnose med več zapletenimi meritvami.

Poročila lahko združite po temah ali predmetih na nadzornih ploščah. Nadzorne plošče ponujajo veliko informacij na prvi pogled in lahko razkrijejo nove ali skrite povezave med različnimi vrstami podatkov.

**POMEMBNO** : Količina in zapletenost poročil na nadzornih ploščah Raziskovalca podatkov lahko vplivata na učinkovitost delovanja. Za optimalno delovanje omejite število zapletenih poročil, ki so vključena v vaše podatke
Nadzorne plošče Raziskovalca.

## Upravljanje seznama nadzornih plošč in poročil Raziskovalca podatkov

Stran brskalnika sredstev Raziskovalca podatkov vsebuje seznam nadzornih plošč in poročil. Na tej strani si lahko ogledate, daste v skupno rabo, ustvarite in upravljate nadzorne plošče in poročila. Kaj točno lahko storite v brskalniku sredstev, je odvisno od dovoljenj, dodeljenih vaši vlogi. Funkcije, ki so na voljo na strani brskalnika sredstev, so:

Oglejte si standardne nadzorne plošče Raziskovalca podatkov

Nastavitev domače strani

Kopiranje poročila ali nadzorne plošče

Skupna raba poročil in nadzornih plošč

Nastavitev dostave e-pošte poročila

Označevanje poročil in nadzornih plošč z vlogami

Iskanje po brskalniku sredstev po oznaki

Izvoz poročila

## Orodna vrstica DX

Orodna vrstica Raziskovalca omogoča izbiro vnaprej določenega filtra, s katerim omejite, kateri elementi so prikazani v brskalniku sredstev. Izberete lahko na primer, da navedete samo poročila in nadzorne plošče, ki ste jih dali v skupno rabo, ali samo tista, ki ste jih ustvarili. Določena poročila ali nadzorne plošče lahko iščete tudi po imenu, opisu ali oznaki.

Stran brskalnika sredstev lahko prikaže poročila in nadzorne plošče kot ploski seznam, kategoriziran seznam ali splošne ikone sličic. Če želite spremeniti zaslon, kliknite želeno ikono v orodni vrstici.

| Polje / gumb | | Opis |
|---|---|---|
| 1 | Spustni seznam Vsi elementi | Izberite elemente, ki jih želite prikazati na strani spustni seznam. |

| Polje /Gumb | | Opis |
|---|---|---|
| 2 | Gumb »Ploski seznam« | Oglejte si elemente na strani na praznem seznamu. |
| 3 | Gumb »Kategorizirani seznam« | Oglejte si elemente na strani, združene kot nadzorne plošče in poročila. |
| 4 | Gumb za sličice | Oglejte si elemente na strani kot sličice. Slike v sličicah predstavljajo nadzorno ploščo ali poročilo in ne dejanskega videza elementa. |
| 5 | Spodnji gumb plošče za predogled | Prikaz plošče za predogled elementov na dnu strani. |
| 6 | Desni gumb plošče za predogled | Prikažite ploščo za predogled elementov na desni strani strani. |
| 7 | Gumb »Skrij podokno za predogled« | Predogled elementa ni prikazan. |
| 8 | Spustni seznam »Nastavitve« | Konfigurirajte nastavitve za stran. S tem nadzirate, kako so elementi razvrščeni na strani in katere lastnosti so prikazane za vsak element. |

### Oglejte si standardne nadzorne plošče Raziskovalca podatkov

Raziskovalcu podatkov so na voljo številne vnaprej vgrajene nadzorne plošče, ki jih lahko kopirate in urejate.

## Predpogoji

- Imate dovoljenje Raziskovalca podatkov.
- (Za kopiranje in urejanje standardnih nadzornih plošč) Imate dovoljenje za ustvarjanje vsebine.
- Nadzorne plošče, ki so vam na voljo, se razlikujejo glede na naročnine Cisco, ki jih ima vaša organizacija. Za podrobnosti glejte Razpoložljive vnaprej izdelane nadzorne plošče .

## Lokacija strani

Raziskovalec podatkov

# Postopki

## Oglejte si standardne nadzorne plošče Raziskovalca podatkov

Standardne nadzorne plošče imajo **v stolpcu** Lastnik **sistem** .

1. Kliknite nadzorno ploščo, da jo odprete.
2. Kliknite **Raziskovalec** podatkov, da se vrnete na seznam nadzornih plošč. (V brskalniku ne kliknite gumba Nazaj. To vas popelje nazaj na vašo Home stran.)

### Razpoložljive vnaprej izdelane nadzorne plošče

### Nadzorne plošče QM

Te nadzorne plošče so na voljo, če ima vaša organizacija upravljanje kakovosti Cisco.

| Nadzorna plošča | Opis |
|---|---|
| Nadzorna plošča profila agenta | Posnetek zmogljivosti za katerega koli posameznega agenta v zadnjih 30 dneh, ki Nadzorniki, menedžerji in ocenjevalci lahko vrtajo neposredno v stike za nadaljnji pregled. Do te nadzorne plošče lahko dostopate tudi tako, da odprete stik in kliknete ime agenta. |
| Nadzorna plošča profila posrednika – pogled domače strani posrednika | Celovit pregled uspešnosti posameznega agenta v zadnjih 30 dneh, ki agentu omogoča, da se neposredno poveže s stiki, ki so jih obravnavali za nadaljnji pregled. To nadzorno ploščo lahko dodelite kot stran Home za katerega koli posrednika.<br>Vsak agent vidi samo svoje podatke. Glejte Označevanje poročil in nadzornih plošč z vlogami. |
| Profil posrednika s podrobnostmi o vrtanju CCR | To je podrejena nadzorna plošča, do katere lahko prikažete več podrobnosti z nadzorne plošče profila posrednika. |
| CX Focus QM - Nadzorna plošča s podrobnostmi o stiku (zadnjih 7 dni) | Vsebuje podatke o številu stikov in trajanju za vsako skupino v preteklih sedmih dneh. Ogledate si lahko rezultate za ekipe in agente na ravni z več podrobnostmi. |
| CX Focus QM - Nadzorna plošča s podrobnostmi o ocenjevanju (zadnjih 7 dni) | Vsebuje ocene za vsako skupino iz prejšnjih sedmih dni. Ogledate si lahko rezultate za ekipe in agente na ravni z več podrobnostmi. |
| CX Focus QM - Nadzorna plošča s podrobnostmi NPS (zadnjih 7 dni) | Vsebuje neto rezultate promotorjev za vsako skupino iz prejšnjih sedmih dni. Ogledate si lahko rezultate za ekipe in agente na ravni z več podrobnostmi. |

| Nadzorna plošča | Opis |
|---|---|
| QM Odstotek kakovosti agenta (AQP) | Vsebuje število opravljenih ocen in povprečno oceno ocene. Filtrirate lahko po datumu, času začetka stika, skupini, skupini, agentu, obrazcu za ocenjevanje in ocenjevalcu. |
| QM Skupne meritve | Vsebuje povprečne ocene, ocene in čase stikov iz prejšnjega obdobja. Trideset dni. |
| QM Pregled ostrenja CX | Vsebuje trajanje stika, zadržanja, povprečne ocene in net promoter Rezultat (NPS) iz prejšnjih tridesetih dni. |
| Pripomočki - samo QM | Pripomočki so vnaprej ustvarjene aplikacije, ki jih lahko spustite na nadzorno ploščo Informacije, ne da bi morali pisati poizvedbe ali graditi poročila. Ta nadzorna plošča vsebuje vse pripomočke za QM. Za več informacij o posameznem pripomočku si oglejte razpoložljive pripomočke QM.<br><br>**NAJBOLJŠA PRAKSA** Večina pripomočkov je na voljo brez nastavljenih datumskih filtrov, zato samodejno potegnejo podatke iz čim več nazaj. Če<br>Nalaganje pripomočkov traja predolgo, filtre prilagodite krajšemu časovnemu obdobju. |

## Nadzorne plošče WFM

Te nadzorne plošče so na voljo, če ima vaša organizacija Cisco upravljanje delovne sile.

| Nadzorna plošča | Opis |
|---|---|
| Podrobnosti o spoštovanju agenta | Vsebuje informacije o skladnosti in skladnosti. Filtrirate lahko po datumu, Skupina, ekipa in oseba. |
| CX Focus WFM - Nadzorna plošča s podrobnostmi o trajanju stika (danes) | To je podrejena nadzorna plošča, na katero lahko vrtate z več podrobnostmi z nadrejene nadzorne plošče. |
| CX Focus WFM - Nadzorna plošča s podrobnostmi o glasnosti stikov (danes) | To je podrejena nadzorna plošča, na katero lahko vrtate z več podrobnostmi z nadrejene nadzorne plošče. |
| CX Focus WFM - SL, ASA, Opusti nadzorno ploščo s podrobnostmi | To je podrejena nadzorna plošča, na katero lahko vrtate z več podrobnostmi z nadrejene nadzorne plošče. |

| Nadzorna plošča | Opis |
|---|---|
| (Danes) | |
| Današnji pregled ostrenja WFM CX | Vsebuje informacije o količini stikov in ravneh storitev za danes. |
| WFM Skupne meritve | Vsebuje podatke o osebju in načrtovanju za preteklih sedem dni. |
| WFM Napoved | Primerja predvidene količine in ravni storitev z dejanskimi številkami. Filtrirate lahko na določena znanja, scenarije, časovna obdobja in še več. Ta nadzorna plošča vključuje povezave do povezanih nadzornih plošč napovedi. |
| WFM Podrobnosti napovedi | Primerja podrobne meritve napovedi z dejanskimi meritvami za različne Spretnosti. Filtrirate lahko na določena znanja, scenarije, časovna obdobja in še več. |
| WFM Scenarij napovedi | Primerja scenarije kaj-če za napovedi in urnike z dejanske meritve. Filtrirate lahko na določena znanja, scenarije, časovna obdobja in še več. |
| WFM Nadzornik | Vsebuje ključni nabor meritev za razumevanje posrednika, skupine in mesta predstava. Te meritve vključujejo uspešnost stikov, spoštovanje, načrtovane dejavnosti in odsotnost z dela. Ogledate si lahko trende v daljšem časovnem obdobju za skupino, hkrati pa pridete do ravni podrobnosti posrednika. |
| Pripomočki - samo WFM | Pripomočki so vnaprej ustvarjene aplikacije, ki jih lahko spustite na nadzorno ploščo Vpogled, ne da bi morali pisati poizvedbe ali ustvarjati poročila. Ta nadzorna plošča vsebuje vse pripomočke za WFM. Za več informacij o posameznem pripomočku si oglejte razpoložljive pripomočke WFM.<br><br>**NAJBOLJŠA PRAKSA** Večina pripomočkov je na voljo brez nastavljenih datumskih filtrov, zato samodejno potegnejo podatke iz čim več nazaj. Če Nalaganje pripomočkov traja predolgo, filtre prilagodite krajšemu časovnemu obdobju. |

## Nadzorne plošče za celotno zbirko

Te nadzorne plošče so na voljo, če ima vaša organizacija upravljanje kakovosti Cisco in upravljanje delovne sile Cisco.

| Nadzorna plošča | Opis |
|---|---|
| QM WFM Pogoste meritve | Vsebuje poročila o načrtovanju, osebju in vrednotenju. |
| WFM QM Pregled ostrenja CX | Vsebuje poročila o obsegu stikov, osebju in rezultatih ocenjevanja. |
| Pripomočki - Vsi pripomočki | Pripomočki so vnaprej ustvarjene aplikacije, ki jih lahko spustite na nadzorno ploščo vpogled, ne da bi morali pisati poizvedbe ali ustvarjati poročila. Ta nadzorna plošča vsebuje vse pripomočke. Za več informacij o posameznem pripomočku si oglejte razpoložljive pripomočke QM in pripomočke Available WFM. |

## Nadzorne plošče storitve Google Analytics

Te nadzorne plošče so na voljo, če ima vaša organizacija Cisco Analytics.

| Nadzorna plošča | Opis |
|---|---|
| Napredno iskanje govora | Poiščite zadetke besednih zvez po datumu, zaupanju, trajanju in kategoriji. Pametna primerjalna analiza agentov dogodkih klicev. Vsebuje informacije o količini stikov, trajanju in Filtrirate lahko po datumu, skupini, skupini, agentu, vrsti stika in zadetku besedne zveze. |
| Analitika - priložnosti za usposabljanje agentov | Vsebuje zadetke za najpogosteje uporabljene fraze, ki kažejo na potrebo po coachingu, kot tudi informacije o rezultatih ocenjevanja. |
| Analitika – trud strank | Vsebuje zadetke za najpogosteje uporabljene fraze, povezane s stranko trud, kot so prestopi in stopnjevanja, ter informacije o dogodkih klicev, kot sta zadržanje in tišina. |
| Analitika – uporabniška izkušnja | Vsebuje zadetke za zgornje frazne kategorije, ki vplivajo na pozitivno ali negativno uporabniško izkušnjo. |
| Analitika – reševanje prvega klica | Spremlja trende, povezane z največjimi dejavniki ločljivosti prvega klica, kot so stopnjevanja, prestopi in ovire za storitve. Vsebuje zadetke za besedne zveze, ki vodijo do neločljivosti. |
| Analitika – glavni pregled | Vsebuje informacije o temah in razpravah v stiku. središče, ki temelji na kategorijah besednih zvez in zadetkih. Pomaga prepoznati pozitivne in negativne trende skozi čas znotraj skupnih kategorij, kot so ponavljajoči se napori ali prenosi. |

| Nadzorna plošča | Opis |
|---|---|
| Analitika – frazna podrobnost | Vsebuje informacije o stikih, ki vsebujejo določen frazni zadetek. Ti Filtrira se lahko po datumu, skupini, skupini, agentu, kategoriji besedne zveze in besedni zvezi. |
| Podrobnosti vrtanja CCR | To je podrejena nadzorna plošča, na katero lahko vrtate z več podrobnostmi z nadrejene nadzorne plošče. Mnenje o podrobnostih vrtanja CCR Ta nadzorna plošča se odpre, ko kliknete poročilo, ki je v drugem Nadzorna plošča storitve Google Analytics. V njem so podatki o stikih v poročilu, kot so začetni čas, posrednik in trajanje. |
| Podrobnosti o vrtanju CCR Pametna primerjalna analiza | Ta nadzorna plošča se odpre, ko kliknete poročilo, ki je na drugi nadzorni plošči storitve Analytics. Vsebuje informacije o stikih v poročilu, kot so začetni čas, posrednik in stanje vrednotenja. |
| Napovedne ocene | Vsebuje predvidene in dejanske ocene za stike. Ti lahko Filtrirajte po datumu, skupini, skupini, agentu, obrazcu za ocenjevanje in zadetku besedne zveze. |
| Napovedna ocena neto promotorja | Vsebuje predvidene in dejanske neto rezultate promotorjev za stike. Ti lahko Filtrirajte po datumu, skupini, skupini, posredniku, vrsti stika in zadetku besedne zveze. |
| Analiza razpoloženja | Vsebuje informacije o mnenjih po kanalu, posredniku in drugem. Ti lahko Filtrirajte po datumu, skupini, ekipi, agentu, najvišjem občutku in zadetku besedne zveze. |

## CXI - nadzorne plošče središča za stike

Te nadzorne plošče so na voljo, če ima vaša organizacija Cisco Data Management.

| Nadzorna plošča | Opis |
|---|---|
| CXI - Kontaktni center - Prizadevanja strank | Omogoča pregled prizadevanj stranke pri interakciji z vašim centrom za stike. Primerja meritve, kot sta čas obravnave in razširjenost stopnjevanja, z meritvami, kot sta NPS in razpoloženje, da pokaže, kako povečan napor vpliva na zadovoljstvo strank. |
| CXI - Kontaktni center - Zavzetost in zadovoljstvo zaposlenih | Zagotavlja splošen pregled dejavnosti posrednikov, merjen z meritvami, kot so izkoriščenost, hitrost prenosa in zadetki, povezani z eskalacijo. Filtrirate lahko po datumu, skupini, ekipi in posredniku. |
| CXI - Kontaktni center - Izboljšanje procesov | Vključuje meritve, ki prikazujejo priložnosti za izboljšave procesov v celotnem središču za stik. Časi klicev, vedenje posrednikov, upoštevanje skriptov, priložnosti za usposabljanje in uporaba aplikacij vam pomagajo najti priložnosti za usposabljanje |

| Nadzorna plošča | Opis |
|---|---|
| | Ali procese, ki jih bo morda treba izboljšati. |
| CXI - Center za stike - ponavljanje klicev | Pomaga vam ugotoviti, ali stranke opravljajo več klicev v klicni center, kar lahko kaže na pomanjkanje rešitve prvega klica. Meritev opuščenih stikov prikazuje, koliko strank prekine, ko čakajo v čakalni vrsti. |
| CXI - Kontaktni center - Izboljšave sistemov | Pomaga vam spremljati sistemske težave in priložnosti za izboljšave. Podatki o zadetkih govora kažejo, kako pogosto se med klici pojavijo sistemske težave. NPS in podatki mnenja kažejo, kako te težave vplivajo na zadovoljstvo strank, grafikoni trajanja pa kažejo, kako vplivajo na skupno dolžino klica. Ogledate si lahko tudi, v katerih programih agenti porabijo največ časa. |
| CXI - Kontaktni center - Optimizacija delovne sile | Zagotavlja pregled nad uspešnostjo delovne sile in področja za optimizacijo. Nadzorna plošča ima dva glavna razdelka: leva stran se osredotoča na ocenjevanje kakovosti klicev posrednikov, na desni strani pa pregled drugih meritev uspešnosti delovne sile. |
| CXI - Podrobnosti o času obravnave | Do te nadzorne plošče lahko dostopate samostojno ali z vrtanjem do nje iz meritev časa klica na drugi nadzorni plošči. Ponuja podrobnejše podrobnosti o časih obravnave, vključno z razčlenitvijo med delovnim časom pogovora, zadrževanja in po klicu ter časov po skupinah. Skupino lahko kliknete, če želite prikazati več podrobnosti do ekipe ali posrednika. |
| CXI - Podrobnosti NPS | Do te nadzorne plošče lahko dostopate samostojno ali z vrtanjem do nje iz meritev NPS na drugi nadzorni plošči. Pomaga vam razumeti trende v dejanskih in napovednih rezultatih NPS ter razlike v rezultatih NPS in napovednih rezultatih NPS. |
| CXI - podrobnosti fraznih zadetkov | Do te nadzorne plošče lahko dostopate samostojno ali z vrtanjem do nje iz Besedna zveza zadene metriko na drugi nadzorni plošči. Prikazuje absolutno in relativno število zadetkov besednih zvez za izbrane kategorije besednih zvez in besedne zveze. |
| CXI - Podrobnosti o razpoloženju | Do te nadzorne plošče lahko dostopate samostojno ali z vrtanjem do nje iz Meritev mnenja na drugi nadzorni plošči. Pomaga vam razumeti trende v občutkih vaših stikov. |

## Sorodne teme

- Kopiranje poročila ali nadzorne plošče
- Upravljanje vlog in dovoljenj – dodelite dovoljenja, s katerimi si lahko uporabniki ogledajo informacije Raziskovalca podatkov.
- Razpoložljivi pripomočki QM – informacije o vnaprej ustvarjenih aplikacijah QM, ki so prikazane na nekaterih standardnih nadzornih ploščah.
- Razpoložljivi pripomočki WFM – podatki o vnaprej ustvarjenih aplikacijah WFM, ki so prikazani na nekaterih standardnih nadzornih ploščah.

### Nastavitev domače strani

Raziskovalec podatkov vključuje številna vnaprej določena poročila in nadzorne plošče, ki jih lahko vsak uporabnik nastavi kot domačo stran. Če na primer uporabljate QM, lahko za domačo stran nastavite nadzorno ploščo Widgets - QM Only.

Raziskovalec podatkov označi privzeta poročila in nadzorne plošče po izdelkih, tako da lahko iščete ustrezna poročila in nadzorne plošče po oznaki izdelka: WFM, CWFM, QM ali Analytics.

> **Opomba** Na nadzornih ploščah in poročilih so prikazani samo podatki, ki so v vašem obsegu. Če na primer drug uporabnik da v skupno rabo poročilo, ki primerja povprečne ocene ocene ekipe A in skupine B, vendar ste
> Obseg samo za ekipo A, poročilo ne prikazuje nobenih podatkov za ekipo B.

Za domačo stran lahko hkrati nastavite samo eno nadzorno ploščo ali poročilo.

## Predpogoji

- Dovoljenje Raziskovalca podatkov – omogoča vam dostop samo za branje na strani brskalnika sredstev Raziskovalca

## Lokacija strani

Raziskovalec podatkov ali Raziskovalec podatkov > poročila

## Postopki

### Nastavitev nadzorne plošče ali poročila kot domače strani

1. Pomaknite se na stran brskalnika sredstev Raziskovalca.
2. Z desno tipko miške kliknite nadzorno ploščo ali poročilo, navedeno v brskalniku sredstev.

3. Kliknite **Nastavi kot domačo stran**. Raziskovalec podatkov nadzorno ploščo ali poročilo označi z rdečo ikono domače strani, izbrano poročilo ali nadzorna plošča pa postane vaša domača stran.

### Kopiranje poročila ali nadzorne plošče

Če poročila ali nadzorne plošče ne daste v skupno rabo z vami in vam lastnik ne da dovoljenja za spreminjanje poročila, je najbolje, da obstoječe poročilo ali nadzorno ploščo vzamete in jo nastavite po svoje, tako da jo kopirate. Nato ste lastnik kopije.

Ko ste lastnik, ga lahko prilagodite in delite, kot želite.

## Predpogoji

- Dovoljenje Raziskovalca podatkov – omogoča vam dostop samo za branje na strani brskalnika sredstev Raziskovalca
- Dovoljenje za ustvarjanje vsebine – omogoča ustvarjanje, posodabljanje in brisanje nadzornih plošč in poročil

## Lokacija strani

Raziskovalec podatkov ali Raziskovalec podatkov > poročila

## Postopki

### Kopiranje poročila ali nadzorne plošče, ki je v skupni rabi z vami

1. Z desno tipko miške kliknite poročilo ali nadzorno ploščo v skupni rabi na strani brskalnika sredstev.
2. Kliknite **Kopiraj**. Raziskovalec podatkov doda kopijo poročila ali nadzorne plošče in vas naredi za svojega lastnika.

### Skupna raba poročil in nadzornih plošč

Ko ustvarite poročilo ali nadzorno ploščo, lahko drugim uporabnikom dovolite dostop do njega. Ko daste poročilo ali nadzorno ploščo v skupno rabo, nadzirate, kaj lahko z njim počnejo drugi uporabniki – si ga ogledajo, kopirajo ali uredijo.

> **Opomba** : Poročila in nadzorne plošče prikazujejo samo podatke, ki spadajo v področje uporabe. Če na primer drug uporabnik da v skupno rabo poročilo, ki primerja povprečne ocene ocene ekipe A in skupine B, vendar ste
> Obseg samo za ekipo A, poročilo ne prikazuje nobenih podatkov za ekipo B.

V skupno rabo lahko daste le poročila in nadzorne plošče, ki so v vaši lasti. Če želite deliti vsebino, ki je bila dana v skupno rabo z vami, ustvarite njeno kopijo.

## Predpogoji

- Dovoljenje Raziskovalca podatkov – omogoča vam dostop samo za branje na strani brskalnika sredstev Raziskovalca
- Dovoljenje za objavljanje vsebine – omogoča skupno rabo poročil in nadzornih plošč, ki so v vaši lasti, za skupno rabo skupin, ki jim pripadate

## Lokacija strani

Raziskovalec podatkov ali Raziskovalec podatkov > poročila

## Postopki

### Skupna raba poročila ali nadzorne plošče

1. Z desno tipko miške kliknite poročilo ali nadzorno ploščo, ki jo želite dati v skupno rabo na strani brskalnika sredstev.
2. Kliknite **Skupna raba**. Odpre se pogovorno okno Skupna raba.
3. Izberite raven dovoljenja, ki ga želite dodeliti drugim uporabnikom, ki pripadajo eni od navedenih skupin. V spodnji tabeli so opisane ravni dovoljenj, ki so na voljo.

| Dovoljenje | Opis |
|---|---|
| Brez | Drugi uporabniki si elementa ne morejo ogledati. To dovoljenje je privzeta izbira za vse navedene skupine. |
| Pogled | Drugi uporabniki si lahko ogledajo element. |
| Raziskati | (Samo poročila) Drugi uporabniki lahko spreminjajo filtre, skupine in druge elemente poročila, ne morejo pa shraniti sprememb. |
| Shrani kot | Drugi uporabniki lahko spremenijo in shranijo kopijo elementa. Ne morejo prepisati izvirnega elementa. |
| Uredi | Drugi uporabniki imajo polno dovoljenje za spreminjanje in prepisovanje izvirnega elementa. Upoštevajte, da ni nadzorne sledi, ki bi prikazovala, kdo je uredil element ali kaj je bilo spremenjeno. |

4. Kliknite **OK**.

V **stolpcu V skupni rabi na** strani brskalnika sredstev je zdaj prikazano, s kom je element v skupni rabi.

### Nastavitev dostave e-pošte poročila

**POMEMBNO** Cisco Napredno poročanje je bilo s 1. novembrom 2023 razglašeno za konec prodaje in ni več na voljo za nakup.

Funkcija Dostavi vam omogoča, da načrtujete poročilo, ki je v vaši lasti, da bo dostavljeno prejemnikom v intervalih za določeno časovno obdobje. Določite lahko obliko datoteke poročila, interval, čas dostave in prejemnike.

**PRIMER:** Želim, da se moje poročilo o statistiki agentov v formatu PDF pošlje Jamesu Smithu in Angeli Brown vsak dan ob 10. AM do 31. marca.

Dostavo lahko opravite na e-poštne naslove, povezane z uporabniki Webex WFO, in e-poštne naslove zunaj Webex WFO.

Ko nastavite, lahko uredite podrobnosti dostave in začnete ali ustavite dostavo prek funkcije Dostavi ali na strani Dostava (glejte Upravljanje dostave poročila po e-pošti).

## Predpogoji

- Vaša organizacija ima licenco za upravljanje podatkov.

  **POMEMBNO** : Dostava e-pošte s poročili ni na voljo brez licence za upravljanje podatkov.

- Imate dovoljenje za dostavo poročil – omogoča konfiguriranje in upravljanje, kdaj in komu je poročilo, ki je v vaši lasti, poslano po e-pošti

## Lokacija strani

Raziskovalec podatkov ali Raziskovalec podatkov > poročila

## Postopki

### Nastavitev dostave poročila

1. Na strani brskalnika sredstev Raziskovalca poiščite poročilo, ki ga želite dostaviti. Morate biti lastnik poročila.
2. Z desno tipko miške kliknite poročilo in na spustnem seznamu izberite **Dostavi** . Odpre **se okno Vse dostave** .
3. Kliknite **Kliknite, če želite dodati razpored** dostave, da prikažete **pogovorno okno Uredi dostavo** .

4. Izpolnite polja za konfiguracijo urnika dostave.
5. Kliknite **Kliknite, če želite dodati način** dostave, da prikažete **pogovorno okno Uredi dostavo** e-pošte.
6. Kliknite + V spodnjem levem kotu podokna **Prejemniki** , da prikažete **pogovorno okno Izbira prejemnikov** .
7. V podoknu Razpoložljiva razširite uporabnika **najemnika, da prikažete vse uporabnike, ki so na voljo** , izberite prejemnike in kliknite **Dodaj izbrane račune** , da jih premaknete v izbrano podokno.

   > **Opomba** : V pogovorno okno Izberite prejemnike lahko dodate le prejemnike, ki so uporabniki Webex WFO. Če želite dodati zunanje prejemnike, se morate vrniti v **pogovorno okno Urejanje dostave** e-pošte.

8. **Kliknite gumb Uredi dostavo** e-pošte v zgornjem levem kotu naslovne vrstice, da se premaknete nazaj v pogovorno okno **Uredi dostavo** e-pošte.

   > **OPOMBA** : Ne kliknite **Nastavi**. Če to storite, se dostava shrani in vrnete se na stran brskalnika sredstev. Če konfiguracije dostave še niste dokončali, boste morali urediti nastavitev dostave.

9. Na dnu pogovornega okna izberite oblike zapisa poročila.
   - Če želite poročilo prikazati kot sliko poročila, kot je prikazano v Raziskovalcu, mora biti **oblika zapisa podatkov nastavljena na Brez**.
   - Če se odločite, da boste poročilo prikazali kot podatke (datoteko CSV ali Excel), mora biti **oblika zapisa slike Brez**.
   - Za poročilo lahko izberete velikost strani po meri. Poročila so privzeto dostavljena v privzeti velikosti strani.
10. Če želite dodati zunanji e-poštni naslov prejemnika, kliknite neposredno pod **oznako Prejemniki** ali pod imenom obstoječega prejemnika, da prikažete polje, ki ga je mogoče urejati.

11. Vnesite zunanji e-poštni naslov in pritisnite **Enter**.
12. Kliknite **Nastavi**. Konfiguracija dostave se shrani in vrnete se na stran brskalnika sredstev.

## Upravljanje dostave e-pošte poročila

Stran za dostavo vam omogoča nadzor pošiljanja in prejemanja poročil po e-pošti. Stran ima dva razdelka:

**Podokno** »Dostava iz drugih« – v tej zgornji plošči so navedena poročila, ki so vam jih poslali drugi uporabniki. Morda ste edini prejemnik poročila ali pa ste član skupine za skupno rabo in prejmete poročilo, ki je namenjeno tudi drugim članom skupine. Od prejemanja teh poročil se lahko odjavite.

**Podokno** za dostavo – v spodnji plošči so navedena poročila, ki ste jih nastavili za dostavo drugim uporabnikom. Dostavo poročila lahko začnete ali ustavite (TURN vklopite ali izklopite tukaj. To vam omogoča, da vnaprej nastavite poročila, ki jih potrebujete. Poročilo, ki prikazuje napredek prodajne akcije, je na primer vklopljeno samo, ko se oglaševalska akcija izvaja, in je izklopljeno, ko je oglaševalska akcija končana. Poročilo lahko nato znova vklopite, ko se začne naslednja prodajna akcija.

Na vsakem podoknu je prikazano ime poročila, ki se dostavlja, kdo so prejemniki in kakšen je razpored dostave.

Dostava je nastavljena na strani brskalnika sredstev Raziskovalca podatkov.

# Predpogoji

- Vaša organizacija ima licenco za upravljanje podatkov.

  **POMEMBNO** : Dostava e-pošte s poročili ni na voljo brez licence za upravljanje podatkov.

- Imate dovoljenje za upravljanje prenašanja – omogoča privolitev in odjavo od prejemanja načrtovanih poročil po e-pošti drugih uporabnikov ter začetek in zaustavitev dostave poročil drugim uporabnikom, ki ste jih nastavili.
- Imate dovoljenje za dostavo poročil – omogoča konfiguriranje in upravljanje, kdaj in komu je poročilo, ki je v vaši lasti, poslano po e-pošti

# Lokacija strani

Nastavitve Raziskovalca > > Dostava

# Postopki

## Upravljanje dostav drugih

**OPOMBA:** Če vam je poročilo dostavljeno na e-poštni naslov zunaj e-poštnega naslova, uporabljenega za vas v Webex WFO, ne morete privoliti ali zavrniti dostave na ta naslov. Ta funkcija je na voljo samo za
e-poštne naslove v Webex WFO.

- Če ne želite več prejemati poročil, ki so jih nastavili drugi uporabniki, potrdite **polje Zavrni in kliknite Shrani** .
- Če želite znova zagnati dostavo, počistite potrditveno **polje Zavrni** in kliknite Shrani .

## Upravljajte svoje dostave

- Na TURN pri dostavi poročila potrdite **polje Vklop/izklop in kliknite** Shrani .
- Če želite TURN izklopiti dostavo poročila, počistite potrditveno **polje Vklop/izklop in kliknite** Shrani .

## Brisanje ene od svojih dobav

- Izberite dostavo, ki jo želite izbrisati, in kliknite − v spodnjem levem kotu **Vaših pošiljk** Ploščo in nato kliknite **Shrani**.

### Preklic sprememb, ki ste jih naredili na strani

- Kliknite gumb Vrni , če želite preklicati spremembe, ki ste jih naredili na strani Dostava. To morate storiti, preden shranite spremembe. Ko so spremembe shranjene, jih ne morete več povrniti.

## Sorodne teme

- Nastavitev dostave e-pošte poročila

## Označevanje poročil in nadzornih plošč z vlogami

Če želite, da do poročila ali nadzorne plošče v skupni rabi dostopajo le uporabniki z določeno vlogo, ga lahko označite z imenom želene vloge.

Označite lahko samo poročila ali nadzorne plošče, ki so v vaši lasti. Če želite postati lastnik poročila ali nadzorne plošče, ki je v skupni rabi z vami, ga kopirajte (glejte Kopiranje poročila ali nadzorne plošče).

> **Opomba** Če vloga ne vključuje dostopa do Raziskovalca podatkov, označena nadzorna plošča postane privzeta domača stran za osebe s to vlogo.

## Predpogoji

- Dovoljenje Raziskovalca podatkov – omogoča vam dostop samo za branje na strani brskalnika sredstev Raziskovalca
- Dovoljenje za objavljanje vsebine – omogoča skupno rabo poročil in nadzornih plošč, ki so v vaši lasti, za skupno rabo skupin, ki jim pripadate

## Lokacija strani

Raziskovalec podatkov ali Raziskovalec podatkov > poročila

## Postopki

### Označevanje poročila ali nadzorne plošče z vlogo

> **PREDPOGOJ**
>
> - (Za stranke, ki prehajajo z različice 10.4 na oblak) Vloga je dodeljena nadzornim ploščam domače strani Raziskovalca podatkov: v razdelku Upravljanje programov > globalne > globalne nastavitve > skrbništvo nadzorne plošče premaknite vlogo v **Raziskovalca** podatkov.

1. Na strani Raziskovalca podatkov z desno tipko miške kliknite poročilo ali nadzorno ploščo in na spustnem seznamu izberite **Oznaka** . Odpre **se okno Oznake** .
2. Vnesite **c1_role_** in nato ime vloge.

   **POMEMBEN** Ime vloge se mora ujemati z imenom, ki ga uporablja vaša organizacija. Seznam vlog je na voljo v razdelku Upravljanje aplikacij > Globalna > uporabniška konfiguracija > vloge.

   Če želite dodati vlogo, katere ime je ena beseda, vnesite ime.

   **PRIMER c1_role_Agent**

Če želite dodati vlogo, katere ime je sestavljeno iz več besed, ločenih s presledki, jo vključite v dvojne narekovaje.

**PRIMER "c1_role_East vodja obalne ekipe"**

Če želite dodati več vlog hkrati, jih vnesite eno za drugo ločeno s presledkom.

**PRIMER c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"**

3. Kliknite **Dodaj oznako**.
4. Kliknite **V redu**. Okno **oznake** se zapre.

### Iskanje po brskalniku sredstev po oznaki

V brskalniku sredstev lahko iščete po kateri koli oznaki. Če iščete po oznaki izdelka, lahko vidite samo oznake za izdelke, za uporabo katerih imate licenco. Če imate na primer samo licenco QM, boste videli samo vnaprej določene elemente z oznako QM, ne pa elementov z oznako WFM ali oznako storitve Google Analytics.

**OPOMBA** Glede na licenco WFM, ki jo imate, so polja WFM označena z WFM (za nove WFM) ali CWFM (za klasično WFM).

## Predpogoji

- Dovoljenje Raziskovalca podatkov – omogoča vam dostop samo za branje na strani brskalnika sredstev Raziskovalca

## Lokacija strani

Raziskovalec podatkov ali Raziskovalec podatkov > poročila

# Postopki

## Iskanje poročil in nadzornih plošč po oznaki

1. Na strani brskalnika sredstev kliknite ikono iskanja in nato izberite **Oznake** za iskanje.
2. V iskalno polje vnesite želeno oznako. Raziskovalec podatkov prikaže le poročila in nadzorne plošče, označene s to vrednostjo.

> **Opomba** : Če je ime oznake sestavljenih iz več besed, ločenih s presledki, vključite ime z dvojnimi narekovaji. Če želite na primer poiskati **Agent East Coast**, vnesite **»Agent East Coast«**.

## Izvoz poročila

Raziskovalec podatkov omogoča izvoz poročil. Vsaka stran poročila ima gumb Izvozi **kot** . To vam omogoča izvoz podatkov iz poročila v formatu CSV ali XLSX.

> **POMEMBNO** Če želite izvoziti rezultate poročila, morate pred izvozom shraniti pogoje filtriranja in morebitne druge spremembe.

# Predpogoji

- Dovoljenje Raziskovalca podatkov – omogoča vam dostop samo za branje na strani brskalnika sredstev Raziskovalca

# Postopki

## Izvoz poročila

1. Kliknite ime poročila v brskalniku sredstev. Odpre se stran s poročilom.
2. Kliknite **Izvozi kot**. Odpre **se pogovorno okno Izvozi poročilo** .
3. Izberite obliko zapisa datoteke, ki jo želite izvoziti.
4. Kliknite **Naprej**. Ko so podatki pripravljeni, se prikaže povezava za prenos.
5. Kliknite povezavo za prenos datoteke.
6. Ko je prenos končan, kliknite **Zapri** .

## Ustvarjanje poročila

Poročila so gradniki Raziskovalca, ki vam pomagajo ponazoriti trende v podatkih. Poročilo ustvarite tako, da določite vprašanje, na katerega želite odgovoriti, in konfigurirate izhod tako, da je odgovor predstavljen na smiseln način.

Če želite začeti postopek, vprašanje razdelite na posamezne dele:

- Meritve – meritve, ki jih želite razumeti. To so številska polja, na katerih bodo opravljeni izračuni, na primer seštevanje ali povprečenje.
- Zadeve – kako želite, da so meritve združene. To so besedilna polja, ki se uporabljajo kot skupine v slogu kategorij, na primer ID številke posrednika ali ime čakalne vrste.
- Filtri – meje, znotraj katerih naj spadajo meritve, na primer časovni okvir ali največje/najmanjše vrednosti.

**PRIMER**

Želite izvedeti, koliko stikov, ki so trajali dlje kot deset minut, je v mesecu marcu obravnaval vsak agent ekipe vzhodne obale.

- Ukrep  so stiki.
- Subjekti **so agenti** ekipe East Coast.
- Filtri **so stiki** , daljši od deset minut in mesec marec.

Te tri komponente sestavljajo strukturo poročil, ki so lahko izjemno zapletena in uporabna.

Ko ustvarite vprašanje poročila, lahko določite, kako bodo informacije v poročilu prikazane. Izbirate lahko med številnimi prilagodljivimi grafikoni in tabelami.

## Ustvarjanje vprašanja

Poročila so gradniki Raziskovalca, ki vam pomagajo ponazoriti trende v podatkih. Poročilo ustvarite tako, da določite vprašanje, na katerega želite odgovoriti, in konfigurirate izhod tako, da je odgovor predstavljen na smiseln način. Izbirate lahko med številnimi prilagodljivimi grafikoni in tabelami.

Podokno Vprašanje ustvarite v podoknu Vprašanje. Če želite začeti postopek, razčlenite vprašanje na posamezne dele:

- **Kaj** – mere (meritve), ki jih želite razumeti. To so številska polja, na katerih bodo opravljeni izračuni, na primer seštevanje ali povprečenje.
- Kako – kako želite, da so ukrepi združeni. To so besedilna polja, ki se uporabljajo kot skupine v slogu kategorij, na primer ID številke posrednika ali ime čakalne vrste.
- **Filtri** – omejitve, v katere naj spadajo meritve, na primer časovni okvir ali največje/najmanjše vrednosti.

**PRIMER**

Želite izvedeti, koliko stikov, ki so trajali dlje kot deset minut, je v mesecu marcu obravnaval vsak agent ekipe vzhodne obale.

- **Kolikšno** je število stikov (ukrep).
- **Kako** so agenti v ekipi East Coast (skupina).
- **Filtri omejijo** poročilo na stike, daljše od desetih minut in so bili iz meseca marca.

**Opomba** : Ko ustvarjate vprašanje, je v podoknu na dnu podokna z vprašanji navedeno vprašanje v preprostem jeziku glede na izbrane možnosti v razdelkih Kaj, Kako in Filtri.

## Ustvarjanje novega poročila

Če želite ustvariti vprašanje, potrebujete poročilo, v katerem ga PUT.

### Ustvarjanje in poimenovanje novega poročila

1. Na strani Raziskovalec podatkov Home kliknite **Novo poročilo** , da prikažete načrtovalnik poročil.
2. V naslovni vrstici kliknite **Neimenovano poročilo** in vnesite ime novega poročila.

## Izbira ukrepa

Odločite se, katere podatke želite prikazati v poročilu. Te številske vrednosti se imenujejo mere.

Obstaja seznam ukrepov, med katerimi lahko izbirate ali pa ustvarite lastne ukrepe po meri. V poročilih se pogosto uporablja več ukrepov. V poročilu, v katerem je na primer prikazano trajanje stika v urah, je lahko prikazano tudi povprečno trajanje stika.

**OPOMBA**

Upoštevanje % – dnevna mera se izračuna po zaključku dneva in se nato časovno žigosa samo z datumom in ne s časom. Motor mu dodeli časovno vrednost polnočnega UTC. Ker se poročila izvajajo v časovnem kontekstu uporabnika, ki izvaja poročilo, je privzeto prišlo do časovnega zamika in vrednosti prisluškovanja se lahko v poročilu zdijo napačne.

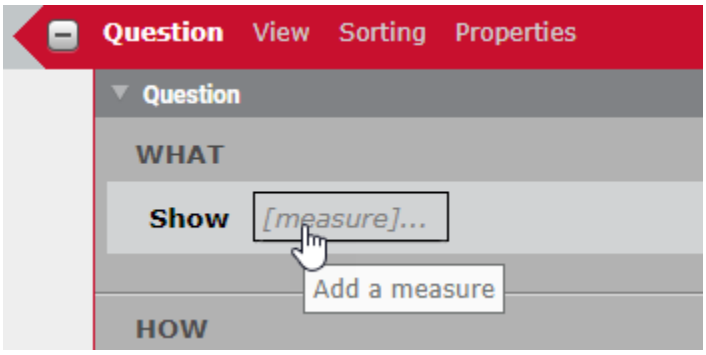
Če želite to prilagoditi, imate na voljo več možnosti:

1. Nastavite časovni pas za poročilo na UTC.
2. Nastavite časovni pas za uporabnika, ki izvaja poročilo na UTC.
3. V poročilu uporabite naslednjo formulo po meri:

```
timeShiftValue([Privrženost PCT],[Datum priznanja], 'Ura', -8)
```

## Konfiguracija mer za novo poročilo

1. V razdelku Kateri **del podokna** Vprašanje **kliknite Pokaži** [izmeri] **.** Odpre **se pogovorno okno Izberi ukrep** .




Privzeto so navedene vse **mere,** ki so na voljo, vendar lahko seznam poiščete, razvrstite in filtrirate.

- Kliknite **Po oznakah** , če si želite ogledati mere, ki veljajo samo za različne vire podatkov, kot sta Analytics ali QM. Nekatere mere imajo več oznak in so zato prikazane na več kot enem seznamu oznak.
- Kliknite **Priljubljene(zgoraj desno na seznamu), če si želite ogledati le tiste mere** , ki ste jih označili kot priljubljene. Če želite označiti priljubljeno, kliknite polje levo od imena mere na seznamu, da se prikaže rumena zvezda. Vsak ukrep, ki ga označite kot priljubljenega, bo ostal označen od seje do seje.
- Kliknite **Razvrsti** (zgoraj desno na seznamu), da razvrstite seznam mer v naraščajočem/padajočem vrstnem redu. Privzeto je seznam v naraščajočem vrstnem redu.
- V polje Iskanje **vnesite ime želene mere** , da boste hitro našli to polje.

2. S seznama ukrepov, ki so na voljo, izberite ukrep, ki ga želite vključiti v poročilo.

   Kliknete **lahko tudi Po meri** v zgornjem desnem kotu, da ustvarite ukrep po meri. Če želite več informacij o ukrepih po meri, glejte Ustvarjanje ukrepa po meri.

3. (Neobvezno) Prilagodite prikaz merila v poročilu s ploščo **Konfiguracija** meritev na dnu pogovornega okna. Tukaj lahko konfigurirate obliko številke ali datuma mere, kako je združena in zanjo uporabite atribute vsebine. Če želite več informacij o konfiguriranju ukrepa, glejte Konfiguracija videza ukrepa.

4. Kliknite **Dodaj**.
   Mera, ki ste jo dodali, je prikazana v podoknu Vprašanje, pod tisto, ki ste jo dokončali, pa je dodano še eno polje Pokaži. V tem polju lahko svojemu vprašanju dodate dodatne ukrepe.

   > **Opomba** Če želite konfigurirati ukrep, ki ste ga že dodali **v razdelek »Kaj** «, kliknite ukrep, da znova odprete pogovorno okno Izberi **mero** .

5. (Neobvezno) Privzeto so mere prikazane kot stolpci. Kliknite **kot stolpce** , če želite preklopiti na prikaz v obliki vrstic.

### Izberite skupino

Ko določite temo svojega vprašanja z ukrepom, določite, kako združiti informacije. Izraz **Kako** vprašanje je pogosto organizacija ljudi, krajev, stvari in časovnih okvirov, ki zagotavljajo resnične teme ali okoliščine za poročilo. Običajno je v poročilu več predmetov How subjects.

## Določite, kako bo poročilo združilo informacije

1. V **razdelku »Za«** v podoknu Vprašanje kliknite Združi **[združevanje]**. Odpre **se pogovorno okno Izberi združevanje** .

   Obstajata dve možnosti združevanja, **Zadeva** ali **Čas**. Privzeto je prikazana možnost Zadeva. Če želite združiti skupine po uri ali datumu, kliknite **Čas** v zgornjem desnem kotu pogovornega okna. Prav tako lahko dodatno izboljšate razvrščanje časa po obdobjih.

   > **OPOMBA** Tako kot pri merah lahko tudi prikazane teme in čase zožite glede na oznako ali priljubljene, jih razvrstite v naraščajočem/padajočem vrstnem redu ali iščete določeno Zadevo ali čas po imenu.

2. Izberite želeno združevanje in kliknite **Dodaj**.

   Združevanje, ki ste ga dodali, je prikazano na plošči Vprašanje, pod tisto, ki ste ga dokončali, pa je dodano drugo **polje [združevanje].** S tem poljem lahko vprašanju dodate dodatne skupine.

   > **Opomba** Če izberete **z vsotami** v razdelku Skupina na plošči Vprašanje in pri ustvarjanju ponazoritve izberete **Ohrani vsote** , bo grafikon prikazal skupno vrednost kot dodatni stolpec.

### Nastavljanje filtra

Zadnji korak definiranja vprašanja je izbira filtra. Samo ukrep lahko vrne veliko količino informacij. Filter cilja na določene informacije, ki jih želite vključiti ali izključiti iz poročila. Izberete lahko določene vrednosti, ki jih želite vključiti ali izključiti, ali pa nastavite filtre za primerjavo besedila ali obseg

S filtri za primerjavo določite, kateri obseg vrednosti je vključen v poročilo.

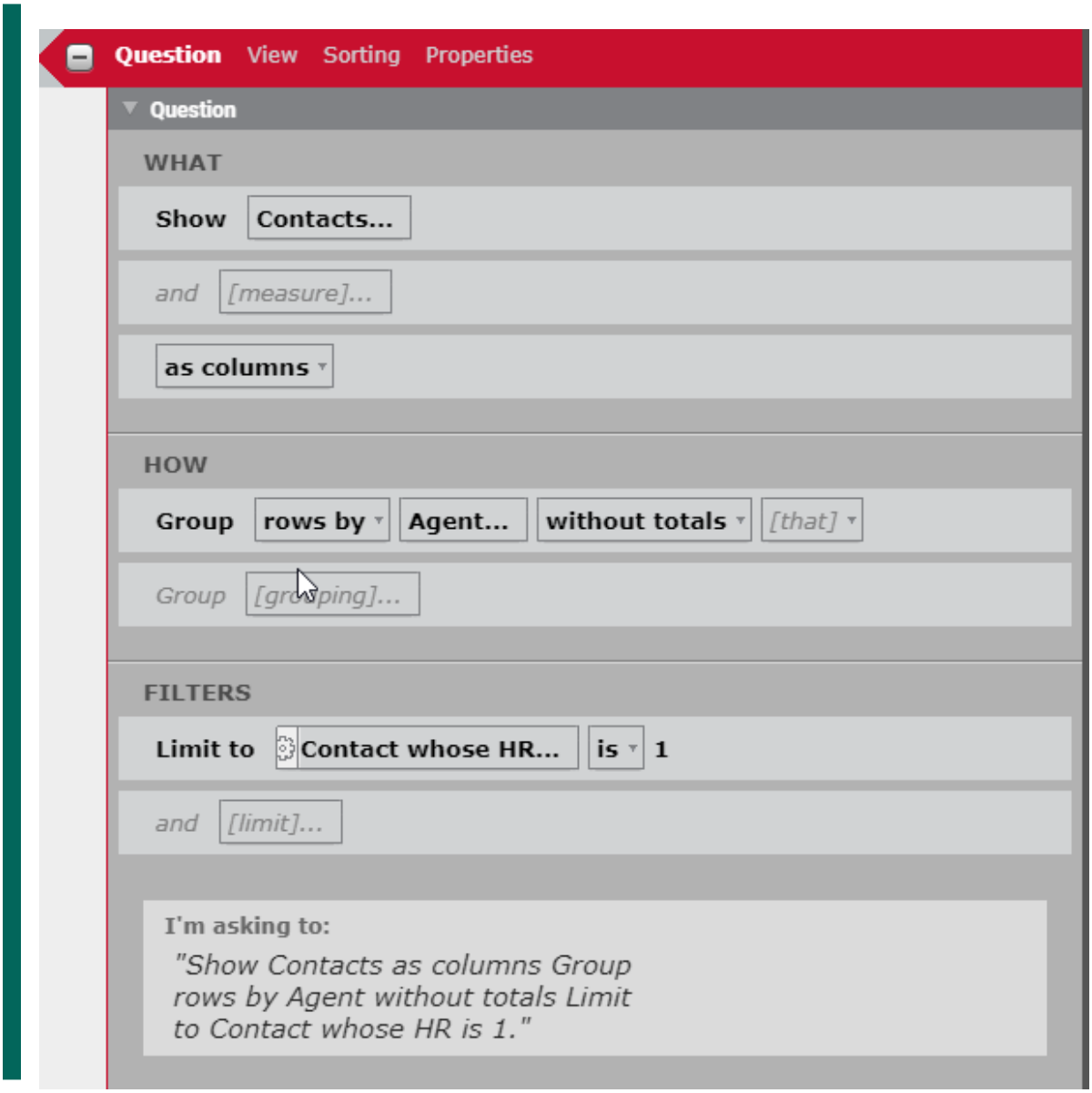
> **OPOMBA** Raziskovalec podatkov poroča o podatkih zadnjih dveh let. Če ima sistem veliko preteklih podatkov, vam bo morda koristilo, če konfigurirate filter, preden konfigurirate mere in združevanja. Tako pospešite prikaz predogleda poročila.

Odsek filtra se uporablja tudi za konfiguriranje, kateri predmeti se uporabljajo v povezavi s parametri na armaturni plošči. Če so v poročilu na primer navedeni vsi posredniki v središču za stike, vendar želite, da si lahko ogledate le podatke za določenega posrednika, lahko s parametrom izberete tega posrednika in si ogledate le njegove podatke, prikazane v poročilu.

## V poročilo vključite le določene vrednosti zadeve

1. V **razdelku Filtri** podokna Vprašanje kliknite Omeji na **[omejitev]**. Odpre **se pogovorno okno Izbira filtra** .
2. Izberite zadevo in nato polje, po katerem želite filtrirati poročilo.
3. Počistite potrditveno **polje Vse vrednosti** in potrdite polje za vrednosti, ki jih želite vključiti.
4. Kliknite **Dodaj** , da filtrirate poročilo.

> **PRIMER**
> V poročilo želite vključiti le stike, ki so bili označeni za kadrovske vire. Pogovorno okno Izberi filter **dokončate** na naslednji način.
>
> - V levem podoknu izberite **Stik**.
> - V srednjem podoknu izberite **HR.**
> - V desnem podoknu v Izberi  Tab počistite potrditveno **polje Vse vrednosti** in potrdite **polje 1** (kar pomeni true ali yes).




## Izključitev določenih vrednosti iz poročila

1. V **razdelku Filtri** podokna Vprašanje kliknite Omeji na **[omejitev]**. Odpre **se pogovorno okno Izbira filtra** .
2. Izberite zadevo in nato polje, po katerem želite filtrirati poročilo.
3. Počistite potrditveno **polje Vse vrednosti** in potrdite polje ob eni ali več vrednostih, ki jih želite izključiti.
4. Kliknite **Dodaj**.

5. V **razdelku Filtri** podokna z vprašanji kliknite spustni **seznam je** v filtru, ki ste ga ustvarili, in izberite **ni,** s spustnega seznama.

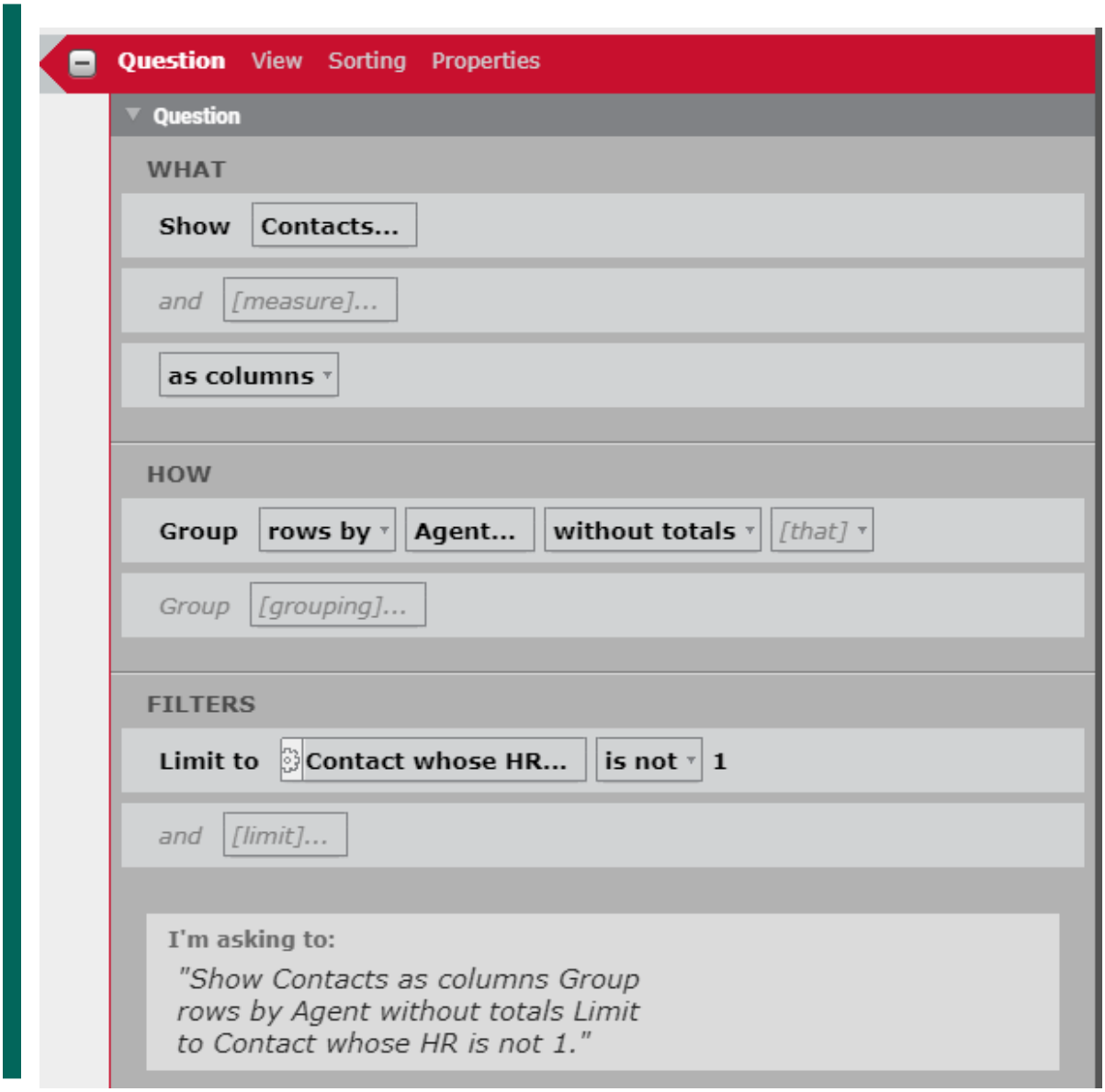
**PRIMER**

Izključiti želite stike, ki so bili v poročilu označeni kot HR. Dokončate

**Izberite pogovorno okno Filter** , kot sledi.

- V levem podoknu izberite **Stik**.
- V srednjem podoknu izberite **HR.**
- V desnem podoknu v **Izberi** Tab počistite potrditveno **polje Vse vrednosti** in potrdite **polje 1** (kar pomeni true ali yes).

V **razdelku Filtri** podokna Vprašanje poleg filtra, ki ste ga pravkar dodali, je **sprememba** v **ni** na spustnem seznamu.




## Vključevanje ali izključevanje vrednosti s filtri za primerjavo

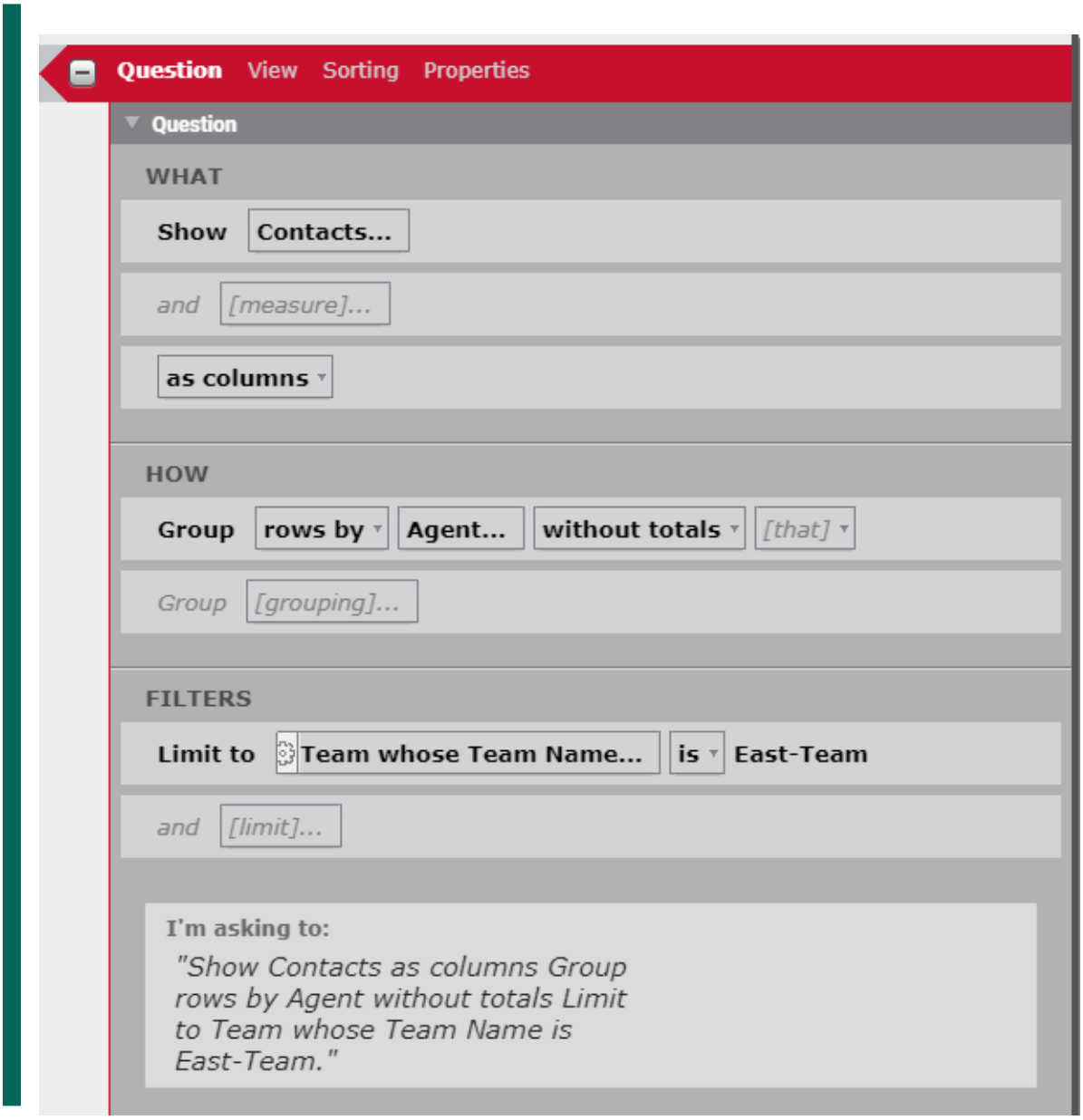
1. V **razdelku Filtri** podokna Vprašanje kliknite Omeji na **[omejitev]**. Odpre **se pogovorno okno Izbira filtra** .
2. Izberite zadevo in nato polje, po katerem želite filtrirati poročilo.
3. Počistite potrditveno **polje Vse vrednosti** in izvedite eno od teh dejanj:
   - Potrdite polje za vrednost, da jo nastavite za primerjavo.
   - V polje **Navedi** Tab vnesite vrednost v narekovaje, ki jo želite nastaviti za primerjavo.

4. Kliknite **Dodaj**.
5. V razdelku Filtri v podoknu Vprašanje kliknite spustni **seznam je** v novem filtru in izberite operator, ki ga želite uporabiti za vrednost.

**PRIMER**

V poročilo želite vključiti samo agente, ki pripadajo vzhodni ekipi. Pogovorno okno Izberi filter **dokončate** na naslednji način.

- V levem podoknu izberite **Ekipa**.
- V srednjem podoknu izberite **Ime** ekipe.
- V desnem podoknu v **Izberi** Tab počistite potrditveno **polje Vse vrednosti** in potrdite **polje East-Team** . Druga možnost je, da kliknete **Določi** Tab in v podokno z vrednostmi filtra vnesete **"East- Team".**

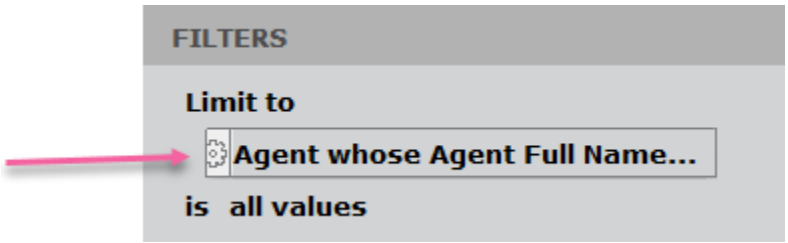



## Dodajanje enega ali več parametrov poročila

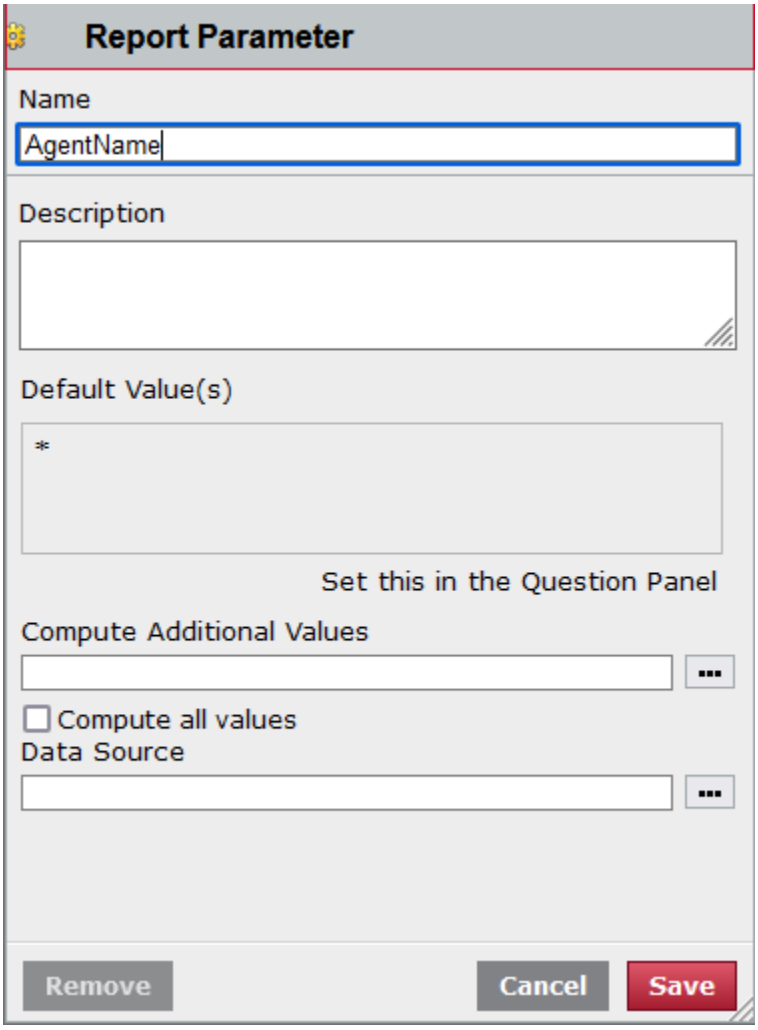
Če nameravate za filtriranje podatkov, prikazanih v poročilu, uporabiti kontrolnik parametrov, kot je izbirnik članov, morate v poročilo dodati enega ali več parametrov poročila. Če želite več informacij o uporabi parametrov v poročilu, glejte Dodajanje parametra.

1. V razdelku Filtri **podokna** Vprašanje **kliknite Omeji na** [omejitev] **.** Odpre **se pogovorno okno Izbira filtra** .
2. Izberite zadevo in nato polje, po katerem želite filtrirati poročilo.

3. V možnosti Izberi  Tab potrdite **polje Vse vrednosti** .
4. Kliknite **Dodaj**. Zadeva je prikazana v polju **Omeji na** .
5. Levo od polja **Omeji na** kliknite ikono zobnika, da odprete **pogovorno okno Parameter** poročila.




6. V **polje Ime** vnesite ime parametra. Ime ne sme vsebovati presledka. Vsa druga polja so izbirna.




7. Kliknite **Shrani**. Upoštevajte, da je ikona zobnika postala rdeča, kar pomeni, da je bil parameter konfiguriran.
8. Ta postopek ponovite za vse druge filtre, ki jih želite uporabiti v poročilu.

## Filtriranje izbrisanih zapisov napovedi, skladnosti in urnika posrednikov

Zapisi o urniku napovedi, upoštevanja in urnika posrednikov se po svoji naravi pogosto spreminjajo. Urnik posrednika se lahko na primer večkrat spremeni. Vsakič, ko se to zgodi, se izbriše zapis urnika in ustvari nov.

V zbirki podatkov Raziskovalca ti zapisi niso fizično izbrisani. Namesto tega so označeni kot izbrisani, zapis pa ostane v zbirki podatkov. Posledica tega so številni zapisi, ki niso več ustrezni in lahko povzročijo netočna poročila, če so vključeni. V tem primeru bi morali biti zapisi, ki so označeni z zastavico kot izbrisani, filtrirani iz prijave.

> **Opomba** : Upoštevajte, da boste včasih morda želeli te zapise, označene z zastavico, vključiti v poročilo. Morda boste na primer morali pregledati, kolikokrat je bil urnik določenega posrednika Spremenila. V tem primeru izbrisanih zapisov iz poročila ne boste filtrirali, ker vsak zapis zabeleži spremembo urnika.

### Filtriranje izbrisanih zapisov napovedi, upoštevanja in urnika posrednikov

1. V razdelku Filtri **podokna** Vprašanje **kliknite Omeji na** [omejitev] **.** Odpre **se pogovorno okno Izbira filtra** .
2. Izberite zadevo napovedi, skladnosti ali urnika in preverite, ali polja, povezana s to zadevo, vključujejo katero od teh polj zastavice:
   - Poročilo o upoštevanju zahtev posrednika je izbrisano
   - Dejavnost razporeda je izbrisana
   - Napoved je izbrisana
3. Če najdete eno od teh polj, ga izberite. Počistite potrditveno **polje Vse vrednosti** in izberite **1** (1 = true ali yes).
4. Kliknite **Dodaj**.
5. V **razdelku Filtri** podokna **Vprašanje** kliknite spustni **seznam je** in izberite **ni**.

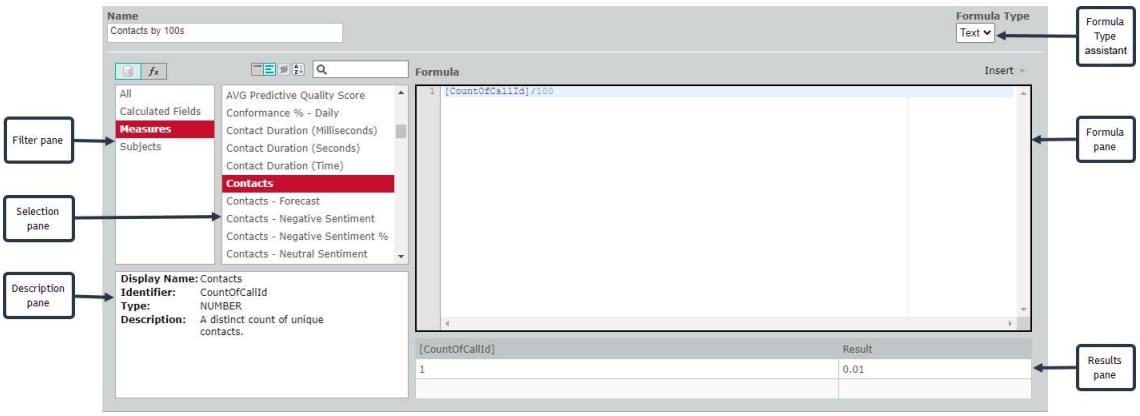
## Ustvarjanje ukrepa po meri

Če želite dodati ukrep v poročilo, ki ga ni na seznamu mer, lahko ukrep po meri ustvarite tako, da v zgornjem desnem kotu pogovornega **okna Izberi mero** kliknete **Po meri** .

Meritve po meri uporabljajo formule za spreminjanje mer in polj, ki že obstajajo v podatkovnem modelu. Formulo lahko ustvarite tako, da v podokno Formule ročno vnesete mere in operatorje. V pogovornem oknu Ustvari mero po meri so seznami mer, operatorjev in sklicev, med katerimi lahko izbirate pri ustvarjanju formule.

Pogovorno okno Ustvari mero za mere po meri je sestavljeno iz dveh delov: plošče Urejevalnik formul na vrhu in plošče Konfiguracija mer na dnu. Če želite več informacij o plošči Konfiguracija mere, glejte Konfiguriranje videza merila.

Urejevalnik formul je odvisen od konteksta. Omogoča vam, da za formulo vključite samo podatkovne elemente, funkcije in druge funkcije, ki ustrezajo izbranemu merilu.




- V **podoknu** Filter so možnosti, s katerimi lahko zožite število podatkovnih elementov ali Funkcije, prikazane v podoknu Izbire. Če na primer v podoknu filtra izberete **Meritve** , so v podoknu Izbire navedene samo mere. Uporabite gumbe nad podoknom Filter za:

  Preklapljanje med podatkovnimi elementi in funkcijami. Podatkovni elementi so polja v knjižnici podatkov, ki so na voljo za uporabo v formuli, funkcije pa so določena operativna opravila.

- V **podoknu** Izbor so prikazani elementi ali funkcije, ki jih lahko dodate formuli. Kaj bo prikazano, je odvisno od vaše izbire v podoknu Filter? Uporaba gumbov nad izborom

  Podokno, če želite preklopiti med prikaznimi imeni in identifikatorji merskih ali funkcijskih prikazov. Podatkovne elemente ali funkcije lahko razvrstite naraščajoče ali padajoče in z iskalnim poljem poiščete določen podatkovni element ali funkcijo.

  **OPOMBA** Ta gumb trenutno ni v uporabi.

- V **opisnem podoknu** so prikazane informacije o podatkovnem elementu ali funkciji, ki ste jo izbrali v podoknu izbora.

- V **podoknu** Formula je prikazana formula, ko jo ustvarite. V tem podoknu so podatkovni elementi in funkcije, ki jih izberete, ter vsi drugi elementi formule, ki jih vnesete ročno.

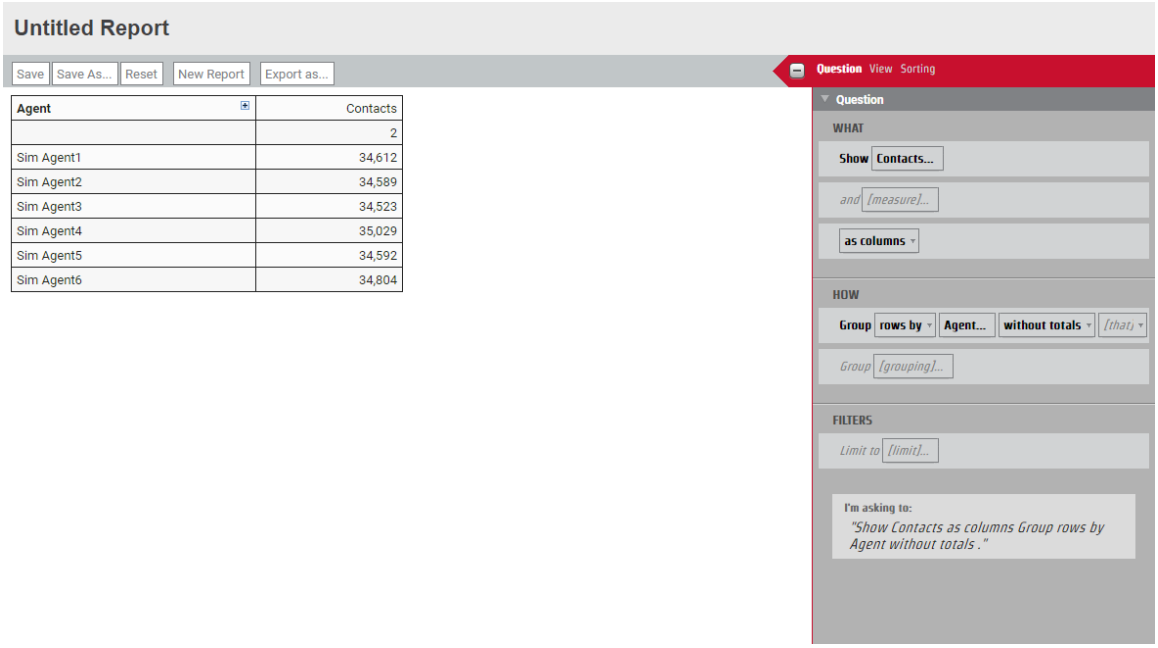
- Podokno Rezultati poskuša med delom prevesti formulo in prikazati rezultat. Prikazalo se bo sporočilo o napaki, če formula vsebuje napake.

- Spustni **seznam pomočnika** vrste formule omogoča dostop do pomočnikov, ki vam pomagajo ustvariti različne vrste formul. Privzeta je besedilna formula, vendar lahko poleg besedila izbirate med vrstami formul z razliko, razmerjem, merilom, razdelitvijo in časovnim zamikom. Če želite več informacij, glejte Ustvarjanje mere po meri s pomočnikom vrste formule.

## Primer ukrepa po meri

Funkcija Meritve po meri je orodje, s katerim lahko ustvarite veliko različnih vrst formul z različnimi stopnjami zapletenosti. Formulo lahko ustvarite na več načinov. V naslednjem primeru je razložen eden od načinov za ustvarjanje ukrepa po meri.

V tem primeru povemo, da si želite ogledati poročilo s številom stikov, ki jih imajo vaši posredniki. Vaš kontaktni center prejme veliko število stikov, zato bo v poročilu prikazano, da vsak posrednik upravlja stike, ki jih lahko vsako leto šteje na tisoče. Vendar pa poročilo uporabite za iskanje posrednikov, ki so uspešni nad ali pod preostalimi deli skupine, in če vidite natančno število stikov za posamezen, je to težko absorbirati na prvi pogled, kot je prikazano v tej grafiki:



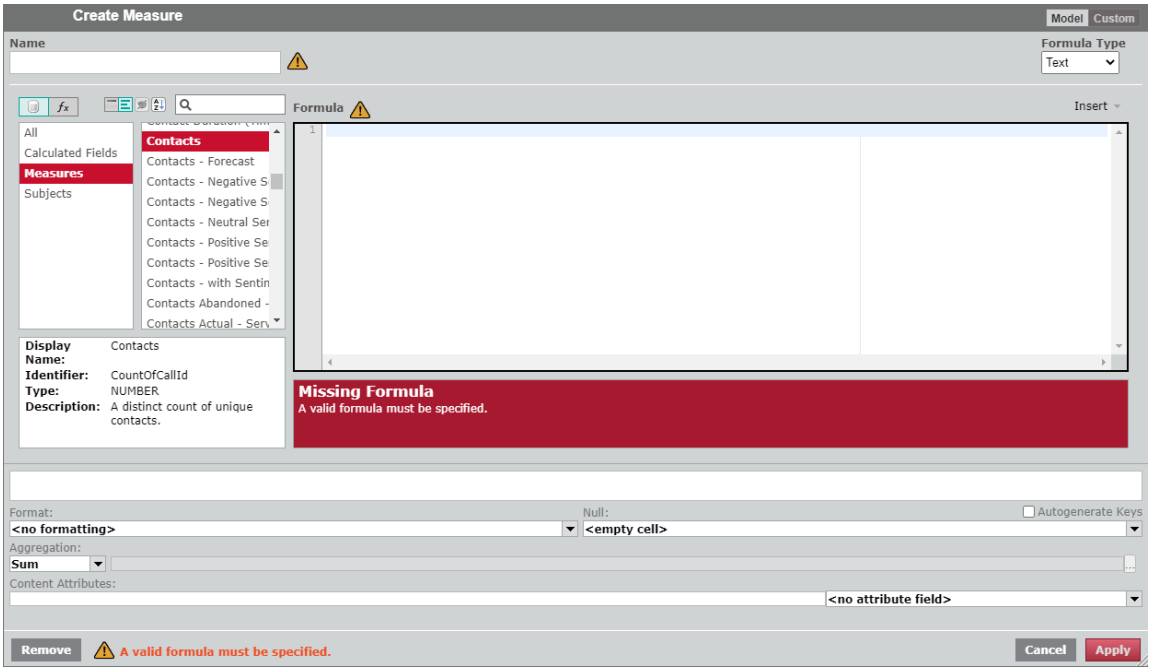

Način za rešitev tega problema je predstavitev števila stikov kot faktorjev 1000, da bi na prvi pogled videli produktivnost agentov. V tem primeru vam bomo pokazali, kako ustvariti ukrep po meri, ki deli število stikov s 1.000.

## Ustvarite ukrep po meri za delitev stikov na 1.000

1. V podoknu Vprašanje Tab kliknite Pokaži **[ukrep]**. Odpre **se pogovorno okno Izberi ukrep** .
2. Kliknite **Po meri**. Odpre se pogovorno okno Ustvari mero. Polja z besedilom bodo prazna, v pogovornem oknu pa se bo prikazalo več opozoril.
3. V besedilno polje Ime  vnesite **Stiki po 1K** .

4. Poiščite in izberite ukrep Stiki .

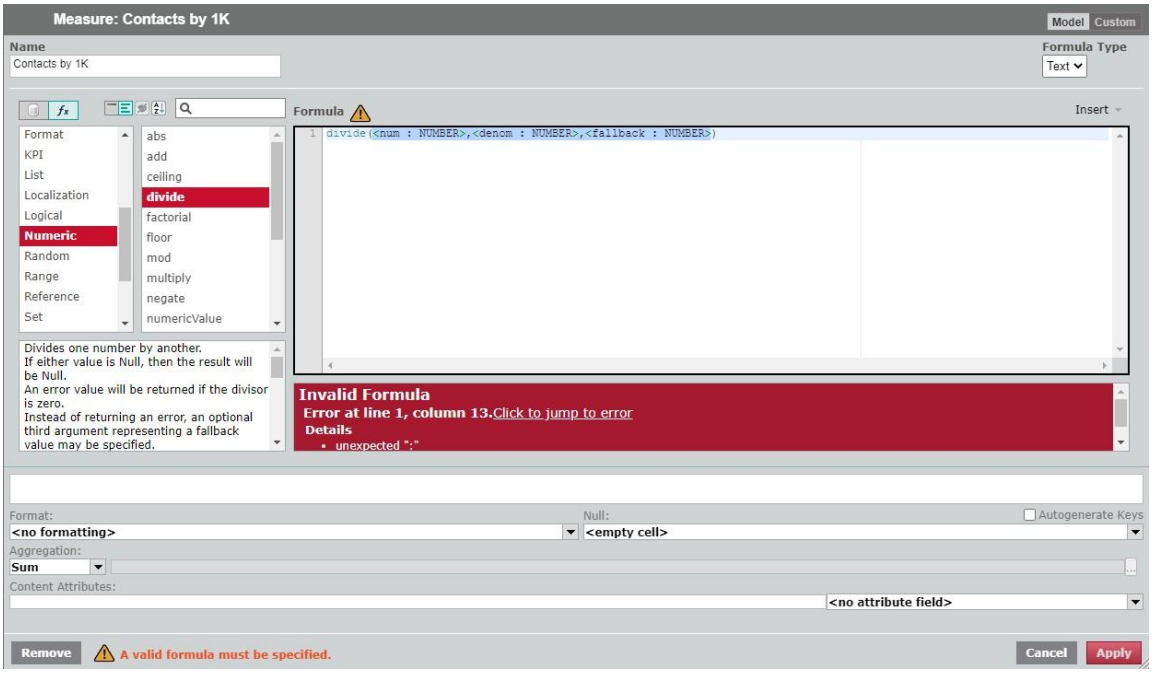
> **Opomba** Morda boste morali počistiti iskalno polje obstoječega iskalnega niza, če si želite ogledati vse rezultate v podoknu izbora.




5. Če želite uporabiti funkcijo Razdeli, kliknite preklop Podatkovni **elementi/funkcije** , tako da Filter in **Izbira** Podokna prikazujejo funkcije.

6. V podoknu Filter funkcij kliknite **Numeric in nato v podoknu Izbor** dvokliknite **razdeli .**

   Besedilo funkcije Divide je prikazano v podoknu Formula.

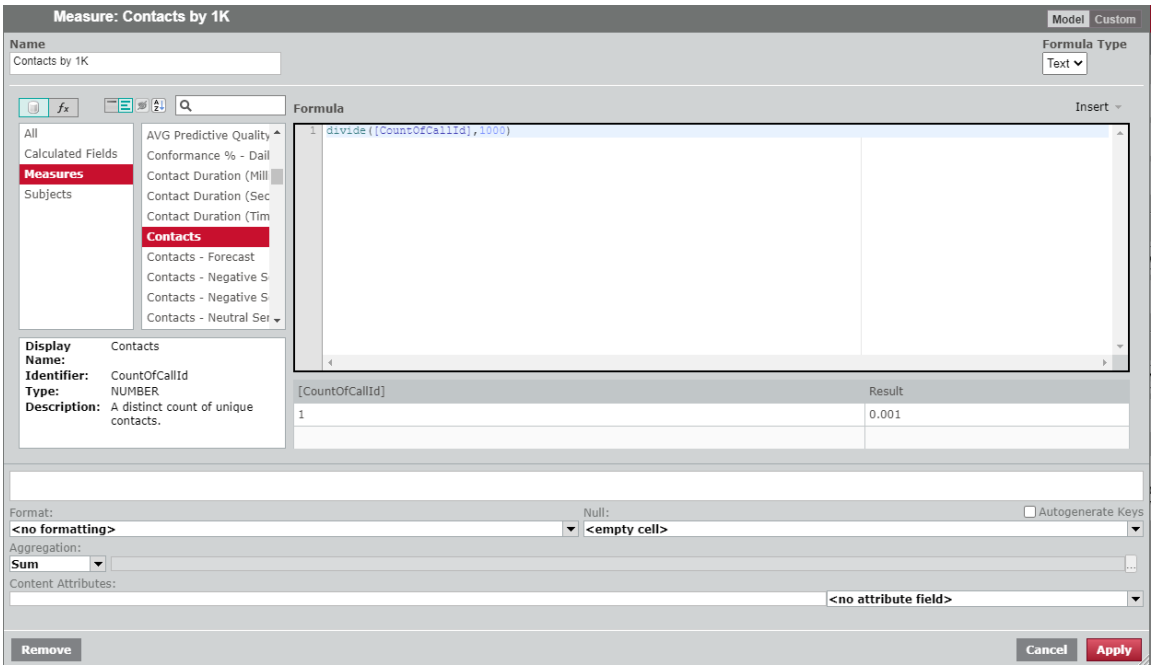



Besedilo funkcije »Razdeli« je oris formule. Besedilo označbe mesta morate zamenjati z vrednostmi, ki jih želite deliti v vrstnem redu, kot bi bile prikazane v matematični enačbi.

- <št: ŠTEVILO> je števec, število pa je razdeljeno. Zamenjajte ga z imenom polja stika.
- <anominalno: ŠTEVILO> je imenovalec, število, s katerim delite. Zamenjajte to z **1000**.
- <Fallback: NUMBER> je izbirna vrednost, ki se prikaže, če formula namesto napake deli z ničlo.

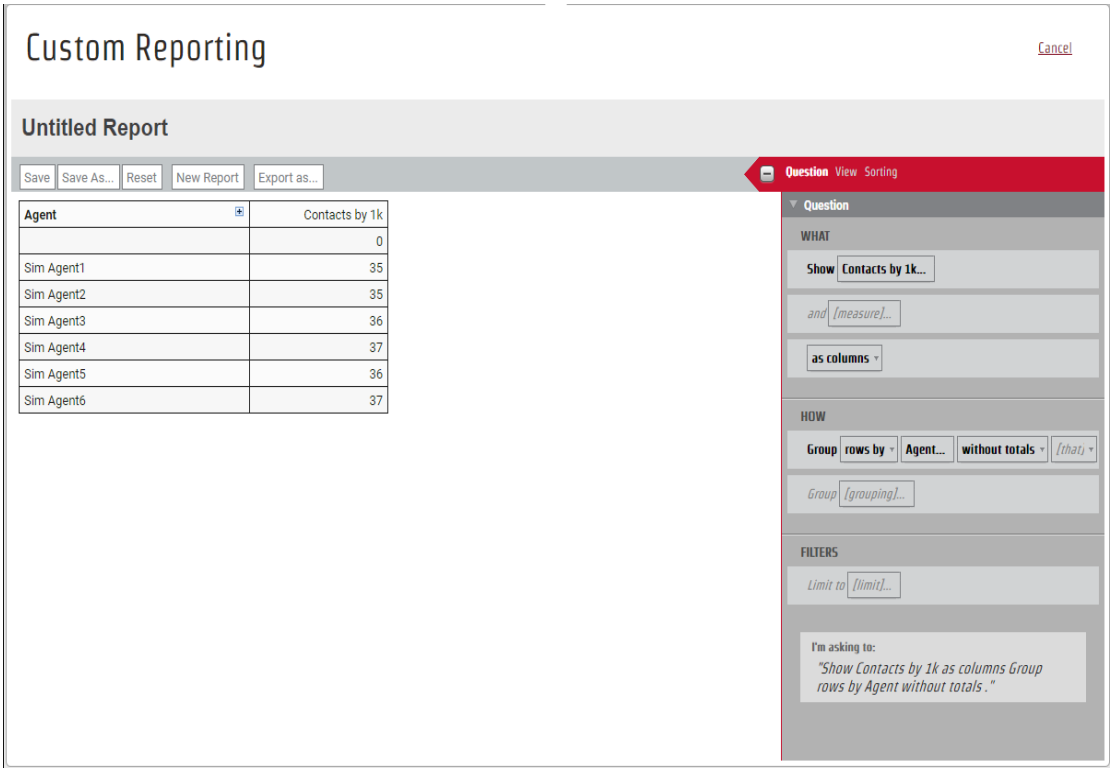
7. Če želite zamenjati <št: ŠTEVILKA >z mero za število stikov, označite **<št: NUMBER** >v podoknu Formula.
8. Kliknite preklopno stikalo Podatkovni **elementi/funkcije** , da prikažete sezname podatkovnih elementov.
9. V podoknu Filter podatkovnih **elementov kliknite** Mere **in nato dvokliknite** Stiki **v Podokno izbora** . Besedilo Stiki se prikaže v podoknu Formula namesto **<št: ŠTEVILKA**>.
10. Izbriši **<denom: ŠTEVILKA**> in namesto njega vnesite **1000** . V podoknu Rezultati je prikazan vzorec izračuna.

**OPOMBA** Iz formule smo izbrisali **tudi <nadomestno možnost: NUMBER** >, ker tega izbirnega elementa ne uporabljamo.




11. Če želite, da so rezultati prikazani kot celo število, v razdelku Konfiguracija mer na spustnem seznamu Oblika izberite obliko **, ki ne vključuje decimalnih mest, na primer** #,### **.**

12. Kliknite **Dodaj**. Nova mera po meri se prikaže v podoknu Vprašanje, v novem stolpcu v tabeli pa je prikazano število stikov, deljeno s 1.000.




**Opomba** Kot smo že omenili, pogovorno okno Ustvari mero vključuje več možnosti za ustvarjanje formul. Kot alternativo izbiri funkcije in urejanju besedila označbe mesta lahko
Ustvarite mero po meri, da število stikov delite s 1.000, tako da izberete posamezne elemente ali ročno vnesete to formulo v podokno Formule.

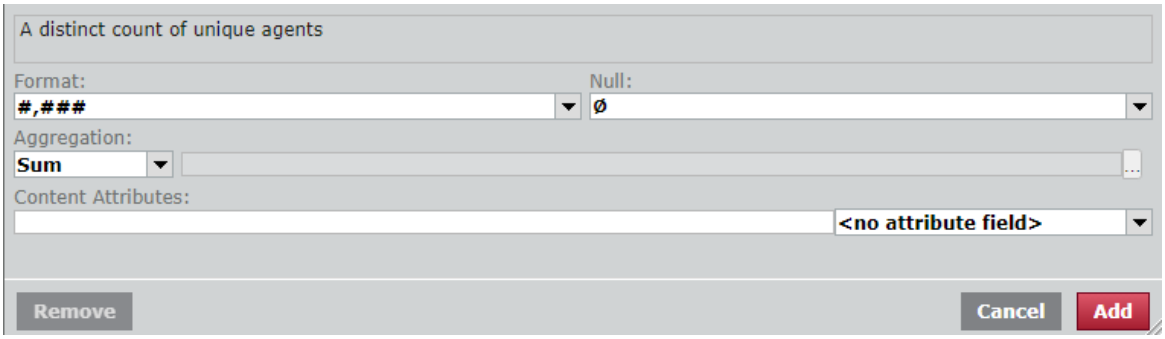
[CountOfCallId]/1000

## Sorodne teme

- Konfiguracija videza ukrepa

### Konfiguracija videza ukrepa

S polji na dnu pogovornega okna »Mera« lahko prilagodite prikaz merila v poročilu. Ta plošča je na voljo za mere modela (mere, ki so vnaprej vgrajene v Raziskovalcu podatkov) in mere po meri (mere, ki jih ustvarite sami).




## Predpogoji

- Imate dovoljenje za ustvarjanje vsebine.
- Ustvarili ste poročilo z vsaj enim ukrepom.

## Lokacija strani

Raziskovalec podatkov > odpiranje poročila

## Postopki

### Oblikovanje ukrepa

1. V podoknu Vprašanje kliknite ukrep. Odpre **se pogovorno okno Izmeri** .
2. Po potrebi konfigurirajte ukrep s spustnimi seznami in polji na dnu pogovornega okna. Spodnja tabela določa različna polja.

#### Oblikovanje polj v pogovornem oknu »Mera«

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Oblika | Oblika za prikaz številk, datumov in ur.<br>Izberete lahko obliko zapisa ali vnesete sintakso oblike. |
| nično | Kar se prikaže v poročilu, ko je vrnjena vrednost nična (prazno). |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Združevanje | Metoda konsolidacije vrednosti. Na primer, povprečno, največji ali najmanjši. |
| Atributi vsebine | Niz atributov vsebine, ki določa mero videz. Za primere in dodatne informacije glejte Vizitka o atributih vsebine. |
| Spustni seznam atributov vsebine | S spustnim seznamom na desni strani polja »Atributi vsebine« lahko za mero uporabite vnaprej konfigurirane atribute vsebine, ne da bi morali karkoli vnesti v polje »Atributi vsebine«.<br><br>**NAJBOLJŠA PRAKSA** Hkrati uporabite le eno od dveh polj z atributi vsebine. Uporaba obeh polj hkrati bi lahko vodila Do nepričakovanih rezultatov.<br><br>Vaše možnosti se razlikujejo glede na podatkovni model in lahko vključujejo naslednje:<br><br>▪ <brez polja z atributi> – privzeta vrednost. Vnaprej konfigurirani atributi niso uporabljeni.<br>▪ ATTR_CCRID_Link – spremeni mero ID posnetka stika v povezavo do posnetka in obarva besedilo modro.<br>▪ ATTR_DURATION – uporabi obliko trajanja, povezano z mero.<br>▪ ATTR_DURATION_hhmmss – uporabi obliko zapisa HH:MM:SS za ukrep.<br>▪ ATTR_kpiScoreColor – besedilo spremeni v belo na ozadju rdeče (#A6192E) za KPI-je 0,7 in manj, rumeno (#FFC72C) za KPI-je med 0,7 in 1,0 ter zeleno (#279989) za KPI-je 1,0 in višje.<br>▪ ATTR_NPS_ChartColors – uporabi rdečo barvo (#A6192E) za NPS |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| | Ocene od 0 do 6, rumene (#FFC72C) do NPS 7 in 8 ter zelene (#279989) do NPS 9 in 10.<br>▪ ATTR_NPSColours—uporablja rdečo (#A6192E) za rezultate NPS od –100 do 0, rumeno (#FFC72C) za rezultate NPS od 1 do 50,<br>In zelena (#279989) do NPS od 51 do 100.<br>▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors – uporablja rdečo (#A6192E) za rezultate NPS od 0 do 6, rumeno (#FFC72C) za ocene NPS 7 in 8 ter zeleno (#279989) za ocene NPS 9 in 10.<br>▪ ATTR_Quartile_Colors – besedilo spremeni v belo na ozadju solze (#279989) v prvem kvartilu, rumeno (#FFC72C) v drugem kvartilu, temno rumeno (#FF9D00) v tretjem kvartilu in kostanjevo (#A61923) v četrtem kvartilu.<br>▪ ATTR_SentimentChartColors – uporablja rdečo (#A6192E) za negativna čustva, rumeno (#FFC72C) za nevtralna čustva in zeleno (#279989) za pozitivna čustva. |

3. Kliknite **Uporabi**. Okno **mere** se zapre.

## Sorodne teme

- O atributih vsebine – celoten seznam vseh atributov vsebine in sintakse za njihovo uporabo.

### O atributih vsebine

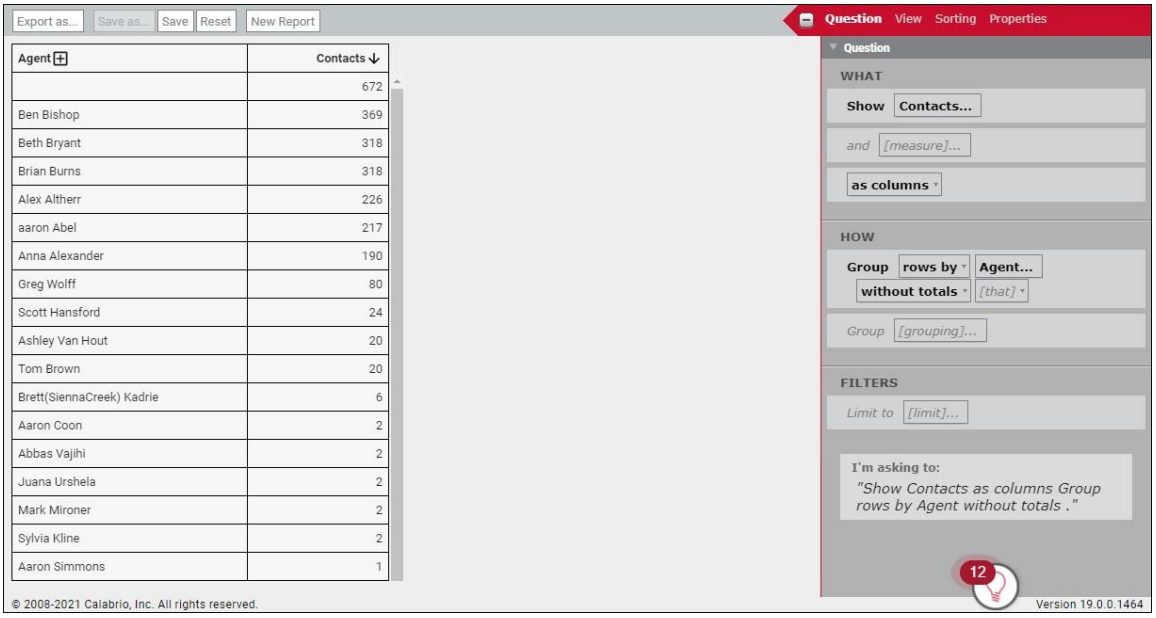
Atributi vsebine uporabijo statične ali pogojne spremembe določenih mer v poročilu.

Statična **sprememba** vedno vpliva na način prikaza mere. Atribute lahko na primer uporabite za mero, tako da je vedno prikazana v krepkem tisku.

Pogojna **sprememba** velja le, če vrednost merila izpolnjuje določena merila. Pogoj lahko na primer nastavite tako, da je mera vsakič, ko je negativno število, prikazana rdeče.

### 1. primer: spremenite številke od 20 do 200 krepko in modro

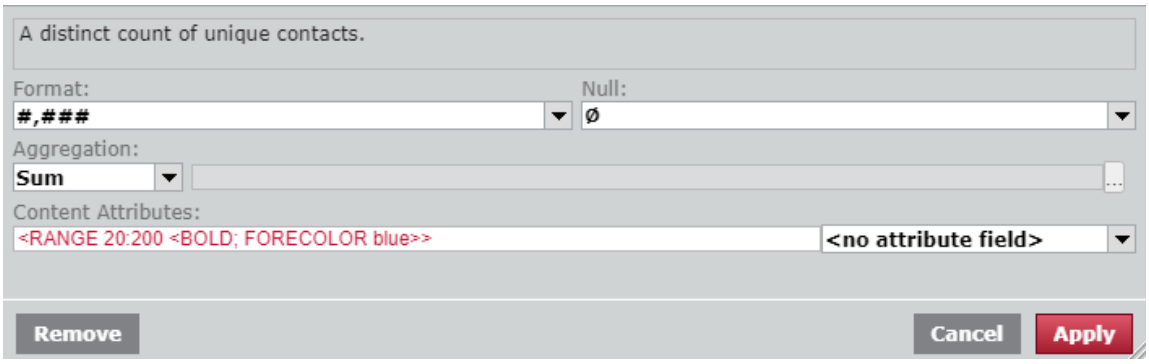
Ustvarite poročilo, ki prikazuje, koliko stikov je obravnaval posamezen posrednik. Preprosto želite prepoznati agente, ki so obravnavali med 20 in 200 stiki. Brez uporabe atributov vsebine je poročilo videti tako:



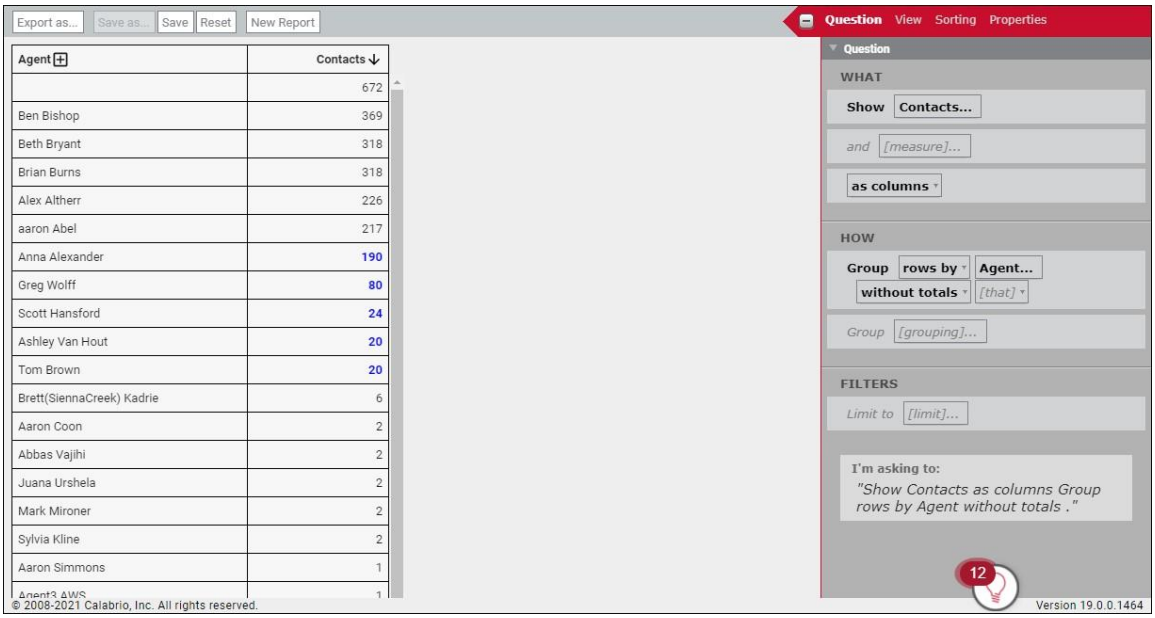

Želite, da so skupni seštevki stikov od 20 do 200 modri in krepki. To naredite tako, da uporabite ključno besedo RANGE ter atributa FORECOLOR in BOLD.

1. V **podoknu Vprašanje** kliknite **Stiki**. Odpre **se pogovorno okno Izmeri: stiki** .
2. V **polje Atributi** vsebine vnesite to besedilo:

   <RAZPON 20:200 <KREPKO; FORECOLOR modra>>



3. Kliknite **Uporabi**. Številke od 20 do 200 v stolpcu »Stiki« v poročilu so prikazane v krepkem modrem besedilu.




## 2. primer: številke barvne kode kot nizke, srednje ali visoke

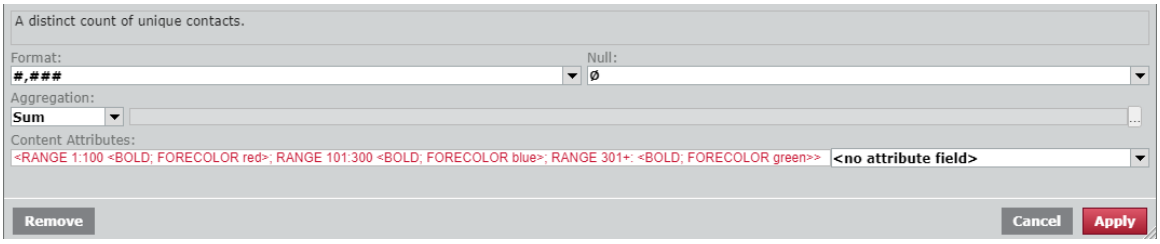
Poročilo, ki ste ga ustvarili v primeru 1, pregledate tako, da uporabi več obsegov in barv, ki označujejo uspešnost posrednikov. Agente želite videti v treh obsegih:

- Slabše delovanje (rdeča): agenti, ki so upravljali med 1 in 100 stiki
- Povprečna uspešnost (modra): posredniki, ki so upravljali med 101 in 300 stiki.
- Visoka zmogljivost (zelena): agenti, ki so upravljali 301 stik in več

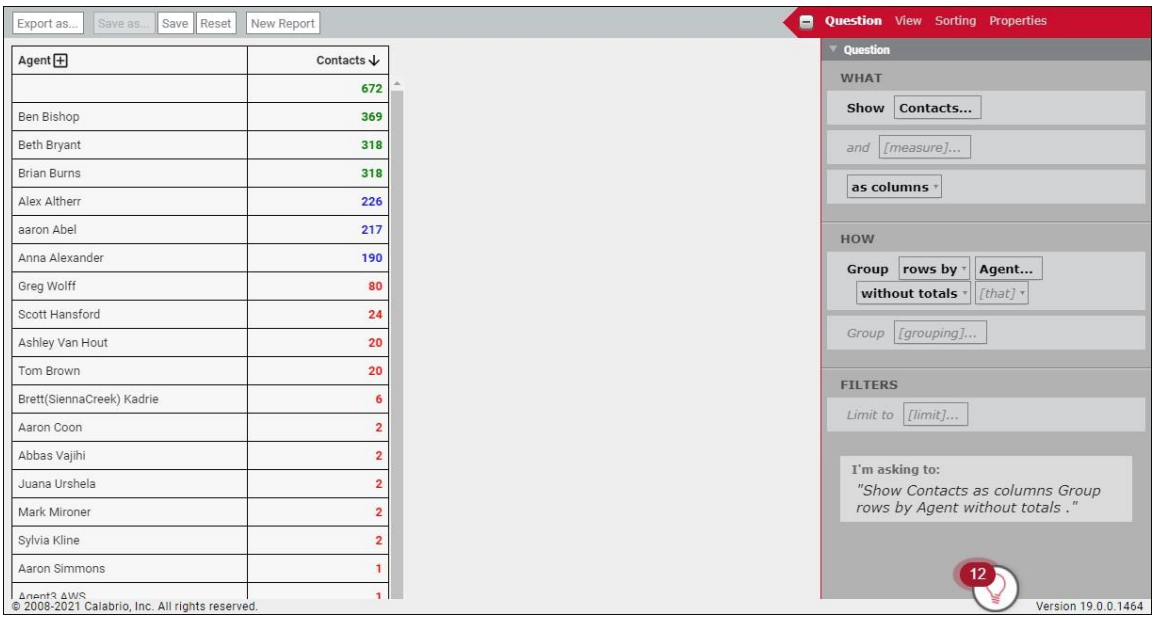
Če želite to narediti, ugnezdite več pogojev RANGE. Barve, ki jih določite za posamezen obseg, se prikažejo, če je izpolnjen kateri od pogojev.

1. V **podoknu Vprašanje** kliknite **Stiki**. Odpre **se pogovorno okno Izmeri: stiki** .
2. V **polje Atributi** vsebine vnesite to besedilo:

   SMEL; <OBMOČJE 1:100 <PREDNJA BARVA RDEČA>; RAZPON 101: 300 <FORECOLOR modra>; OBSEG 301+: <PREDNJA BARVA ZELENA>>




3. Kliknite **Uporabi**. Številke v stolpcu »Stiki« v poročilu so prikazane rdeče, modro ali zeleno, odvisno od tega, kje spadajo v tri obsege.

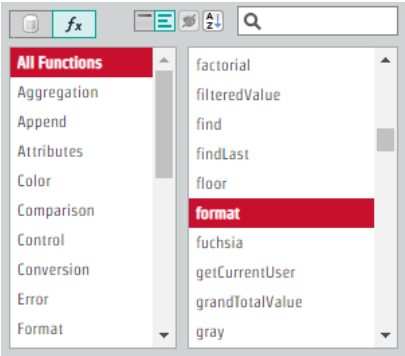



## 3. primer: ohranitev oblikovanja za časovna polja pri izvozu poročila

Ustvarite poročilo, ki prikazuje trajanje stikov v sekundah, in na spustnem seznamu Atribut vsebine izberete ATTR_DURATION_ hhmmss, da te sekunde oblikujete v ure in minute. Ko pa izvozite poročilo, so vrednosti trajanja pri izvozu prikazane v sekundah. Webex WFO to naredi tako, da lahko preprosto uvozite poročila v druge zbirke podatkov ali preglednice. Če želite ohraniti delovni čas-
Oblikovanje and-minute v izvozu, ustvarite mero po meri in uporabite atributa vsebine DURATION in PATTERN.

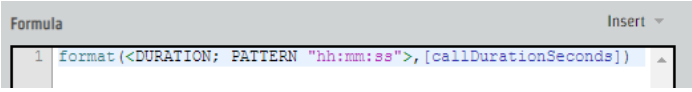
1. (Neobvezno) Odstranite izvirno mero trajanja iz poročila. Če pri izvozu potrebujete oblikovane in neoblikovane podatke, preskočite ta korak.
2. V **podoknu Vprašanje** kliknite ***[ukrep]***. Odpre **se pogovorno okno Izberi ukrep** .
3. Kliknite **Po meri**.

4. V polje Ime **vnesite ime mere** po meri.
5. Kliknite ***fx***.
6. Izberite **Vse funkcije**.
7. Izberite **obliko**.




8. V polje Formula vnesite naslednje besedilo:

   oblika(<TRAJANJE; VZOREC "hh:mm:ss">,[callDurationSeconds])




9. Kliknite **Dodaj**. Trajanje klicev v izvoženem poročilu zdaj ohrani oblikovanje časa.

## Sintaksa atributa vsebine

V tem razdelku je določeno besedilo, ki ga je treba vnesti v polje Atribut vsebine na plošči Mera.

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Vsi atributi vsebine niso primerni za vse vrste podatkov. Na primer atribut Največje decimalno mesto, ki določa največje število decimalnih mest na Prikaz v vrednosti ne vpliva na poročilo, ki vrne le cela števila.

**Opomba Vsi** časovni podatki, ki so na voljo za poročanje v Raziskovalcu, so v obliki zapisa UTC. Če želite uporabiti drugo obliko zapisa časa, dodajte časovni predmet kot mero po meri in uporabite atribut vsebine časovnega pasu.

| Element sintakse | Namen | Primer |
|---|---|---|
| kotni oklepaji | Za pritrditev vsebine atributa uporabite kotne oklepaje. | <KREPKO> |
| Besedilo z velikimi črkami | Z velikimi črkami določite ime atributa. | <POŠEVNO> |

| Element | Namen | Primer |
|---|---|---|
| Resnično/Napačno | Za logične atribute določite **true** , da jih omogočite, in **false** , da jih onemogočite. Logični atribut, ki ne določa vrednosti »true« ali »false«, je privzeto true. | <KREPKO RESNIČNO> ali <KREPKO><br><KREPKO napačno><br>Uporabi ali odstrani krepko oblikovanje. |
| Podpičji | Ločite deklaracije več atributov s podpičjem. | <poševno; KREPKO><br>Uporabi ležeče in krepko oblikovanje. |
| Statična deklaracija vrednosti s presledkom ali enačajem | Za atribute, ki zahtevajo dodelitev vrednosti, vnesite deklaracijo statične vrednosti za atributom in znotraj kotnih oklepajev. Statično vrednost lahko ločimo od atributa s presledkom ali enačajem. | <PREDNJA BARVA modra><br><FORECOLOR=modra><br>Uporabi modro barvo za besedilo. |
| dvojni narekovaji vrednosti v dvojno obliko | Dodajanje besedilnih<br>Narekovaje. | <FONT_FACE "Arial"><br>Uporabi pisavo Arial za besedilo. |
| ni | Predpona atributa z **ne** , da odklopi njegovo vrednost in prisili uporabo privzetega. To lahko uporabite za preglasitev katerega koli atributa. | <Brez FONT_FACE><br>Preglasi vse sloge pisave po meri, ki so bili morda določeni drugje. |

## Ključne besede

Raziskovalec podatkov uporablja naslednje tri ključne besede za spreminjanje atributov vsebine.

- **NAPAKA** – prepozna, ali je prišlo do težave z ukrepom. (Če formula na primer povzroči, da je število deljeno z ničlo.)
- **NULL** – identificira mero, ki ne vrne nobene vrednosti.
- **OBSEG** – določa mere med dvema določenima mejama.

S temi ključnimi besedami nastavite pogoje za atribute vsebine. Pri delu s ključnimi besedami veljajo naslednja pravila sintakse.

| Element sintakse | Namen | Primer |
|---|---|---|
| OBMOČJE n:n | Uporabite pogoj ključne besede RANGE, ki mu sledita spodnja in zgornja meja obsega, ločeni z dvopičjem. | <RAZPON 0:100 <KREPKO>><br><br>Prikaže vrednosti v obsegu od 0 do vključno 100 v krepkem tisku. |
| OBMOČJ<br>E n:<br>RAZPON:<br>OBSEG :n | Uporabite pogoj ključne besede RANGE, ki mu sledi spodnja ali samo zgornja meja, da označite, da meja ni vključujoča.<br><br>Obsegu lahko uporabite več atributov. | <OBMOČJE 0: <PODČRTANO>><br><br>Poudari vrednosti, večje od 0.<br><br><OBMOČJE 0: <KREPKO; ITALŠČINA>><br><br>Uporabi krepko in ležeče oblikovanje za vrednosti, večje od 0. |
| OBSEG N+: | Uporabite pogoj ključne besede RANGE, ki mu sledita spodnja meja in znak plus, da označite, da spodnja meja ni vključujoča. | <RAZPON 0+: <PODČRTANO>><br><br>Uporabi podčrtaj za vrednosti, ki so večje od 0, vendar ne vključujejo. |
| OBSEG :n- | Uporabite pogoj ključne besede RANGE, ki mu sledita zgornja meja in znak minus za | <DOSEG: 0- <KREPKO>><br><br>Uporabi krepko pisavo za vrednosti, manjše od |

| Element | Namen | Primer |
|---|---|---|
| | označujejo, da zgornja meja ni vključujoča. | kot, vendar ne vključuje 0. |
| NIČEL<br>NA<br>NAPA<br>KA<br>NIČ, NAPAKA | S pogoji ključnih besed NULL, ERROR ali obema preverite, ali je vrednost ničelna ali vrednost napake. Pri uporabi obeh ključnih besed ločite z vejico. | <NIČNA, NAPAKA <BARVA OZADJA rdeča>><br><br>Prikaže rdečo barvo ozadja, če je stanje ničelno ali napačno. |
| Več pogojev ključnih besed z enim atributom | Pri dodeljevanju enega atributa več pogojem ključnih besed (OBSEG, NULL, ERROR) ločite pogoje z vejico. | <NIČ, OBSEG 1:100<POŠEVNO>><br><br>Ležeče označi ničle in vrednosti med 1 in vključno 100. |
| Več pogojev ključnih besed z več atributi | Pri dodeljevanju različnih atributov za več pogojev ključnih besed (OBSEG, NULL, ERROR) ločite pogoje s podpičjem. | <NIČNA <PODČRTAJ>; OBMOČJE 1:100<POŠEVNO>><br><br>Poudari ničelno vrednost in ležeče poudari vrednosti med 1 in vključno 100. |
| Ugnezdeni pogoji več ključnih besed | Pri gnezdenju več pogojev ključnih besed veljajo določeni atributi, če je izpolnjen kateri koli od pogojev. | <NIČNA <PODČRTAJ>; OBSEG 0+: <POŠEVNO>, DOSEG 0:100 <PREDNJA BARVA RDEČA>; RAZPON 101:200 <PREDNJA RUMENA>; OBSEG 201+: <FORECOLOR zelena>; OBSEG 201+: <KREPKO>> |

| Element sintakse | Namen | Primer |
|---|---|---|
| | | Prikaže vse vrednosti, večje od nič v ležečem tisku.<br>Prikaže vse vrednosti v rdeči, rumeni ali zeleni barvi glede na določene obsege. Če vrednost pade nad 200, uporabi zeleno barvo in krepko. |

## Dodatni premisleki v sintaksi

- Večina imen atributov razlikuje med velikimi in malimi črkami. Najbolje je, da uporabite velike črke za vsa imena atributov.
- Tri ključne besede, RANGE, NULL in ERROR, pomagajo preizkusiti vrednosti in uporabiti pogojno oblikovanje na podlagi rezultatov.
- Pri uporabi vrednosti atributov v formuli se dobesedne vrednosti štejejo za konstante.

## Atributi vsebine za vse vrste podatkov

Atribute vsebine v tej tabeli lahko uporabite za vse vrste podatkov.

| Lastnost | Opis | Primer |
|---|---|---|
| LOCALE | Konfigurira ime področnih nastavitev, kot je določeno v jezikovnih kodah ISO-639 in kodah držav ISO-3166. Privzete nastavitve oblikovanja so izpeljane iz področnih nastavitev. | <LOCALE "SI"><br><OBMOČJE "fr_CA"> |
| NULL_TEXT prikazano | Določa besedilo, za katerega bo<br>Ničelne vrednosti. | <NULL_TEXT »Podatki niso na voljo«. > |
| PREDPONA | Pretvarja določeno besedilo v vrednost. Besedilo predpone je dodano, ko je uporabljeno drugo oblikovanje. Predpono lahko dodate oblikovanim vrednostim katere koli vrste. Predpone niso dodane | |

| Element | Namen | Primer |
| --- | --- | --- |

| Lastnost | Opis | Primer |
|---|---|---|
| | Ničelne vrednosti ali vrednosti napak ali vrednosti, dodeljene z ZAMENJAJ atribut. | |
| ZAMENJATI | Zamenja vrednost z vrednostjo Določeno besedilo, tudi če je vrednost nična ali napačna. Če je podana vrednost ZAMENJAJ, se ne uporabijo nobeni drugi atributi oblikovanja besedila, vključno s predpono in pripono. | <ZAMENJAJ "ZAUPNE INFORMACIJE"> |
| PRIPONA | Vrednosti doda določeno besedilo. Besedilo pripone je dodano, ko je uporabljeno drugo oblikovanje. Pripono lahko dodate oblikovanim vrednostim katere koli vrste.<br>Pripone niso dodane ničelnim vrednostim ali vrednostim napak ali vrednostim, dodeljenim z atributom ZAMENJAJ. | |

## Atributi vsebine za besedilne podatkovne tipe

Atribute vsebine v tej tabeli lahko uporabite za besedilne podatkovne tipe.

| Lastnost | Opis | Primer |
|---|---|---|
| BARVA OZADJA | Uporabi določeno barvo za zapolnitev ozadja. | <BACKCOLOR "bela">  |
| SMEL | Prikaže navedeno besedilo kot krepko. | <KREPKO> |
| DISPLAY_NAME | Uporabi navedeno besedilo za zamenjavo imena mere za naslove. To je podobno atributu HEAD. Vendar pa lahko DISPLAY_NAME vključuje besedilo filtra in drugo spremenljivo vsebino. Ta atribut | <DISPLAY_NAME "Najvišja prodajna vrednost">  |

| Lastnost | Opis | Primer |
|---|---|---|
| | Ni mogoče uporabiti za carinske ukrepe. | |
| DROP_HEADING_ PREDPONA | Obreže prikaz določenih znakov z leve strani vrednosti. Ta atribut lahko določite kot vrednost ali kot kontrolni znak, na primer znak minus ( - ). To določa, da je treba za prikaz odstraniti vse, kar je levo od in vključno z znakom minus.<br><br>Ta atribut je uporaben za preprečevanje prikaza predpon, ki so bile morda dodane za nadzor vrstnega reda razvrščanja besedilnih vrednosti v kohortah. | <DROP_HEADING_PREFIX 4><br><br><DROP_HEADING_PREFIX "-"> |
| FONT_FACE besedilo. | Nadzira pisavo, ki bo uporabljena za<br><br>Data Explorer podpira običajne videze pisav z uporabo običajnih spletnih varnih skladov pisav CSS. Če je določena neprepoznana pisava, bo vsebina prikazana v skladu s pravili sklada pisav CSS, pogosto z osnovno pisavo serif. | <FONT_FACE "Arial"> |
| FORECOLOR besedila. | Uporabi določeno barvo za prikaz<br><br>Raziskovalec podatkov podpira te splošne barvne vrednosti:<br><br>Aqua, črna, modra, barva, fuksija, siva, zelena, limeta, kostanjeva, mornarska, oljčna, oranžna, vijolična, rdeča, srebrna, solzna, bela in rumena.<br><br>**Opomba** Katero koli vrednost RGBa lahko določite tudi z uporabo funkcije COLOR (<br>) funkcija v formuli. | <PREDNJI ČAJ> |

| Lastnost | Opis | Primer |
|---|---|---|
| NASLOV | Uporabi navedeno besedilo za zamenjavo imena mere za naslove. To je podobno atributu DISPLAY_NAME. Vendar ADDRESS ne more vključevati besedila filtra in druge spremenljive vsebine. Ta atribut se lahko uporablja za vse ukrepe, vključno z ukrepi po meri. | <NASLOV "Najvišja prodajna vrednost"> |
| LEŽEČE | Prikaže navedeno besedilo v ležečem tisku. | <POŠEVNO> |
| POVEZAVA URL-ju. | Doda hiperpovezavo navedenemu<br>**OPOMBA** Ko je ta atribut določen na meri, se doda a Povezava do naslova ukrepa. | <POVEZAVA "https://www.calabrio.com">. |
| OPOMBA | Trenutnemu ukrepu priloži opombo z določenim besedilom. Opomba se prikaže v opisu orodja, ki je prikazan, ko se s kazalcem miške pomaknete nad naslov mere ali katero koli vrednost za to mero. | <OPOMBA: »Vprašajte plačljive račune za več podrobnosti«. > |
| PREČRTANO | Prikaže določeno besedilo z prečrtano. | <PREČRTANO> |
| PODČRTANO | Prikaže določeno besedilo s podčrtajem. | <PODČRTAJ> |

## Atributi vsebine za številske podatkovne tipe

Atribute vsebine v tej tabeli lahko uporabite za številske podatkovne tipe.

| Lastnost | Opis | Primer |
|---|---|---|
| BYTE_SCALE | Določa, v kakšnem merilu je želeni izhod bajtov | <BYTE_"kB"> |

| Lastnost | Opis | Primer |
|---|---|---|
| | Uporabljati v korakih po 1024. Razpon je od bajtov (B) do jotajtov (YB). Prav tako ima samodejno možnost samodejne izbire najboljšega merila. | ▪ Če želite oblikovati vrednost "3287040", se prikaže "3.210 kB", ker 287040 ÷ 1024 = 3210<br><BYTE_"avto">▪ Če je vrednost »9876543210« oblikovana z <BYTE_ »samodejno«>, "9.198 GB" se prikaže, ker ga ni mogoče dodatno zmanjšati. |
| CURRENCY_ KODA | Določa kodo valute, kot je definirana v ISO-4217 . Če je naveden tudi CURRENCY_SYMBOL, ima ta prednost pred njim. | <CURRENCY_CODE "EUR"> |
| CURRENCY_ SIMBOL | Določa simbol, ki bo uporabljen pri oblikovanju.<br>**Opomba** Če želite, da se simbol prikaže, morate v možnosti <brez oblikovanja> izbrati tudi Seznam za izbiro oblike pogovornega okna za izbiro mere. | <CURRENCY_SYMBOL "$"> |
| TRAJANJE | Določa, da mora biti vrednost prikazana kot časovno trajanje. Ta atribut privzeto uporablja vzorec mm:ss. Lahko ga kombinirate z atributom PATTERN, da določite nadomestne formate. | <TRAJANJE><br><TRAJANJE; VZOREC "h:mm:ss">*<br><TRAJANJE; VZOREC "mm.##">▪ Prikaže število minut z največ dvema decimalkama za delček minute.<br><TRAJANJE; VZOREC |

| Lastnost | Opis | Primer |
|---|---|---|
| | | "mm:ss.00"><br>▪ Prikaže minute, sekunde in natanko dve decimalki za delček sekunde. |
| DOLOČEN | Določa število decimalnih mest za prikaz vrednosti. Po potrebi se vrednost zaokroži na določeno število decimalnih mest. | <FIKSNO 4> |
| INPUT_BYTE_ LESTVICA | Določa, v kakšnem bajtnem merilu je vhodno število. Če ni določeno, se predpostavlja, da je vhodna vrednost v bajtih. | <INPUT_BYTE_"MB"><br>▪ Če želite vrednost »2« oblikovati z <BYTE_ "MB">, "2,048 kB" je prikazan, ker je 1024 kB v 1 MB. |
| INPUT_ METRIC_ LESTVIC A | Določa, katero merilo metrike je vhodna številka. | <INPUT_METRIC_"k"><br>▪ Če je vrednost "123456.789" dopolnjena z <METRIC_"M"> in <METRIC_UNIT "J"> je treba formatirati, prikaže se "123.457 MJ", ker je v 1 MJ 1000 kJ. |
| CELO ŠTEVILO | Oblikuje vrednost kot celo število in jo zaokroži na najbližje celo število. | <CELO ŠTEVILO> |
| MAX_DP | Določa največje število decimalnih številk | <MAX_DP 2> |

| Lastnost | Opis | Primer |
|---|---|---|
| | mesta, ki bodo vključena v ulomek dela oblikovanega števila.<br><br>Če določeno število števk presega število števk v vrednosti ulomka, se prikažejo vse razpoložljive števke.<br><br>**OPOMBA** Ta vrednost se prezre, če je določen atribut FIX. | ▪ Če je vrednost »1.23« oblikovana z <MAX_DP 1>, se prikaže »1.2«.<br>▪ Če je vrednost »1,23« oblikovana z <MAX_DP 2>, se prikaže »1.23«.<br>▪ Če je vrednost »1,23« oblikovana s <MAX_DP 3>, se prikaže »1,23«. |
| METRIC_ LESTVIC A | Določa, v kakšnem merilu naj se uporabi želeni izpis meritve. Uporablja korake po 1000. Razpon je od pico (p) do yotta (Y). Prav tako ima samodejno možnost samodejne izbire najboljšega merila.<br><br>METRIC_mora vedno spremljati METRIC_UNIT.<br><br>Razpoložljive tehtnice:<br><br>▪ p—pico<br>▪ N—Nano<br>▪ u—mikro<br>▪ m—Milli<br>▪ K—kilogram<br>▪ M—mega<br>▪ G—giga<br>▪ T—tera<br>▪ P—peta<br>▪ E—exa | <METRIC_"k"><br><br>▪ Če je vrednost "123456789" dopolnjena z <METRIC_UNIT "J"> je Za oblikovanje, "123,456.789 kJ" je Prikazani.<br><br><METRIC_"samodejno"><br><br>▪ Če je vrednost "0,0008" dopolnjena z <METRIC_UNIT "W"> je Za formatiranje je prikazano »800 uW«. |

| Lastnost | Opis | Primer |
|---|---|---|
| | ▪ Z—zetta<br>▪ Y—yotta<br>▪ Samodejno – samodejno izbere najboljše merilo.<br>▪ ' '—prazne narekovaje za osnovno metrično enoto. Na primer, metri namesto kilometrov.<br><br>**OPOMBA** Namesto določanja črkovane številke lahko uporabite tudi črkovano<br>lestvica. | |
| METRIC_UNIT | Določa, katera enota je prikazana v Izhod. METRIC_UNIT mora vedno spremljati METRIC_. | Oglejte si primere za METRIC_. |
| MIN_DP decimalnih mest | Določa najmanjše decimalno število<br><br>mesta, ki bodo vključena v ulomek dela oblikovanega števila.<br><br>Če navedeno število števk presega število števk v vrednosti ulomka, se prikažejo vse razpoložljive števke, ki jim sledijo ničle, da se doseže določeno število števk.<br><br>**OPOMBA** Ta vrednost se prezre, če je določen atribut FIX. | <MIN_DP 3><br><br>▪ Če je vrednost »1.2« oblikovana z <MIN_DP 1>, se prikaže »1.2«.<br>▪ Če je vrednost »1.2« oblikovana z <MIN_DP 2>, se prikaže »1.20«.<br>▪ Če je vrednost »1.2« oblikovana s <MIN_DP 3>, se prikaže »1.200«. |
| MIN_INT_ ŠTEVILK E | Določa najmanjše število celoštevilskih števk, ki morajo biti vključene v celoten številski del oblikovanega števila.<br><br>Če navedeno število števk presega | <MIN_INT_DIGITS 3><br><br>▪ Če je vrednost ».123« oblikovana z <MIN_ INT_DIGITS 0>, je ».123« |

| Lastnost | Opis | Primer |
|---|---|---|
| | Pred številom števk v celoštevilski vrednosti, pred vsemi razpoložljivimi števkami so ničle, da se doseže določeno število števk. | Prikazani.<br>▪ Če je vrednost ».123« oblikovana z <MIN_ INT_DIGITS 1>, »0,123« Je prikazan.<br>▪ Če je vrednost ».123« oblikovana s <MIN_ INT_DIGITS 3>, Prikaže se »000.123«. |
| VZOREC uporabiti. | Določa vzorec oblikovanja, ki ga želite<br>**Opomba** Če želite, da je atribut pravilno prikazan, morate na spustnem **seznamu Oblika** izbrati **tudi<brez oblikovanja>** seznam navzdol v pogovornem oknu Izberi **ukrep** . | <VZOREC "#,###.00"> |
| ODSTOTEK | Oblikuje vrednost kot odstotek, Prikaz simbola % in povečanje velikosti za 100.<br>Ta atribut je najbolj uporaben za prikaz delnih vrednosti. | <ODSTOTEK> |
| RADIX_CHAR | Določa znak, ki ga bo uporabil za decimalno ločilo v številkah. To mora biti enomestna vrednost niza. | <RADIX_CHAR ","> |
| TRIPLE_CHAR | Določa znak, ki ga bo uporabil za združevanje ločila (običajno na tisoče) v številih. To mora biti enomestna vrednost niza. | <TRIPLE_CHAR "." > |

| Lastnost | Opis | Primer |
|---|---|---|
| | **OPOMBA** Če želite preprečiti prikaz znakov, določite prazen niz za potlačite. | |

## Atributi vsebine za podatkovne tipe datum/čas

Atribute vsebine v tej tabeli lahko uporabite za podatkovne tipe datum/čas.

| Lastnost | Opis | Primer |
|---|---|---|
| DATE_STYLE uporabiti. | Določa slog oblikovanja datuma, ki ga želite<br><br>Možnosti vključujejo naslednje: kratke, srednje, dolge, polne, privzete in nobene. | <DATE_STYLE "polno"> |
| VZOREC uporabiti. Ta | Določa vzorec oblikovanja, ki ga želite<br><br>Atribut lahko kombinirate z drugimi atributi, kot je DURATION za nadzor prikaza številčno shranjenih časovnih trajanj.<br><br>**OPOMBA** Da bo atribut pravilno prikazan, morate izbrati tudi <ne oblikovanje> na seznamu Izbira oblike v pogovornem oknu za izbiro mere. | <VZOREC "#,###.00"> |
| TIME_STYLE | Določa slog oblikovanja, ki bo uporabljen za Časovni del vrednosti datum/čas. Možnosti vključujejo naslednje: kratke, srednje, dolge, polne, privzete in nobene. | <TIME_STYLE "kratek"> |
| TIME_ZONE | Določa časovni pas za tolmačenje Datumske in časovne vrednosti. | <TIME_ZONE "Amerika/Vancouver"> |

## Atributi vsebine za logične podatkovne tipe

Raziskovalec podatkov ne uporablja logične vrednosti kot podatkovnega tipa. Vendar pa podpira ravnanje z vrednostmi številskih podatkov 0 in 1 kot vrednostmi false/ne in true/yes. Atribute vsebine v tej tabeli lahko uporabite za številske podatkovne tipe z vrednostmi 0 ali 1.

| Lastnost | Opis | Primer |
|---|---|---|
| FALSE_TEXT | Določa niz za prikaz napačnih vrednosti. | <FALSE_TEXT "Ni na zalogi." > |
| TRUE_TEXT | Določa niz za prikaz resničnih vrednosti. | TRUE_TEXT "Na zalogi." > |

## Ustvarjanje pogleda

Ko ustvarite vprašanje za poročilo, lahko prilagodite način ponazoritve podatkov. To naredite v pogledu Tab v podoknu z vprašanji.

Poročilo je privzeto predstavljeno kot tabela, v kateri so izbrane mere stolpci in podatki kot vrstice. To je tisto, kar se prikaže, ko razvijate svoje vprašanje. V pogledu Tab lahko prilagodite tabelo ali izberete drugo vrsto pogleda.

Ko izberete vrsto pogleda, lahko nato izbirate med številnimi možnostmi pogleda in možnostmi sloga. Možnosti so odvisne od vrste pogleda, ki ga izberete. Ko izbirate možnosti in prilagajate pogled, so vaše izbire sproti pregledane v podoknu poročila.

Vse vrste pogledov niso primerne za vaše poročilo. Razmisliti boste morali, katera vrsta grafikona bo najbolje delovala z vašimi podatki. Nekateri grafikoni najbolje prikazujejo razmerje med več informacijami, drugi pa lahko bolje prikažejo trende skozi čas. Nekatere vrste pogledov lahko obravnavajo več mer, druge pa lahko prikažejo le eno mero.

### Vrste pogledov, ki so na voljo

V nadaljevanju so navedene trenutno razpoložljive vrste pogledov. Vsaka vrsta pogleda ima možnosti oblikovanja za nadzor oznak, besedila, barv itd.

- Območni grafikon
- Palični grafikon
- Stolpčni grafikon
- Sestavljeni grafikon
- Merilni grafikon
- Naslovni grafikon
- Grafikon naslova KPI
- Grafikon razvrstitve KPI
- Črtni grafikon

- Tortni grafikon
- Raztreseni grafikon
- Pogled tabele
- Pogled oblaka v Wordu

## Območni grafikon

Ploščinski grafikoni prikazujejo podatke, podobne črtnemu grafikonu, vendar z zapolnjenim območjem pod črto. Območni grafikoni se pogosto uporabljajo za prikaz:

- Sestava celote in kateri deli sestavljajo celoto
- Obseg sprememb
- Razlika med dvema ali več trendi Območni

grafikoni lahko obravnavajo več meritev.

Za ponazoritev lahko izbirate med eno od spodnjih možnosti grafikona.

| Možnost | Opis |
|---|---|
| Prekrivanje | (privzeto) Prikaže območje pod več vrsticami, da prikaže relacijo med kategorijami. |
| Prekrivanje z markerji | Prekriva grafikon s pikami, ki predstavljajo posamezne podatkovne točke na črte. |
| Naložen | Prikaže območje pod več vrsticami, eno za drugo, da prikaže primerjavo med kategorijami. |
| Naložen z oznakami | Prekriva grafikon s pikami, ki predstavljajo posamezne podatkovne točke na zložene črte. |

Ko izberete želeno možnost grafikona, lahko grafikon še dodatno prilagodite s temi kontrolniki:

- Legenda
- Styling
- Naslovov

- Možnosti mreže
- Prikaz osi
- Oblika zapisa podatkovnih serij
- Prikaz izjem

## Palični grafikon

Palični grafikoni prikazujejo informacije kot vodoravne črte vzdolž osi Y, posamezno ali naložene. Ta vrsta vizualizacije se lahko uporablja za učinkovito prikazovanje:

- Porazdelitev podatkov, kot so trendi in razponi
- Primerjava naborov vrednosti
- Trend, ki se sčasoma razvije v

paličnih grafikonih, lahko obravnava več

mer.

Za ponazoritev lahko izbirate med eno od spodnjih možnosti grafikona.

| Možnost | Opis |
|---|---|
| 2D | (privzeto) Palice so predstavljene v dveh dimenzijah, po eni vrstici na mero. |
| 2D naložen | Palice so predstavljene v dveh dimenzijah z več merami Naloženo, da prikaže razmerje med posameznimi elementi in celoto. |
| Preklop za ohranitev vsot | Prikaže skupno vrednost na grafikonu kot dodatno vrstico z oznako "Skupaj". **Opomba** Če želite prikazati skupno vrednost kot dodatni stolpec, morate najprej izbrati **z vsotami** v razdelku Skupina vprašanja Plošči. |

Ko izberete želeno možnost grafikona, lahko grafikon še dodatno prilagodite s temi kontrolniki:

- Legenda
- Styling

- Naslovov
- Možnosti mreže
- Prikaz osi
- Oblika zapisa podatkovnih serij
- Prikaz izjem

## Stolpčni grafikon

Stolpčni grafikoni prikazujejo informacije kot navpične črte vzdolž vodoravne osi X, posamezno ali naložene. Ta vrsta vizualizacije se lahko uporablja za učinkovito prikazovanje:

- Porazdelitev podatkov, kot so trendi in razponi
- Primerjava naborov vrednosti
- Trend, ki se sčasoma razvije Stolpčni

grafikoni lahko obravnavajo več mer.

Za ponazoritev lahko izbirate med eno od spodnjih možnosti grafikona.

| Možnost | Opis |
|---|---|
| 2D | (privzeto) Stolpci so predstavljeni v dveh dimenzijah, en stolpec na mero. |
| 2D naložen | Stolpci so predstavljeni v dveh dimenzijah z več merami, naloženimi tako, da prikazujejo razmerje med posameznimi elementi in celoto. |
| Preklop za ohranitev vsot | Prikaže skupno vrednost na grafikonu kot dodatni stolpec z oznako "Skupaj".<br>**Opomba** Če želite prikazati skupno vrednost kot dodatni stolpec, morate najprej izbrati **z vsotami** v razdelku Skupina vprašanja Plošči. |

Ko izberete želeno možnost grafikona, lahko grafikon še dodatno prilagodite s temi kontrolniki:

- Legenda
- Styling
- Naslovov
- Možnosti mreže
- Prikaz osi
- Oblika zapisa podatkovnih serij
- Prikaz izjem

## Sestavljeni grafikon

Sestavljeni grafikoni vključujejo stolpce in črte. Uporabne so pri primerjavi dveh nizov vrednosti, kot so napovedi in dejanske vrednosti. Lahko obravnavajo več ukrepov.

Grafikon lahko prilagodite s temi kontrolniki:

- Legenda
- Styling
- Naslovov
- Možnosti mreže
- Prikaz osi
- Oblika zapisa podatkovnih serij
- Prikaz izjem

## Merilni grafikon

Merilni grafikoni prikažejo vrednost posamezne mere kot iglo na številčnici, na primer merilnik hitrosti. Pogosto se uporabljajo za prikaz enega samega pomembnega ukrepa ali trenda, ki se razvija skozi čas.

Grafikon lahko prilagodite s temi kontrolniki:

- Styling
- Naslovov
- Možnosti merilnika
- Obsegov

## Naslovni grafikon

Z naslovnimi grafikoni lahko pomembno mero prikažete kot eno številko, brez podrobnosti ali drugih motenj. Pogosto so združena z drugimi takšnimi poročili na nadzorni plošči, da lahko takoj posnamete trenutno stanje vaše organizacije.

Grafikon lahko prilagodite s temi kontrolniki:

- Styling
- Naslovov
- Možnosti naslova
- Obsegov

## Grafikon naslova KPI

Naslovni grafikoni KPI-jev prikazujejo eno vrednost, ki predstavlja ključni kazalnik uspešnosti (KPI), ki bi ga uporabniki lahko dobro poznali. Naslov KPI-ja uporablja KPI-je, konfigurirane na strani za konfiguracijo KPI-jev (upravljanje aplikacij > skrbništvo > ključni kazalniki učinkovitosti (KPI)).

Ta grafikon vam omogoča, da pridobite vpoglede iz:

- Meritev, kot je povprečni čas obravnave, ločljivost prvega klica itd.
- KPI, ki je združen nabor vrednosti, ustvarjenih iz formule po meri
- Predlagani pragovi, ki usmerjajo dejanje

Grafikon lahko prilagodite tako, da:

- Styling
- Naslovov
- Možnosti naslova KPI-jev

## Grafikon razvrstitve KPI

Grafikoni razvrstitve KPI ponazarjajo podatke z več vključenimi podskupinami, na primer člani skupine ali ekipe v oddelku. Ta grafikon lahko na primer ponazori, kako dobro posredniki dosegajo svoje cilje, pri čemer z barvami in puščicami označuje spremembe.

Ta grafikon vam omogoča, da pridobite vpoglede iz:

- Meritev, kot je povprečni čas obravnave, ločljivost prvega klica itd.
- KPI, ki je združen nabor vrednosti, ustvarjenih iz formule po meri

- Več spremenljivk v skupini
- Predlagani pragovi, ki usmerjajo dejanje

Ta grafikon lahko prilagodite tako, da uporabite:

- Styling
- Naslovov
- Možnosti uvrstitve KPI

## Črtni grafikon

Črtni grafikoni prikazujejo podatke v nizu. To je edina vrsta grafikona, ki lahko vključuje trendno črto.
Črtni grafikoni se pogosto uporabljajo za prikaz teh informacij:

- Porazdelitev podatkov, kot so trendi, obsegi, osamelci in težnje
- Primerjava naborov vrednosti
- Trend skozi čas pri uporabi več osi
- Razmerje med enim in drugim ukrepom

Za ponazoritev lahko izbirate med eno od spodnjih možnosti grafikona.

| Možnost | Opis |
|---|---|
| Naravnost | (privzeto) Ravna črta od ene podatkovne točke do druge. |
| Naravnost z markerji | Ravna črta od ene podatkovne točke do druge s pikami, ki predstavljajo vsako podatkovno točko. |
| Označevalcev | Pike so prikazane na vsaki podatkovni točki, ne da bi jih povezovala črta. |
| Ukrivljene | Gladka krivuljska črta poveže vsako podatkovno točko z drugo. |
| Ukrivljen z markerji | Gladka ukrivljena črta poveže vsako podatkovno točko z drugo s pikami ki predstavljajo podatkovne točke. |

Ko izberete želeno možnost grafikona, lahko grafikon še dodatno prilagodite s temi kontrolniki:

- Legenda
- Styling
- Naslovov
- Možnosti mreže
- Prikaz osi
- Oblika zapisa podatkovnih serij
- Prikaz izjem

## Tortni grafikon

Tortni grafikoni prikažejo vsoto posamezne mere kot celoten krog in velikost komponent, ki sestavljajo ta krog. Tortni grafikoni so najučinkovitejši, če imate omejeno število kategorij podatkov, ki so del ene skupine.

Grafikon lahko prilagodite s temi kontrolniki:

- Legenda
- Styling
- Naslovov
- Možnosti tortnega grafikona
- Prikaz izjem

## Raztreseni grafikon

Raztreseni grafikoni prikazujejo korelacije med nizi vrednosti, ki jih ni mogoče predstaviti v nizu ali intervalu. Uporabne so za prikaz:

- Primerjava naborov vrednosti
- Porazdelitev trendov, teženj, razponov informacij in osamelcev
- Razmerje med dvema ukrepoma

Raztreseni grafikoni lahko obravnavajo več mer. Če imate tri mere, raztreseni grafikon postane mehurčni grafikon. Mehurčni grafikon je razširitev raztresenega grafikona, ki se uporablja za pregled odnosov med tremi meritvami. Vsaka pika v mehurčnem grafikonu ustreza eni podatkovni točki, vrednosti mer za vsako točko pa so označene z vodoravnim položajem, navpičnim položajem in velikostjo pike.

Grafikon lahko prilagodite s temi kontrolniki:

- Styling
- Naslovov
- Možnosti mreže
- Prikaz osi
- Oblika zapisa podatkovnih serij

## Pogled tabele

Pogled tabele je privzeta vrsta pogleda in najosnovnejša ponazoritev. Tabele prikazujejo številske informacije in jih je mogoče uporabiti z več merami. Razvrstite jih lahko v naraščajočem ali padajočem vrstnem redu po poljubnem stolpcu tako, da kliknete glavo tega stolpca.

Za ponazoritev tabele lahko izbirate med eno od spodnjih možnosti tabele.

| Možnost | Opis |
|---|---|
| Poln | (privzeto) Prikaže tabelo z glavami stolpcev in vrstic. |
| Samo glava stolpca | Prikaže tabelo le z glavami stolpcev. |
| Samo glava vrstice | Prikaže tabelo samo z glavami vrstic. |
| Kompakten | Prikaže tabelo z glavami stolpcev in vrstic na najmanjšem možnem območju. |
| Kompaktna (samo glava stolpca) | Prikaže tabelo samo z glavami stolpcev na najmanjšem možnem območju. |
| Samo celice | Prikaže podatke poročila brez glav stolpcev ali vrstic. |

Ko izberete želeno možnost tabele, lahko tabelo dodatno prilagodite s temi kontrolniki:

- Styling
- Naslovov
- Slog tabele
- Prikaz izjem

## Pogled oblaka v Wordu

Pogledi Wordovega oblaka prikažejo pogostost določenih besed tako, da velikost besede sorazmerno z njeno pogostostjo uporabe. Ta vrsta vizualizacije je preprosta in lahko razumljiva ter na prvi pogled zagotavlja specifične informacije. Vendar pa se besedni oblaki ne smejo uporabljati za analizo, ki zahteva natančnost in natančnost. Pogosto lahko oblika črk v besedi (če imajo acenders ali potomce) in dolžina besede povzročita, da nekatere besede pritegnejo več pozornosti kot druge.

> **Opomba** : Dolžino besed in besednih zvez, prikazanih v vizualizaciji besednega oblaka, lahko konfigurirate glede na vaše potrebe in primere poslovne uporabe. Če želite to narediti, se obrnite na ekipo za podporo Cisco.

Besedni oblak lahko prilagodite s temi kontrolniki:

- Styling
- Naslovov
- Prikaz izjem

### Možnosti stylinga

Ko izberete vrsto pogleda in možnost pogleda, lahko grafikon dodatno prilagodite z možnostmi oblikovanja. V tem razdelku so opisane vse razpoložljive možnosti oblikovanja.

> **OPOMBA** : Vse možnosti oblikovanja niso na voljo za vse vrste grafikonov.

- Prikaz osi
- Oblika zapisa podatkovnih serij
- Prikaz izjem
- Možnosti merilnika
- Možnosti mreže
- Možnosti naslova
- Možnosti naslova KPI-jev
- Možnosti uvrstitve KPI
- Legenda
- Možnosti tortnega grafikona
- Obsegov

- Styling
- Slog tabele
- Naslovov

## Prikaz osi

Kontrolnik prikaza osi vključuje orodja za konfiguriranje osi X in Y. Konfigurirate lahko več osi.

### Os X

| Polje | Opis |
|---|---|
| Os X | Prikaže ali skrije os X v grafikonu. Kontrolniki so prikazani le, če izberete prikaz osi.<br><br>**Barva** – izberite barvo, v kateri so prikazane os X in njene oznake.<br><br>**Kljukice Oznake** – potrdite to polje, če želite poleg oznak osi prikazati kljukice.<br><br>**Mrežne črte** – potrdite to polje, če želite prikazati navpične mrežne črte osi X znotraj grafikona. |
| Naslov | Prikaže ali skrije naslov za podatke osi X. Kontrolniki so prikazani le, če izberete prikaz naslova.<br><br>**Polje** z besedilom – vnesite naslov osi X.<br><br>**Pisava** – izberite pisavo in velikost pisave za naslov osi X. Če izberete **Podedovano**, bo uporabljena pisava, ki ste jo izbrali v razdelku Oblikovanje.<br><br>**Usmerjenost** – izberite kot, pod katerim je usmerjen naslov osi X. Privzeta nastavitev je **0** (brez kota). |
| Oznake | **Oznake** – izberite, ali in kako naj bodo prikazane oznake osi X. Privzeto **, Samodejno**, nastavi oznake navpično. Če izberete **Vklopljeno**, oznake |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | so nastavljeni vodoravno. Če izberete **Izklopljeno**, ni prikazanih nobenih oznak.<br><br>**Pisava** – izberite pisavo in velikost pisave za oznake osi X. Če izberete **Podedovano**, bo uporabljena pisava, ki ste jo izbrali v razdelku Oblikovanje. |

## Os Y (primarna, sekundarna, 3 in 4)

Nekateri grafikoni imajo lahko več osi Y. V tem primeru bo več stikal za prikaz/skrivanje osi Y. Polja za konfiguriranje teh osi so enaka za vsako od njih.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Os Y (primarna, sekundarna, 3 in 4) | Prikaže ali skrije os Y v grafikonu. Kontrolniki so prikazani le, če izberete prikaz osi.<br><br>**Barva** – izberite barvo, v kateri so prikazane os Y in njene oznake.<br><br>**Barva** serije – izberite barvo, v kateri je prikazan niz osi Y.<br><br>**Kljukice Oznake** – potrdite to polje, če želite poleg oznak osi prikazati kljukice.<br><br>**Mrežne črte** – potrdite to polje, če želite prikazati vodoravne mrežne črte osi Y znotraj grafikona.<br><br>**Min** – nastavi najmanjšo vrednost za os.<br><br>**Največ** – nastavi največjo vrednost za os.<br><br>**Interval** kljukic – nastavi vrednost za korake, ki bodo uporabljeni na osi.<br><br>**Manjše kljukice** – določa, koliko klopov je prikazanih med vsakim oštevilčenim intervalom kljukic na osi. |
| Naslov | Prikaže ali skrije naslov za podatke osi Y. Kontrolniki so prikazani le, če izberete prikaz naslova. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | **Polje** z besedilom – vnesite naslov osi Y.<br><br>**Pisava** – izberite pisavo in velikost pisave za naslov osi X. Če izberete **Podedovano**, bo uporabljena pisava, ki ste jo izbrali v razdelku Oblikovanje.<br><br>**Usmerjenost** – izberite kot, pod katerim je usmerjen naslov osi Y. Privzeta nastavitev je **270** (vstran). |
| Oznake | **Oznake** – izberite, ali in kako naj bodo prikazane oznake osi Y. Privzeto,Samodejno , nastavi oznake vodoravno. Če izberete **Vklopljeno**, so oznake nastavljene vodoravno. Če izberete **Izklopljeno**, ni prikazanih nobenih oznak.<br><br>**Pisava** – izberite pisavo in velikost pisave za oznake osi Y. Če izberete **Podedovano**, bo uporabljena pisava, ki ste jo izbrali v razdelku Oblikovanje.<br><br>**Oblika –** izberite obliko zapisa za oznake osi Y. Privzeto je to nastavljeno na **Samodejno**, kjer je oblika besedila oznake samodejno zaznana. V nasprotnem primeru izberite simbol valute ali odstotek. |

## Oblika zapisa podatkovnih serij

Kontrolnik Oblika podatkovne serije vam omogoča, da prilagodite barvo in razmik kategorij in nizov.

**Opomba** : Vsi kontrolniki niso na voljo za vsako možnost grafikona.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Vse serije | **Razmik med vrsticami** – določa količino razmika med kategorijami. in serije na grafikonu. |
| <Določen ukrep> | **Os** – izberite os, ki jo želite oblikovati.<br><br>**Barva** – izberite barvo za črte/stolpce/črte/raztresene oznake grafikona na določeni osi. Za ploščinske grafikone to določa tudi |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Barva območja pod črto.<br><br>**Širina** črte – izberite širino črte, ki je prikazana v grafikonu.<br><br>**Oznake** – izberite vrsto označevalnika, ki bo predstavljal vsako posamezno podatkovno točko.<br><br>**Velikost** oznake – izberite velikost izbranega označevalnika.<br><br>**Vrsta** – izberite, kako želite prikazati podatke kot stolpec, črto ali ukrivljeno črto. |
| Podatkovne oznake | Prikaže ali skrije podatkovne oznake v grafikonu. Te oznake so prikazane na koncu vrstic ali stolpcev ali ob podatkovnih oznakah. Kontrolniki so prikazani le, če izberete prikaz oznak.<br><br>**Oznake** – izberite TURN vklop ali izklop oznak podatkov.<br><br>**Pisava** – izberite pisavo, velikost pisave in barvo pisave, v kateri želite prikazati besedilo oznake. Če izberete **Podedovano**, bo uporabljena pisava, ki ste jo izbrali v razdelku Oblikovanje.<br><br>**Oblika** – izberite obliko nalepk. Če izberete **Samodejno**, obliko določa mera.<br><br>**Postavitev** – izberite, kako naj bodo oznake prikazane: ravne, prelomljene , okrnjene ali nagnjene. |

## Prikaz izjem

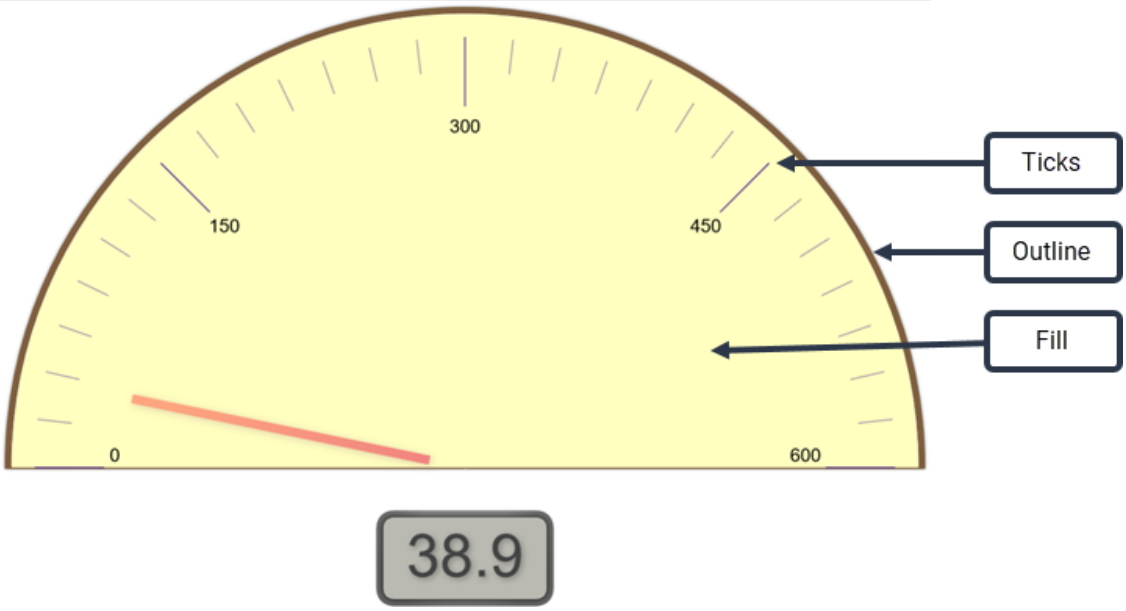
Kontrolnik »Prikaz izjeme« konfigurira način prikaza rezultatov brez podatkov v poročilu.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Prikaz | **S spustnega seznama izberite Ikona in besedilo** (privzeto) ali **Besedilo** .<br>Če izberete Ikona in besedilo, se prikaže modri palični graf z vašim |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | želeno besedilno sporočilo, kot je to: Če izberete Besedilo, se prikaže samo besedilno sporočilo, ki ga konfigurirate. |
| Besedilo | Vnesite besedilni niz, ki ga želite prikazati, če ni podatkov. |
| Pisava | Izberite pisavo, slog pisave, velikost pisave in barvo pisave, da prikažete besedilo. Če izberete **Podedovano**, bo uporabljena pisava, ki ste jo izbrali v razdelku Oblikovanje. |

## Možnosti merilnika

V razdelku Možnosti merilnika lahko prilagodite grafikon merilnikov.



**POMBA:** Merilnik lahko vključuje tudi kazalnike razpona. To je konfigurirano s kontrolnikom Obsegi .

| Polje | Opis |
|---|---|
| Barve | Kliknite polje, da odprete barvno paleto.<br><br>**Oris** – izberite barvo orisa merilnika.<br><br>**Polnilo** – izberite barvo obraza merilnika.<br><br>**Klopi** – izberite barvo kljukic merilnika. |
| Velikosti | **Oris** – konfigurirajte širino loka, ki oriše merilnik.<br><br>**Igla** – konfigurirajte širino igle. |

## Možnosti mreže

Kontrolnik Možnosti mreže vam omogoča, da prilagodite barvo, uporabljeno za ozadje mreže in črte mreže.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Barva ozadja | Kliknite polje, če želite izbrati barvo za ozadje mreže iz barvna paleta. |
| Barva črte | Kliknite polje, če želite na barvni paleti izbrati barvo mrežnih črt. |

## Možnosti naslova

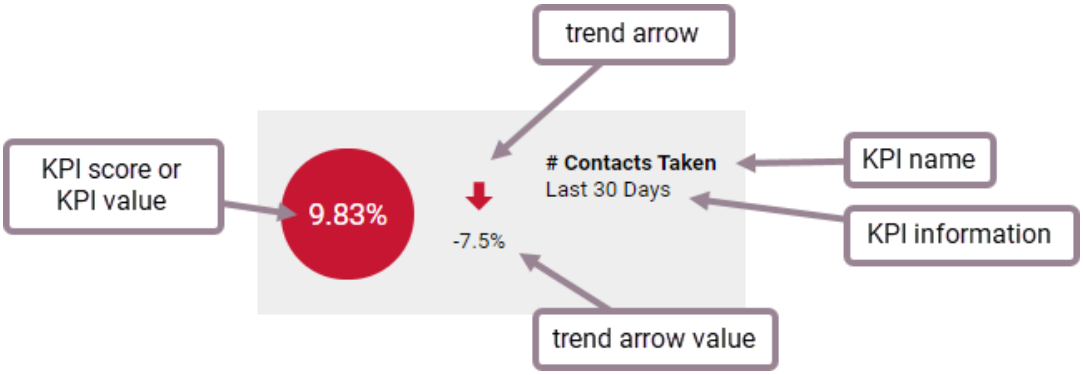
S kontrolnikom Možnosti naslova lahko prilagodite videz naslova in po želji vključite zgornjo in spodnjo mejo vrednosti.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Pisava naslova | Izberite pisavo, slog pisave, velikost pisave in barvo, v kateri želite prikazati naslov. Če izberete **Podedovano**, sta uporabljena pisava in slog pisave, ki ste ju izbrali v razdelku Oblikovanje. Če za velikost pisave izberete **Samodejno** , se velikost pisave prilagodi tako, da ustreza razpoložljivemu prostoru. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Kliknite barvno polje, da izberete barvo besedila naslova. Privzeto **je izbrana možnost Uporabi podedovano barvo** . Če želite izbrati barvo po meri, morate to potrditveno polje počistiti. |
| Največja velikost | Omogoča določanje največje velikosti pisave naslova. Če izberite določeno velikost pisave naslova, to polje je privzeto nastavljeno na **Brez**. Če za velikost pisave naslova izberete **Samodejno** , lahko določite največjo velikost. |
| Pokaži omejitve | Prikaže ali skrije omejitve najmanjšega in največjega obsega za vrednost naslova. Te vrednosti so nastavljene v kontrolniku Obsegi .<br><br>Če želite prikazati omejitve, lahko določite pisavo, slog pisave, velikost pisave in barvo pisave za besedilo z omejitvami. Privzeto sta uporabljena pisava in slog pisave, ki ste ju izbrali v razdelku Oblikovanje. Če za velikost pisave izberete **Samodejno** , se velikost pisave prilagodi tako, da ustreza razpoložljivemu prostoru.<br><br>Kliknite barvno polje, da izberete barvo besedila z omejitvami. Privzeto **je izbrana možnost Uporabi podedovano barvo** . Če želite izbrati barvo po meri, morate to potrditveno polje počistiti . |

## Možnosti naslova KPI-jev

Kontrolnik »Možnosti glave« KPI-ja omogoča prikaz ali skrivanje informacij o KPI-ju.



| Polje | Opis |
|---|---|
| Prikaz naslova | Izberite, da želite v barvnem krogu prikazati oceno KPI-ja ali vrednost KPI-ja. Več podrobnosti o oceni ali vrednosti KPI-ja si lahko ogledate tako, da s kazalcem miške pokažete na številko.<br><br>Barva kroga je konfigurirana v podatkovnem modelu in ni nekaj, kar bi lahko prilagodili za svoja poročila. Krog je lahko rdeč, rumen ali zelen, odvisno od vrednosti KPI-ja. |
| Prikaži ime KPI | Prikaz ali skrivanje imena KPI-ja. |
| Prikaži informacije o KPI-jih | Prikaz ali skrivanje informacij o KPI-ju. |
| Pokaži puščico trenda | Prikaz ali skrivanje puščice, ki označuje trend |
| KPI-ja. Pokaži vrednost puščice trenda | Prikaz ali skrivanje vrednosti |
| trenda KPI. | |

## Možnosti uvrstitve KPI

Kontrolnik Možnosti rangiranja KPI-ja omogoča prikaz ali skrivanje informacij o več KPI-jih.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Prikaz naslova | Izberite, da želite v barvnem krogu prikazati oceno KPI-ja ali vrednost KPI-ja. Več podrobnosti o oceni ali vrednosti KPI-ja si lahko ogledate po |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | s kazalcem miške nad številko.<br><br>Barva kroga je konfigurirana v podatkovnem modelu in ni nekaj, kar bi lahko prilagodili za svoja poročila. Krog je lahko rdeč, rumen ali zelen, odvisno od vrednosti KPI-ja. |
| Prikaži ime KPI | Prikaz ali skrivanje imena KPI-ja. |
| Prikaži informacije o KPI-jih | Prikaz ali skrivanje informacij o KPI-ju. |
| Pokaži puščico trenda | Prikaz ali skrivanje puščice, ki označuje trend |
| KPI-ja. Pokaži vrednost puščice trenda<br><br>trenda KPI. | Prikaz ali skrivanje vrednosti |

## Legenda

S kontrolnikom Legenda lahko konfigurirate, kje je legenda grafikona (razlaga, katero meritev predstavlja barva) in velikost pisave legende.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Lokacija | Izberite, kje je legenda prikazana, na vrhu, dnu ali desno od grafikona. Če se odločite, da jo boste našli na vrhu ali dnu grafikona, bo legenda prikazana vodoravno; Če se odločite, da ga najdete na desni strani, je razporejen navpično.<br><br>Izberete **lahko tudi možnost Brez,** tako da legenda ni prikazana. |
| Velikost | Izberite velikost točke za pisavo legende. |

## Možnosti tortnega grafikona

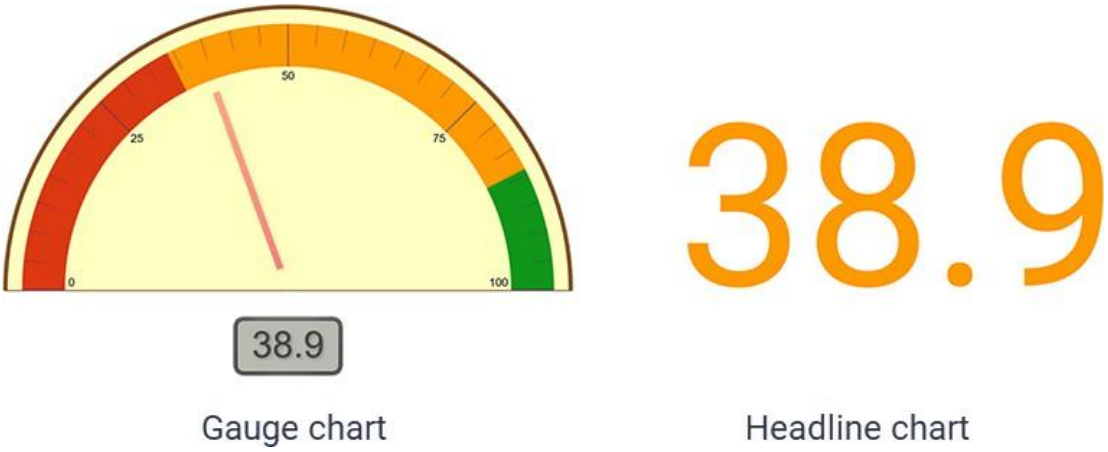
Kontrolnik Možnosti tortnega grafikona vam omogoča, da konfigurirate oznake, uporabljene za tortni grafikon.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Pokaži oznake | Izberite prikaz ali skrivanje oznak. Če izberete **Samodejno**, oznaka Položaja ni mogoče spremeniti. Če izberete **Vklopljeno**, lahko vse možnosti |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | biti konfiguriran. |
| Vsebina | Izberite, katere informacije naj bo prikazana na nalepki. |
| Barvni | Izberite barvo besedila oznake. |
| Velikost | Konfigurirajte velikost točke besedila nalepke. |
| Položaj | Izberite položaj besedila oznake glede na rob tortnega grafikona.<br>▪ Če je položaj, ki ga izberete, 1,1 ali večji, je oznaka prikazana zunaj roba tortnega grafikona.<br>▪ Če je položaj, ki ga izberete, 1, je oznaka prikazana zunaj, vendar se skoraj dotika roba tortnega grafikona.<br>▪ Če je položaj, ki ga izberete, manjši od 1, se oznaka prikaže znotraj roba tortnega grafikona. |

## Obsegov

S kontrolnikom Obsegi lahko prilagodite vrednosti in barve, ki se uporabljajo za označevanje obsegov. Ta kontrolnik velja za merilne grafikone in grafikone naslovov, kot je prikazano na tej sliki:




V merilnih grafikonih je obseg označen kot barvni pas na merilniku. V naslovnih grafikonih je obseg označen z barvo, uporabljeno za naslov.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Najmanj | Nastavite najnižjo vrednost, ki jo želite vključiti v grafikon. Ta vrednost je prikazana v možnostih naslova , če je možnost Pokaži omejitve tega kontrolnika vklopljena. |
| Nizko | Nastavite vrednost, ki ločuje spodnji obseg od srednjega obsega. |
| Visoko | Nastavite vrednost, ki ločuje srednji obseg od visokega obsega. |
| Največ | Nastavite najvišjo vrednost, ki jo želite vključiti v grafikon. Ta vrednost je prikazana v možnostih naslova , če je možnost Pokaži omejitve tega kontrolnika vklopljena. |
| Potrditveno polje »Barve« | Izberite to potrditveno polje, če želite omogočiti obsege na grafikonu. Če nastavite Vrednosti obsega in to potrditveno polje je počiščeno, obsegi ne bodo začeli veljati v grafikonu. |
| Polja za izbiro barv | Izberite barve, ki jih želite predstaviti obsege Konfiguriran. Upoštevajte položaj barvnih polj; Postavljeni so med dve vrednosti, ki delujeta kot spodnja in zgornja vrednost območja, ki jo barva predstavlja. Privzeto so barve rdeče za nizko, rumene za srednje in zelene za visoke vrednosti. Barve lahko prilagodite izbranim. |

## Styling

Kontrolnik Styling vam omogoča, da konfigurirate privzeto pisavo in barvo ozadja, uporabljeno v grafikonu.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Besedilo | Izberite pisavo, slog pisave in barvo, v kateri želite prikazati besedilo v grafikonu. Kliknite barvno polje, da izberete barvo besedila. |
| Barva ozadja | Kliknite barvno polje, da izberete barvo ozadja, ki jo želite uporabiti grafikon. |

## Slog tabele

Kontrolnik Slog tabele omogoča prilagajanje glav in vrstic tabele.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Pisave | **Velikost** pisave tabele – izberite velikost pisave za celotno besedilo v tabeli.<br><br>**Naslovi** vrstic – izberite slog in barvo pisave za naslove vrstic. Če izberete **Podedovano**, bo uporabljen slog, ki ste ga izbrali v razdelku Oblikovanje.<br><br>**Naslovi stolpcev** – izberite slog in barvo pisave za naslove stolpcev. Če izberete **Podedovano**, bo uporabljen slog, ki ste ga izbrali v razdelku Oblikovanje.<br><br>**Celice** – izberite slog in barvo pisave za posamezne celice tabele. Če izberete **Podedovano**, bo uporabljen slog, ki ste ga izbrali v razdelku Oblikovanje.<br><br>**Združevanje** – izberite slog pisave in barvo za združevanje. Če izberete **Podedovano**, bo uporabljen slog, ki ste ga izbrali v razdelku Oblikovanje. |
| Barve | **Naslovi vrstic** – spremenite barvo ozadja za naslove vrstic.<br><br>**Naslovi stolpcev** – spremenite barvo ozadja za naslove stolpcev.<br><br>**Celice** – spremenite barvo ozadja celic tabele. |
| Širine stolpcev | **Naslovi vrstic** – nastavite širino v slikovnih pikah naslovov vrstic.<br><br>**Naslovi stolpcev** – nastavite širino v slikovnih pikah naslovov stolpcev.<br><br>**Opomba** : Posameznih naslovov vrstic ali stolpcev ne morete nastaviti na določene širine. Vsi naslovi vrstic in stolpcev so nastavljeni na enako širino s tem kontrolnikom. |
| Višina glave stolpca | **Število vrstic** – nastavi višino vrstice z naslovom stolpca v Pogoji višine vrstice. Če na primer to nastavite na 2, bo vrstica z naslovom stolpca visoka dve vrstici. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Položaj | **Vodoravno** – nastavite vodoravni položaj tabele v oknu pregledovalnika poročil.<br><br>**Navpično** – nastavite navpični položaj tabele v oknu pregledovalnika poročil. |

## Naslovov

S kontrolnikom Naslovi lahko prilagodite naslov poročila, podnaslov poročila in celotno besedilo.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Pokaži naslov | Vklopi in izklopi naslov grafikona. Naslov je postavljen nad grafikon. Ko so vklopljene, se prikažejo možnosti konfiguracije:<br><br>**Pisava** naslova – izberite pisavo, slog pisave, velikost pisave in barvo, v kateri želite prikazati naslov grafikona. Če izberete **Podedovano**, sta uporabljena pisava in slog pisave, ki ste ju izbrali v razdelku Oblikovanje.<br><br>**Poravnava** – izberite poravnavo za naslov grafikona.<br><br>**Deluje kot povečava/uredi hiperpovezavo na nadzornih ploščah** – potrdite to polje, če želite, da naslov grafikona postane hiperpovezava, ki odpre grafikon za podroben ogled. |
| Pokaži podnapise | Vklopi in izklopi podnapise grafikona. Podnaslov je postavljen pod grafikonom. Ko so vklopljene, se prikažejo možnosti konfiguracije:<br><br>**Pisava** podnapisov – izberite pisavo, slog pisave, velikost pisave in barvo, v kateri želite prikazati podnaslov grafikona. Če izberete **Podedovano**, sta uporabljena pisava in slog pisave, ki ste ju izbrali v razdelku Oblikovanje.<br><br>**Poravnava** – izberite poravnavo za podnaslov grafikona. |
| Preglasitev privzetega skupnega besedila | Omogoča preglasitev privzetega skupnega števila besedila z besedilnim nizom po meri. V besedilno polje vnesite besedilni niz |

po meri.



| Polje | Opis |
| --- | --- |

## Konfiguracija privzetega razvrščanja poročila

Način privzetega razvrščanja informacij v poročilu lahko konfigurirate v podoknu **Razvrsti#** Tab v podoknu Vprašanje. Razvrstite jih lahko po podatkih ali kategorijah, ne pa po obeh.

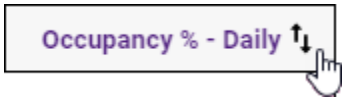
### Razvrščanje podatkov

Kontrolnik za razvrščanje podatkov vam omogoča, da privzeto konfigurirate način razvrščanja stolpca v tabeli. Konfigurirate lahko le en stolpec.

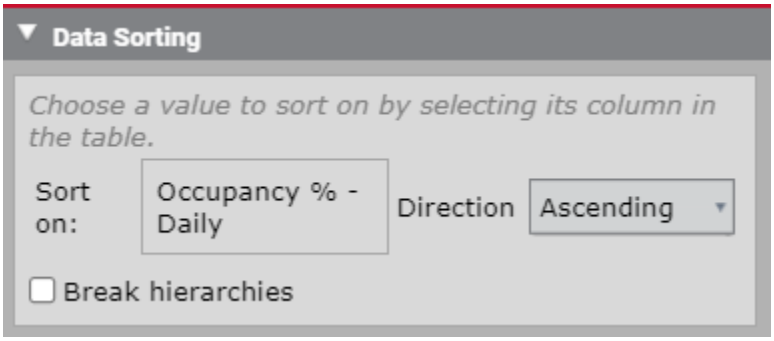
Tudi če nastavite privzeto smer razvrščanja, lahko vsakdo, ki si ogleduje tabelo, razvrstitev obrne tako, da klikne puščico za razvrščanje v glavi stolpca. Ta kontrolnik nastavi le privzeto smer razvrščanja.

### Konfiguracija privzete smeri razvrščanja stolpca

1. V poročilu z vrsto pogleda tabele **izberite Razvrsti#** Tab na plošči Vprašanje.
2. V podoknu za predogled poročila premaknite miškin kazalec na glavo stolpca, po katerem želite razvrstiti tabelo, dokler se ne prikažejo puščice za razvrščanje.




3. Kliknite puščice za razvrščanje. Rezultat prvega klika je razvrstitev navzgor (puščica gor). Kliknite znova, če želite razvrstitev spremeniti v padajočo (puščica dol). Vaša izbira razvrščanja se odraža v kontrolnih poljih za razvrščanje podatkov.




4. Smer razvrščanja lahko spremenite s spustnim poljem »Smer **« ali s ponovnim** klikom puščice za razvrščanje v glavi stolpca.

5. (Neobvezno) Potrdite polje Prekini hierarhije, če želite uporabiti ta vrstni red razvrščanja za celotno tabelo, ne glede na druga združevanja.

### Brisanje privzete smeri razvrščanja stolpca

- V **kontrolniku Razvrščanje** podatkov v polju **Smer** izberite **Brez** , če želite iz stolpca odstraniti privzeto smer razvrščanja.

## Naročanje kategorije

Kontrolnik Vrstni red kategorij vam omogoča, da razvrstite člane v skupini in določite določene člane kot izjeme pri vrstnem redu razvrščanja, tako da so prikazani na vrhu seznama.

> **Opomba** : Kontrolnik za razvrščanje podatkov mora biti nastavljen na **Brez** , če želite konfigurirati kar koli v kontrolniku Razvrščanje kategorij.

### Konfiguracija privzetega vrstnega reda razvrščanja kategorije

1. V poročilu s pogledom tabele izberite **Razvrsti#** Tab na plošči Vprašanje.
2. V kontrolniku Razvrščanje kategorij so navedene vse razpoložljive kategorije (združevanja). Poiščite kategorijo, katere smer razvrščanja želite konfigurirati.
3. Izberite smer razvrščanja s spustnega seznama Razvrsti **polje** .

## Nastavitev izjeme

Z gumbom **Izjeme** lahko odstranite enega ali več članov kategorije iz naraščajočega ali padajočega vrstnega reda razvrščanja, ki ga konfigurirate v polju Razvrsti. Vsak član, določen kot izjema, ostane na vrhu seznama.

### Nastavljanje izjem za vrstni red razvrščanja kategorije

1. Kliknite **Izberi izjeme**. Odpre **se pogovorno okno Izbira izjem** razvrščanja.
2. Počistite potrditveno **polje Vse vrednosti** in izberite enega ali več članov kategorije, za katero želite narediti izjeme.
3. Kliknite **Uporabi**.

# Ustvarjanje nadzorne plošče

Nadzorna plošča je zbirka plošč – poročil, seznamov, slik, pripomočkov in spletnih strani – ki imajo skupno temo ali fokus in lahko zagotovijo sliko poslovne situacije na visoki ravni. Nadzorne plošče so običajno ustvarjene za sledenje poslovnim spremembam, spremljanje opozorilnih znakov ali spremljanje napredka.

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Preden ustvarite nadzorno ploščo, morate vedeti, katero vsebino želite PUT na njej in kako bo ta vsebina urejena. Poročila, ki jih želite vključiti, bi že morala imeti So bili ustvarjeni. Morda boste želeli skicirati zasnovo nadzorne plošče, preden začnete, tako da boste imeli načrt, ki mu morate slediti.

### Ustvarjanje nove nadzorne plošče

1. Na strani brskalnika sredstev Raziskovalca **podatkov kliknite gumb Nova nadzorna plošča .** Oblikovalnik armaturne plošče se odpre z vidnim upravljalnikom nadzorne plošče. V oblikovalnik nadzorne plošče dodate vse elemente, ki sestavljajo vašo novo nadzorno ploščo. Ima mrežo, ki vam pomaga poravnati in razporediti plošče.
2. V kontrolniku **nadzorne plošče**kliknite **Nastavitve** strani. V naslov vnesite ime nove nadzorne plošče Polje in kliknite **Shrani**.

   Pogled oblikovalnika armaturne plošče se zapre in prikaže se nova nadzorna plošča z naslovom v zgornjem levem kotu. Zdaj je naveden tudi na seznamu nadzornih plošč brskalnika sredstev.

### Urejanje nove nadzorne plošče

1. Če ste pravkar shranili novo nadzorno ploščo z imenom, je že prikazana na zaslonu. Če v zadnjem času niste delali na njem, ga poiščite na seznamu poročil na strani brskalnika sredstev.
2. Kliknite **Uredi nadzorno ploščo** v zgornjem desnem kotu nadzorne plošče, da odprete oblikovalnik nadzorne plošče.

   Zdaj lahko dodate vsebino na nadzorno ploščo s kontrolnikom nadzorne plošče.

## Kontrolnik nadzorne plošče

Kontrolnik nadzorne plošče omogoča dodajanje različnih vrst vsebine na nadzorno ploščo in konfiguriranje videza nadzorne plošče. Vključuje 4 kontrole.

### Nadzor dodajanja plošč

Kontrolnik Dodaj plošče je primarni način dodajanja vsebine na nadzorno ploščo. Plošča je vsebnik za določene vrste vsebine:

- Podokna z vsebino – seznami, poročila in spletne strani
- Plošče za oblikovanje – slike in besedilo
- Kontrolniki parametrov – izbirnik kompaktnih članov, izbirnik članov, vnos številk, vnos besedila in izbirnik časovnega obdobja
- Pripomočki WFM in QM

### Nadzor parametrov

Kontrolna plošča parametrov (»povezuje«) nadzorno ploščo parametrov s poročilom, na katerega vpliva nadzor parametrov. Če imate na primer poročilo, ki vsebuje podatke za več posrednikov, lahko kontrolnik parametrov izbirnika članov povežete s tem poročilom, tako da lahko izberete, katere podatke posrednika si želite ogledati na nadzorni plošči.

### Nadzor nastavitev omrežja

Kontrolnik Nastavitve mreže vam omogoča, da spremenite mrežo v oblikovalniku nadzorne plošče. Vrstice in stolpce lahko dodajate ali odstranjujete ter spreminjate razmik med mrežnimi črtami.

### Nadzor nastavitev strani

Kontrolnik Nastavitve strani vam omogoča, da konfigurirate videz nadzorne plošče. Konfigurirate lahko glavo, nogo, obrobe, ozadje in vrstico za krmarjenje na vrhu nadzorne plošče.

## Dodajanje plošče

Plošče so posode, ki so nameščene v mrežo armaturne plošče. Obstaja več vrst plošč. Plošče Spletna stran, Seznam, Besedilo in Slike prikazujejo informacije, ki niso na voljo v funkciji Raziskovalca podatkov, plošče Poročilo, Parametri in pripomočki pa konfigurirajo in prikažejo informacije, ki jih ustvari Raziskovalec podatkov.

V podoknu s poročili je prikazan grafikon ali tabela, ki je bila konfigurirana v načrtovalniku poročil. Podokno s parametri prikazuje določene filtre za poročila. Ploščo s parametri lahko povežete s podoknom s poročili in uporabite ploščo s parametri za filtriranje informacij, prikazanih na plošči s poročili. Poročilo, ki prikazuje informacije za skupino, je lahko na primer povezano s podoknom s parametri izbirnika članov. Na plošči Izbirnik članov lahko filtrirate informacije v grafikonu, da prikažete informacije za vsakega člana ekipe.

> **NAJBOLJŠA PRAKSA** Če želite ustvariti parameter za podokno s poročili, ustvarite ploščo s poročili in ploščo s parametri, preden nastavite parameter.

### Dodajanje podokna s poročili na nadzorno ploščo

1. Kliknite **Dodaj plošče v pogovornem oknu Nadzor nadzorne plošče** .
2. **Kliknite gumb Dodaj poročilo** , nato kliknite mrežo in povlecite, da narišete polje ter nastavite položaj in velikost plošče.
3. Kliknite **Uredi** in nato na spustnem seznamu na plošči izberite **Lastnosti** , da konfigurirate lastnosti plošče. Odpre se pogovorno okno Lastnosti poročila.
4. V **možnosti Izbor** Tab izberite poročilo, ki bo prikazano na plošči.

### Dodajanje plošče s parametri na nadzorno ploščo

1. Kliknite **Dodaj plošče v pogovornem oknu Nadzor nadzorne plošče** .
2. Izberite vrsto parametra v razdelku Kontrolniki parametrov.

3. Kliknite znotraj mreže in povlecite, da narišete oris plošče parametrov.

### Dodajanje plošče s pripomočki

Plošče s pripomočki ponujajo povzetek in podroben prikaz statističnih podatkov o uspešnosti središča za stike za zadnjih dvanajst mesecev po agentih, ekipah in skupinah. Povzetki se pojavijo v obliki paličnih grafikonov in grafov.

### Prilagajanje pripomočka Raziskovalec podatkov

Ko kazalec premaknete na orodno vrstico pripomočka, postane gumb za konfiguracijo pripomočka na voljo. Če kliknete ta gumb, se odpre plošča za raztezanje, ki vsebuje nastavljive nastavitve pripomočkov. Ko uveljavite spremembe nastavitev, se spremembe ohranijo vsakič, ko se prijavite. Če želite skriti nastavitve pripomočkov, znova kliknite ikono.

## Predpogoji

Za ogled in urejanje pripomočkov potrebujete ustrezna dovoljenja. Zahtevana dovoljenja se razlikujejo glede na pripomoček. Glejte

Upravljajte vloge in dovoljenja .

## Lokacija strani

Domača stran > Urejanje nadzorne plošče > dodajanje plošč > pripomočke WFM ali pripomočke QM

> **Opomba** Za dostop do Raziskovalca podatkov Tab potrebujete dovoljenje Raziskovalca. S tem dovoljenjem je na voljo naslednja nadomestna pot:
> Raziskovalec podatkov > Nova nadzorna plošča ali nadzorna plošča (na seznamu nadzorne plošče) > Dodaj plošče > pripomočke WFM ali pripomočke QM

## Postopki

### Dodajanje pripomočka na nadzorno ploščo

1. Pomaknite se na nadzorno ploščo.
2. Kliknite **Dodaj plošče**.
3. Izberite želeni pripomoček.
4. Kliknite znotraj mreže in povlecite, da narišete oris plošče parametrov.
5. Kliknite **Shrani**. Prikaže se stran Nadzorna **plošča** za predogled.
6. Kliknite ikono **Nastavitve** (zobnik v zgornjem desnem kotu gradnika).
7. Po želji konfigurirajte razpoložljiva polja.

> **Opomba:** Polja se razlikujejo glede na pripomoček. Oglejte si opise polj spodaj za več informacij o vseh potencialnih poljih.

8. Kliknite **Uporabi**.

**Urejanje pripomočka**

1. Kliknite ikono **Nastavitve** (zobnik v zgornjem desnem kotu pripomočka), medtem ko ste na strani nadzorne plošče  za predogled.
2. Po želji uredite razpoložljiva polja.
3. Kliknite **Uporabi**.

## Opisi polj

Polja, ki se lahko prikažejo na plošči, so navedena spodaj. Na plošči tega pripomočka se prikažejo samo polja, ki veljajo za določen pripomoček.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Telefonist | Ime zastopnika. Privzeta nastavitev za to polje je odvisna od vaše vloge:<br>▪ Če ste agent in je obseg vaše vloge omejen, se v tem polju prikaže vaše ime in polje je onemogočeno<br>▪ Če ima vaša vloga širši obseg, je to polje omogočeno in na spustnem seznamu lahko izberete posrednika<br>▪ Če ste posrednik in ima vaša vloga širši obseg, se v tem polju prikaže vaše ime, s spustnega seznama pa lahko izberete posrednika |
| Razpon | Časovno obdobje za zgodovinske informacije. Privzeti obseg je:<br>▪ Osem dni za učinkovitost delovanja čakalne vrste za storitve<br>▪ En mesec za odstotke posrednikov, povprečni čas posameznega klica, klice posrednika na uro, obseg klicev, čas posrednika, porazdelitev časa posrednika, skupne vsote časa posrednika in statistiko govora<br>▪ Zadnjih šest mesecev za skupne vsote stikov, povprečja vrednotenja in razpone ocenjevanja |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Grafikon | Vrsta grafikona, ki ga želite prikazati v tem pripomočku. |
| Evalacijska oblika | Vrsta obrazca za ocenjevanje ali ime določenega obrazca za ocenjevanje. |
| Skupina | Ime skupine. Privzeto nastavitev določa vaša vloga. |
| Skupina | Ime skupine. Privzeto nastavitev določa vaša vloga. |
| Združi po | Kako so datumi združeni. Privzeta nastavitev je Dan. |
| Serije 1–8 | Podatkovni elementi, ki jih želite prikazati v tem pripomočku. Vsak pripomoček vsebuje edinstven nabor podatkovnih elementov, število podatkovnih elementov pa se razlikuje glede na pripomoček. |
| Čakalna vrsta storitev | Ime čakalne vrste za storitve. To polje je prikazano samo za Nadzorniki. |
| Cilj | Cilj izbrane čakalne vrste storitev. Izberite potrditveno polje, da prikažete cilj. |
| Pasovi 1–4 | Pasovi določajo število zvezd, ki se prikažejo v polju »Rezultat«. Za točkovanje na podlagi odstotka pasovi uporabljajo cela števila od 0–<br>100. Privzeta vrednost za vsak pas je naslednja:<br>▪ Skupina 1 = 20<br>▪ Skupina 2 = 40<br>▪ Skupina 3 = 60<br>▪ Skupina 4 = 80<br>**PRIMER** Če posrednik doseže rezultat 61 ali več, se v polju »Rezultat« prikažejo štiri zvezdice. Če agent doseže med 41 in 60, tri zvezdice<br>Se prikaže v polju »Ocena«.<br>Za točkovno točkovanje pasovi uporabljajo cela števila. Najmanjši |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Vrednost za ta obseg je določena s seštevkom vseh najmanjših vrednosti, ki so dodeljene vprašanjem. Največja vrednost za ta obseg je določena s seštevkom vseh največjih vrednosti, ki so dodeljene vprašanjem. |
| Ključ metapodatkov | Metapodatki, povezani z rezultatom. Spustni seznam<br>Prikaže vse definirane ključe metapodatkov. Metapodatke, ki se prikažejo na tem spustnem seznamu, določi skrbnik. Privzeta vrednost = Vse.<br><br>Izberite ključ metapodatkov in vrednost za filtriranje rezultatov na podlagi določenih vrednosti metapodatkov. |
| Vrednost metapodatkov | Vrednost, povezana s ključem metapodatkov. Nadomestni znaki so Podprta. Nadomestni znak zvezdice ( * ) predstavlja poljubno število znakov in nadomestni znak vprašaja ( ? ) predstavlja en znak. |

## Sorodne teme

- Upravljanje vlog in dovoljenj
- Ustvarjanje nadzorne plošče
- Dodajanje plošče

### Na voljo pripomočki QM

Naslednji pripomočki vsebujejo statistične podatke za QM.

- Pripomoček »Napredek cilja stika«
- Pripomoček »Skupne vsote« stikov
- Pripomoček Trenutni najboljši izvajalci
- Pripomoček »Povprečja vrednotenja«
- Pripomoček »Obsegi vrednotenja«

- Pripomoček Gamification Score
- Pripomoček Izvedene nedavne evalvacije
- Pripomoček »Nedavna vrednotenja«
- Pripomoček za beleženje anket

## Predpogoji

- Za ogled lastnih podatkov potrebujete dovoljenje Ogled QM nadzorne plošče.
- Za urejanje nadzornih plošč potrebujete dovoljenje Upravljanje nadzornih plošč. Glejte Upravljanje vlog in dovoljenj .

## Lokacija strani

Raziskovalec podatkov > Nova nadzorna plošča ali nadzorna plošča (na seznamu nadzorne plošče) > Dodajanje plošč > Domača stran pripomočkov QM > Urejanje nadzorne plošče > dodajanje plošč > pripomočke QM

### Pripomoček »Napredek cilja stika«

V pripomočku Napredek cilja stika je prikazano trenutno stanje dokončanja ocen, umerjanj in pregledov cilja stika. Izberete lahko prikaz podatkov za vse aktivne cilje za posameznega ocenjevalca ali prikaz podatkov za vse ocenjevalce za en cilj.

| Podatkovni element | Opis |
|---|---|
| Ime | Ime ocenjevalca za trenutni cilj. |
| Napredek | Prikaže napredek kot eno od teh meritev:<br>▪ Dokončano – število opravil s ciljem stika, ki jih je ocenjevalec opravil od skupnega zahtevanega.<br>▪ Preostalo – število opravil s ciljem stika, ki jih mora ocenjevalec še dokončati. |

### Pripomoček »Skupne vsote« stikov

V pripomočku Vsote stikov so prikazane trenutne vsote stikov za izbrano skupino, ekipo ali posrednike. Prikazani podatki temeljijo na rezultatih iz posebnega obrazca za ocenjevanje ali vrste obrazca za ocenjevanje. Če želite več informacij o tem poročilu, glejte Grafikon skupnih vrednosti stikov.

### Pripomoček Trenutni najboljši izvajalci

Pripomoček Trenutni najboljši izvajalci prikazuje trenutni seznam vaših najuspešnejših agentov.

| Podatkovni element | Opis |
|---|---|
| Telefonist | Ime in priimek zastopnika. |
| Partitura | Ocena temelji na ovrednotenih klicih, ki vsebujejo določeno vrednost metapodatkov za določeno časovno obdobje. Za vsak točkovalni pas se pojavi zvezda.<br>**PRIMER** Pri točkovanju na podlagi odstotka so v polju »Rezultat« prikazane štiri zvezdice, če je rezultat agenta med 61 in 80. |
| Stanje lučk ACD | Status agentov ACD. To je trenutno stanje ACD v Upravljanje delovne sile.<br>**Opomba To** polje se prikaže le, če imate znaka QM in WFM. |

### Pripomoček »Povprečja vrednotenja«

V pripomočku Povprečja vrednotenja so prikazana trenutna povprečja vrednotenja za izbrano skupino, skupino ali posrednike.

### Pripomoček »Obsegi vrednotenja«

V pripomočku Obsegi vrednotenja so prikazani trenutni obsegi vrednotenja za izbrano skupino, skupino ali posrednike. Prikazuje naslednje podatkovne elemente.

| Podatkovni element | Opis |
|---|---|
| Spodaj | Število ocenjenih stikov, ki so pod pričakovanji. |
| Izpolnjuje | Število ocenjenih stikov, ki izpolnjujejo pričakovanja. |
| Presega | Število ocenjenih stikov, ki presegajo pričakovanja. |

### Pripomoček Gamification Score

V pripomočku Gamification Score so prikazane meritve na podlagi teh kategorij uspešnosti:

- QM Ocena kakovosti
- WFM Ocena privrženosti

**OPOMBA:** Ocena pripadnosti WFM je na voljo samo, ko je aktivirana funkcija WFM.

V pripomočku Rezultat rešitve Gamification lahko posredniki vidijo svojo trenutno raven in napredek na naslednji ravni. Izberejo lahko, katero kategorijo uspešnosti bodo prikazali: QM Ocena kakovosti ali WFM Ocena pripadnosti.

Ko posredniki konfigurirajo pripomoček Gamification Score, se mu prikažeta značka in vrstica napredovanja. Ob znački je številka: značka simbolizira raven, ki so jo posredniki dosegli, številka ob njej pa označuje raven, ki so jo dosegli za izbrano kategorijo uspešnosti. Vrstica napredka prikazuje, kako blizu so agenti naslednji stopnji.

Nadzorniki in skrbniki lahko pripomoček Gamification Score konfigurirajo tako, da prikaže enega posrednika (ki je videti enako kot pripomoček Gamification Score) ali da prikaže vse posrednike za določeno kategorijo uspešnosti.

V pripomočku Gamification Score so prikazani ti podatkovni elementi.

| Podatkovni element | Opis |
|---|---|
| Skupina | Ime skupine. |
| Skupina | Ime skupine. |
| Telefonist | Ime in priimek zastopnika. |
| Značka | Značka, ki jo je agent zaslužil, ki temelji na številu točk, ki jih je agent trenutno nabral. |

## Pripomoček Izvedene nedavne evalvacije

V pripomočku Nedavno opravljeno vrednotenje so prikazani rezultati najnovejših vrednotenj, ki ste jih izvedli za izbrano skupino, ekipo ali posrednike. Obrazec za vrednotenje, ki temelji na točkah ali odstotkih, lahko izberete s spustnega seznama Evalacijski obrazec.

| Podatkovni element | Opis |
|---|---|
| Zadnje | Ocena točke ali odstotka za zadnjo oceno, ki ste jo izvedli. Pripomoček določi zadnjo oceno do datuma in časa ocenjevanja. |
| Zadnjih 5 | Povprečna ocena točke ali odstotka za zadnjih pet ocenjevanj, ki ste jih izvedli. Pripomoček določi zadnjih pet ocen do datuma in časa ocenjevanja. |

### Pripomoček »Nedavna vrednotenja«

V pripomočku Nedavna vrednotenja so prikazani rezultati najnovejših vrednotenj, ki so jih vsi ocenjevalci izvedli za izbrano skupino, skupino ali posrednike. Obrazec za vrednotenje, ki temelji na točkah ali odstotkih, lahko izberete s spustnega seznama Evalacijski obrazec.

> **OPOMBA** Ko se posrednik preseli iz ene ekipe v drugo, ostanejo stiki agenta iz prvotne ekipe in ocene, povezane s temi stiki, pri prvotni ekipi. Stiki in njihovi
> Ocene iz agentove druge ekipe ostanejo pri drugi ekipi.

| Podatkovni element | Opis |
|---|---|
| Zadnje | Ocena točke ali odstotka za zadnjo oceno. Pripomoček določi zadnjo oceno do datuma in časa ocenjevanja. |
| Zadnjih 5 | Povprečna točka ali odstotna ocena za zadnjih pet ocenjevanj. Pripomoček določi zadnjih pet ocen do datuma in časa ocenjevanja. |

### Pripomoček za beleženje anket

V pripomočku Beleženje anket so prikazani rezultati najnovejših anket po klicu, ki so jih stranke poslale za izbrano skupino, ekipo ali posrednike. S spustnega seznama Obrazec za anketo lahko izberete enega ali vse obrazce ankete.

| Podatkovni element | Opis |
|---|---|
| Zadnje | Ocena za zadnjo predloženo anketo. Gradnik določa zadnjo anketo z datumom in časom odgovora v anketi. |
| Zadnjih 5 | Povprečna ocena ankete za zadnjih pet predloženih raziskav. Gradnik določa zadnjih pet anket glede na datum in čas odgovorov v anketi. |

### Na voljo pripomočki WFM

Naslednji pripomočki vsebujejo statistiko za WFM.

- Pripomoček Glasnost klicev posrednika
- Pripomoček za klice posrednikov na uro

- Pripomoček za odstotke agentov
- Pripomoček za porazdelitev časa posrednika
- Pripomoček za vsote časa posrednika
- Moj pripomoček za urnik
- Pripomoček za upoštevanje v realnem času
- Pripomoček za učinkovitost delovanja čakalne vrste storitev

## Predpogoji

- Za ogled lastnih podatkov potrebujete dovoljenje Ogled WFM nadzorne plošče.
- Če si želite ogledati podatke posrednikov v svojem obsegu, potrebujete nadzorno ploščo Ogled WFM, Urejanje urnikov in Ogled urnikov.
- Za urejanje nadzornih plošč potrebujete dovoljenje Upravljanje nadzornih plošč. Glejte Upravljanje vlog in dovoljenj .

## Lokacija strani

Raziskovalec podatkov > Nova nadzorna plošča ali nadzorna plošča (na seznamu nadzorne plošče) >

Dodajanje plošč > pripomočki WFM Domača stran > Urejanje nadzorne plošče > dodajanje plošč >

pripomočke WFM

### Pripomoček Glasnost klicev posrednika

V pripomočku Glasnost klicev posrednika je prikazan obseg klicev posrednika za izbrano časovno obdobje. Podatke lahko združimo po dnevih ali mesecih. Če podatke združite po dnevih, je obseg en mesec. Če podatke združite po mesecih, lahko izberete obseg dva, tri, šest ali dvanajst mesecev. Premaknite kazalec miške nad podatkovno točko v grafikonu, da se prikaže zaslonski namig, ki vsebuje natančno vrednost za podatkovno točko. Posredniki si lahko ogledajo svoje upravljane klice in preusmerjene klice. Nadzorniki, razporejevalniki ali skrbniki si lahko ogledajo upravljane klice in preusmerjene klice za posrednike, ki spadajo v njihovo področje uporabe. Glejte Prilagajanje pripomočka Raziskovalec podatkov, če želite izvedeti več o poljih za ta pripomoček.

S spustnega seznama Nizi lahko prikažete naslednje podatkovne elemente:

**Obravnavani** klici – število stikov, ki jih je obravnavala čakalna vrsta storitve ali posrednik v intervalu.

**Preneseni** klici— število klicev ACD, ki jih je posrednik prenesel med intervalom.

**OPOMBA** : Ničla v grafikonu označuje, da se je agent čez dan prijavil, vendar ni sprejel nobenega klica. Nobeni podatki v grafu ne kažejo, da se agent ni prijavil na določen dan.

### Pripomoček za klice posrednikov na uro

Pripomoček Klici posrednika na uro prikazuje povprečno število klicev ACD na uro, ki jih posrednik obravnava v izbranem časovnem obdobju. Podatke lahko združimo po dnevih ali mesecih. Če podatke združite po dnevih, je obseg en mesec. Če podatke združite po mesecih, lahko izberete obseg dva, tri, šest ali dvanajst mesecev. Premaknite kazalec miške nad podatkovno točko v grafikonu, da se prikaže zaslonski namig, ki vsebuje natančno vrednost za podatkovno točko.

Klic se šteje v intervalu urnika, v katerem agent odgovori nanj. Podatkovni element Klici **na uro** lahko prikažete s spustnega **seznama Nizi** . **Klici na uro** je povprečno število klicev ACD na uro, ki jih opravi posrednik. Glejte Prilagajanje pripomočka Raziskovalec podatkov, če želite izvedeti več o poljih za ta pripomoček.

**PRIMER** Če posrednik odgovori na klic ob 10.58 in zaključi klic ob 11.03, se ta klic šteje v urniku 10.00–10.59 in ne v intervalu razporeda 11.00–11.59.

### Pripomoček za odstotke agentov

Pripomoček Odstotek posrednika prikazuje razmerje zasedenosti, odstotek odgovorjenih klicev ali oboje za izbrano časovno obdobje. Podatke lahko združimo po dnevih ali mesecih. Če podatke združite po dnevih, je obseg en mesec. Če podatke združite po mesecih, lahko izberete obseg dva, tri, šest ali dvanajst mesecev. Premaknite kazalec miške nad podatkovno točko v grafikonu, da se prikaže zaslonski namig, ki vsebuje natančno vrednost za podatkovno točko.

Na plošči Konfiguracija pripomočkov lahko izberete prikaz enega ali obeh podatkovnih elementov Zasedenost % in % uporabe v poljubnem vrstnem redu. **Zasedenost %** je odstotek časa med sejo, ki ga posrednik preživi v stanju aktivnega obravnavanja stikov (na primer pri dohodnih klicih, dejavnostih zaključka, odhodnih klicih). **Uporaba %** je odstotek ponujenih klicev, na katere je agent odgovoril. Glejte Prilagajanje pripomočka Raziskovalec podatkov , če želite izvedeti več o poljih za ta pripomoček.

### Pripomoček za porazdelitev časa posrednika

Pripomoček Porazdelitev časa posrednika prikazuje povprečni čas, ki ste ga preživeli v določenem stanju ACD za izbrano časovno obdobje. Podatki so lahko razvrščeni po dnevih ali mesecih in so izraženi v sekundah. Če podatke združujete po mesecih, lahko izberete obseg enega, dveh, treh, šestih ali dvanajstih mesecev. Premaknite kazalec miške nad podatkovno točko v grafikonu, da se prikaže zaslonski namig, ki vsebuje natančno vrednost za podatkovno točko.

Izberete lahko, da so v poljubnem vrstnem redu prikazani največ trije od naslednjih podatkovnih elementov.

| Podatkovni element | Opis |
|---|---|
| Povprečni čas obdelave | Povprečni čas, ko je bil agent v stanju ACD, povezan z |

| Podatkovni element | Opis |
|---|---|
| | Obdelava klica. Stanja ACD, vključena v to povprečje, so odvisna od tega, katerega od naslednjih ACD-jev uporablja vaš sistem:<br>▪ Unified CCE ali Unified CCX – Povprečni čas, ko je bil agent v stanju Pogovor, Na čakanju, Pripravljeno za delo in Delo ni pripravljeno.<br>▪ Avaya AACC - Povprečni čas, ko je bil agent v stanjih Talking, On Hold in Break (Work).<br>▪ Avaya CMS - Povprečni čas, ko je bil agent v stanju pogovora, čakanja in po klicu. |
| Povprečni čas pogovora | Povprečni čas, ko je agent opravljal dohodne klice ACD,<br>Začetek prevzema klica in končanje ob prekinitvi klica, vključno s časom zadržanja. |
| Povprečni čas zadržanja | Povprečen čas, ko je posrednik uvrstil klice na čakanje, vključno s časom zadržanja čas za prestope in konference. |
| Povprečni čas dela | Povprečni čas, ki ga posrednik takoj preživi v stanju dela<br>Po klicu ACD. |
| Povprečni čas pripravljenosti | Povprečni čas, ko je bil agent prijavljen in na voljo<br>Sprejmite klice ACD. |
| Povprečni čas ni pripravljen | Povprečni čas, ko je bil agent prijavljen, vendar ni na voljo za<br>Sprejmite klice ACD. |

## Pripomoček za vsote časa posrednika

Pripomoček Agent Time Totals prikazuje skupni čas, ki ga je posrednik porabil v določenih stanjih ACD za izbrano časovno obdobje. Podatke lahko razvrstimo po dnevih ali mesecih v razponu od 1 do 12 mesecev in so predstavljeni v obliki HH:MM:SS. Premaknite kazalec miške nad podatkovno točko v grafikonu, da se prikaže zaslonski namig, ki vsebuje natančno vrednost za podatkovno točko.

V poljubnem vrstnem redu lahko prikažete do osem od naslednjih podatkovnih elementov.

| Podatkovni element | Opis |
|---|---|
| Skupni čas obdelave | Skupni čas, ko je bil agent v ACD državah, povezanih z obdelavo |

| Podatkovni element | Opis |
|---|---|
| | klic. Stanja ACD, vključena v to povprečje, so odvisna od tega, katerega od naslednjih ACD-jev uporablja vaš sistem:<br>▪ Unified CCE ali Unified CCX – Skupni čas, ko je bil agent v stanju Pogovor, Na čakanju, Pripravljeno na delo in Delo ni pripravljeno.<br>▪ Avaya AACC - Skupni čas, ko je bil agent v stanjih Talking, On Hold in Break (Work).<br>▪ Avaya CMS - Skupni čas, ko je bil agent v stanju Pogovor, Na čakanju in Po klicu. |
| Skupni čas pogovora | Skupni čas, ko je agent opravljal dohodne klice ACD, začenši ko je klic sprejet in se konča, ko prekinete klic, vključno s časom zadržanja. |
| Skupni čas zadržanja | Skupni čas, ko je posrednik uvrstil klice na čakanje, vključno s časom zadržanja |
| | čas za prestope in konference. |
| Skupni čas dela | Skupni čas, ki ga posrednik takoj preživi v stanju dela Po klicu ACD. |
| Skupni čas pripravljenosti | Skupni čas, ko je bil posrednik prijavljen in na voljo za sprejem ACD klicev. |
| Skupni čas ni pripravljen | Skupni čas, ko je bil agent prijavljen, vendar ni na voljo za uporabo ACD klicev. |
| Skupni čas obratovanja | Skupni čas, ko je bil agent v pripravljenosti, pogovoru, zadržanju in Stanje dela. Privzeta možnost za serijo 1 na plošči Konfiguracija pripomočkov. |
| Skupni čas prijave | Skupni čas v obdobju, ko je bil agent prijavljen v ACD. Privzeta možnost za serijo 2 na plošči Konfiguracija pripomočkov. |

## Moj pripomoček za urnik

V pripomočku »Moj urnik« je prikazan povzetek urnika posrednika za en dan, privzeto pa je današnji.

**Opomba** Če je z dejavnostjo projekta ali izjeme povezana opomba, se v zgornjem desnem kotu prikaže osenčen trikotnik. Če si želite s kazalcem miške premakniti miškin kazalec na dejavnost, da si ogledate zapisek.

Pripomoček prikazuje tudi trenutne odstotke agenta (A) in skladnosti (C) za ta dan. Če želite več informacij o tem, kako se izračunavata odstotka skladnosti in skladnosti, glejte Pripomoček za skladnost s predpisi v realnem času.

Če posrednik ni načrtovan za nobeno dejavnost, se v razdelku Moj urnik prikaže sporočilo »Na ta dan ni načrtovano nič«.

Pretekle in prihodnje urnike si lahko ogledate vsak dan tako, da kliknete nazaj in naprej po straneh koledarja.

Prikazani začetni in končni čas dejavnosti temeljita na časovnem pasu prikaza, ki ga je za posrednika konfiguriral skrbnik, datum pa temelji na časovnem pasu strežnika WFM. Če urnik preteče polnoči, so označeni začetni časi dejavnosti pred polnočjo. Če želite več informacij o časovnih pasovih, glejte Vizitka .

Posredniki ne morejo spreminjati pripomočka »Moj urnik«. Nadzorniki lahko pripomoček spremenijo tako, da izberejo agenta, katerega urnik je prikazan v pripomočku, in pripomoček po želji preimenujejo.

## Pripomoček za upoštevanje v realnem času

Pripomoček Real Time Adherence (Upoštevanje v realnem času) prikazuje podatke o upoštevanju v realnem času za izbrane agente. Pripomoček posodablja podatke vsakih 30 sekund. Kliknite potrditveno **polje Povzetek** prikaza, da se na vrhu tabele prikaže povzetek rezultatov. Kliknite ikono puščice desno v zgornjem desnem kotu pripomočka, da odprete stran posrednikovih urnikov. Glejte Prilagajanje pripomočka Raziskovalec podatkov, če želite izvedeti več o poljih za ta pripomoček.

Izbrane agente in serije lahko prikažete v poljubnem vrstnem redu. Kliknite, povlecite in spustite posameznega posrednika ali serije na predvideno mesto na seznamu.

Vrstice tabele razvrstite naraščajoče ali padajoče tako, da kliknete naslov stolpca.

> **OPOMBA** : Pripomoček za upoštevanje zahtev v realnem času se ne posodobi hkrati s predalom WFM Adherence na strani Raziskovalca posrednikov. Glejte Ogled upoštevanja in skladnosti posrednika.

## Pripomoček za učinkovitost delovanja čakalne vrste storitev

Do pripomočka »Učinkovitost delovanja čakalne vrste storitve« lahko dostopajo samo nadzorniki, razporejevalniki in skrbniki. Prikazuje učinkovitost storitve v realnem času (% ravni storitve) za izbrano čakalno vrsto storitev, izbirno pa tudi cilj (predvideno) učinkovitost delovanja ravni storitve. Pripomoček posodablja podatke dvakrat na uro: na uro in po 30 minutah čez uro. Podatke lahko združite po dnevih ali intervalih za razpone od 8 do 180 dni.

Odstotek ravni storitve je odstotek dejanskih odgovorjenih klicev za vsak interval znotraj mejnega časa storitve.

Če želite primerjati dejansko učinkovitost delovanja ravni storitve (%SVL-A) s ciljem (predvideno) učinkovitosti delovanja ravni storitve (%SVL-G), na spustnem seznamu Združi po izberite Interval in nato na plošči Konfiguracija pripomočkov potrdite polje Cilj.

## Dodajanje parametra

Parameter poveže (poveže) vrednosti med ploščo s parametri in ploščo s poročili na nadzorni plošči. Ko sta ta dva elementa povezana, lahko izberete ali vnesete vrednosti, ki bodo dinamično filtrirale informacije, prikazane na plošči poročila. S parametrom lahko nadzirate eno ali več poročil.

### Povezovanje plošče s parametri v podokno s poročili

1. Kliknite **Parametri** v pogovornem oknu Nadzor nadzorne plošče. Odpre se pogovorno okno Vezave parametrov.
2. **Kliknite gumb Dodaj nov parameter** v spodnjem levem kotu pogovornega okna Vezi parametrov. Na seznam se doda nov parameter.
3. **Kliknite polje Vezi** in izberite kategorijo podatkov, da ploščo poročila povežete s parametrom.
4. Kliknite **Dodaj** , da dodate vezavno polje.
5. V novem polju Vezava izberite ploščo s parametri, po kateri želite filtrirati poročilo.
6. Kliknite **Uporabi** , da ustvarite vezavo parametrov.

Ko je plošča s parametri vezana na ploščo Poročilo, lahko nadzirate, katere informacije prikazuje plošča s poročili. Če želite na primer prikazati informacije za enega člana skupine, počistite potrditveno polje Vse vrednosti na plošči parametrov in potrdite polje za člana, ki si ga želite ogledati.

## Filtriranje izbrisanih zapisov

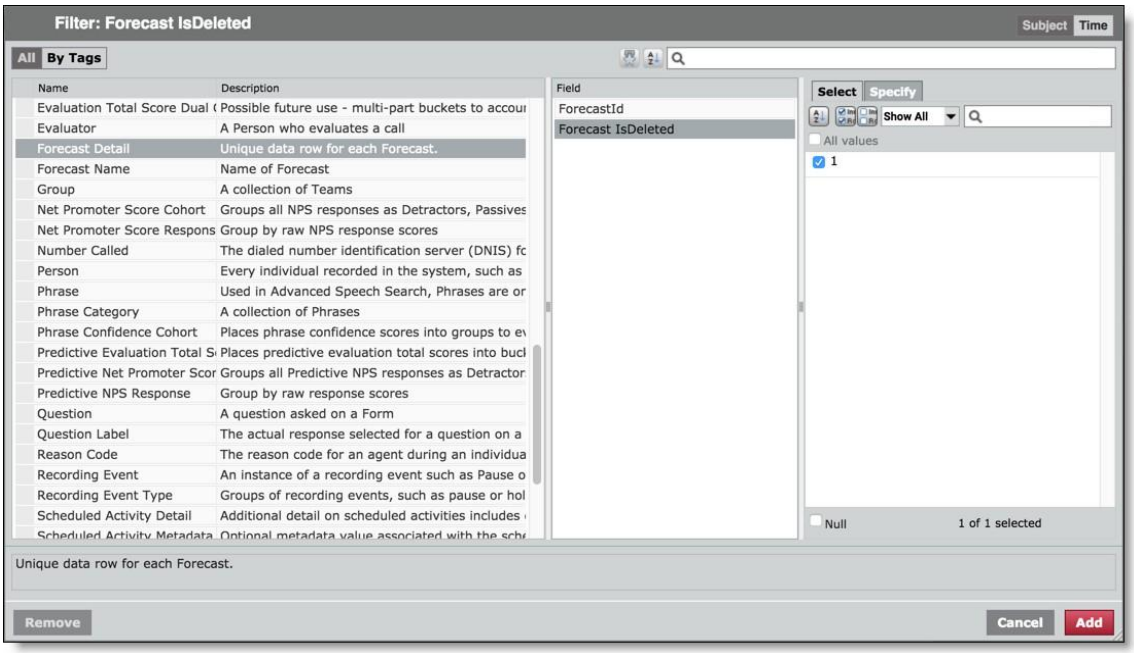
Zbirka podatkov za poročanje za Raziskovalca podatkov zbira podatke skozi čas, da omogoči zgodovinsko analizo teh podatkov. Zapisi, ki bi bili običajno izbrisani iz zbirke podatkov, dejansko niso odstranjeni iz Raziskovalca.

Namesto tega so te datoteke označene z zastavico, da označijo stanje izbrisa. Če želite zagotoviti natančne rezultate poročanja, morate uporabiti filter, da odstranite izbrisane zapise iz vprašanj. V spodnji tabeli so prikazani trije podatkovni tipi, ki zahtevajo te filtre, ter ustrezne zadeve in polja, ki jih morate uporabiti za filtriranje izbrisanih zapisov:

| Ime predmeta | Polje |
|---|---|
| Poročilo o upoštevanju agentov | Poročilo o upoštevanju |
| zahteve posrednika IsDeleted Agent Schedule razporeda je izbrisana | Dejavnost |
| Napoved | Napoved je izbrisana |

## Filtriranje izbrisanih zapisov

1. V razdelku Filtri vprašanja Tab kliknite **[omejitev]**. Odpre se pogovorno okno Izbira filtra.




2. Izberite ustrezno ime predmeta glede na prejšnjo tabelo.
3. Izberite ustrezno polje za to ime predmeta v skladu s prejšnjo tabelo.
4. Počistite potrditveno **polje Vse vrednosti** .
5. Izberite potrditveno **polje 1** . V tem filtru 1 pomeni "resnično".
6. Kliknite **Dodaj**. S tem najprej nastavite poročilo, da vključi le izbrisane vrednosti.
7. V razdelku Filtri pri vprašanju Tab kliknite spustni **meni je** v filtru in izberite **ni**. Izbrisani zapisi so odstranjeni iz poročila.

# Konfiguracija KPI-jev podjetja

Ključni kazalnik uspešnosti podjetja (KPI) je več kot le ena meritev ali mera, na primer povprečni čas obravnave, spoštovanje ali opravljeni klici. Če želite biti ključni kazalnik uspešnosti, je treba te številke dodatno opredeliti, da lahko povedo svojo zgodbo in vplivajo na upravljanje uspešnosti podjetja. Ključni kazalniki uspešnosti zahtevajo, da so smiselni naslednji:

- Cilj , da boste razumeli, kaj organizacija poskuša doseči.
- Rezultat , da boste razumeli, ali je bil cilj dosežen. Zelo pogosto se rezultati izpeljejo z uporabo preprostega razmerja metrike, deljenega s ciljem, v drugih primerih pa je za oceno dosežka potrebna bolj zapletena formula. Na primer, včasih se ukrivljena in ne linearna lestvica bolje ujema z realnostjo uspešnosti in tistim, kar se šteje za "dobro" ali "slabo" oceno.
- Prejšnje **obdobje**, na podlagi katerega se ocenjuje uspešnost v daljšem časovnem obdobju. Ali nam gre bolje ali slabše kot prejšnji mesec?
- Dimenzijski **kontekst, v katerem je treba oceniti**. Je to za skupino? Ekipa? Čakalna vrsta storitev? Agent?

Vsaka od teh stvari, ko je pravilno konfigurirana, lahko hitro odgovori na vprašanja, kot so: »Ali je vzhodna ekipa prejšnji mesec izpolnila cilje podjetja glede upoštevanja ciljev? Ali so se izboljšali v primerjavi s prejšnjim mesecem?« ali »Prejšnji mesec je bil zaradi neviht na severovzhodu težak glede kakovosti za čakalno vrsto storitve Database Service. Zdaj, ko se je vreme umirilo, kako so se izboljšali?"

## Lastnosti KPI

Konfiguriranih je devet lastnosti, ki prispevajo h KPI-ju podjetja.

| Lastnost | Opis |
|---|---|
| KPI dejanski | Dejanska vrednost mere. To je ista vrednost, ki je vrnjena, če ukrep se uporablja brez vizualizacij KPI-jev. |
| Cilj KPI | Cilj KPI-ja, kot je določen na strani Ključni kazalniki uspešnosti (KPI-ji) (glejte Konfiguracija KPI-jev). |
| Ocena KPI | Ocena za KPI na podlagi dejanskih vrednosti in vrednosti cilja. Posebna formula, ki to ureja, je vgrajena neposredno v podatkovni model in je ni mogoče spremeniti. |
| KPI – dejanska delta % | Odstotek spremembe med dejansko vrednostjo ukrepa navedeni v poročilu in dejanska vrednost ukrepa iz prejšnjega obdobja. |
| KPI Actual Delta | Razlika v vrednosti med dejansko vrednostjo ukrepa navedenimi v poročilu in dejansko vrednostjo ukrepa iz |

| Lastnost | Opis |
|---|---|
| | predhodno obdobje. |
| KPI Predhodno dejansko | Prejšnja vrednost mere ali metrike v času, ki ga določa lastnost prikaza časovnega obdobja KPI. |
| Predhodna ocena KPI | Točka, dosežena s predhodno dejansko vrednostjo v primerjavi z cilj. |
| Delta ocene KPI | Dejanska razlika med prejšnjo oceno in trenutnim rezultatom. |
| Prikaz časovnega obdobja KPI | Časovno obdobje, konfigurirano na strani Ključni kazalniki uspešnosti (KPI-ji) (glejte Konfiguracija KPI-jev). |

## Konfiguriranje nastavitev

KPI-je konfigurira skrbnik na ravni podjetja na **strani Ključni kazalniki učinkovitosti (KPI-ji)** v razdelku Upravljanje aplikacij (glejte Konfiguracija KPI-jev). To je narejeno tako, da je mogoče vse KPI-je primerjati v enakomernem merilu - tiste, ki jih je podjetje določilo za cilje, dimenzije in čas. Na ta način lahko vse rezultate z nekaj gotovosti primerjamo med seboj.

Stran Ključni indikatorji učinkovitosti delovanja je povezana s knjižnico podatkov Raziskovalca, iz katere dobi seznam KPI-jev, ki so na voljo, njihove privzete vrednosti ter skupine, ekipe in čakalne vrste storitev, povezane z njimi. Ko so te nastavitve konfigurirane, jih preberejo vsa poročila Raziskovalca podatkov, ki uporabljajo KPI-je. Če spremenite nastavitve KPI-ja, se vsa poročila KPI in nadzorne plošče samodejno posodobijo, da odražajo te spremembe.

KPI je hierarhične narave. To pomeni, da ko nastavite cilj in ne določite čakalne vrste za skupino, ekipo ali storitev, cilj velja za vse skupine, ekipe in čakalne vrste storitev v celotnem središču za stik. Če določite skupino, cilj velja samo za to skupino in ekipe, ki ji pripadajo. Če določite čakalno vrsto za skupino, ekipo in storitev, cilj velja za ekipo, ki pripada skupini, in za čakalno vrsto za storitve, saj nimajo neposrednega odnosa. Bolj specifičen cilj preglasi manj specifičen cilj.

**OPOMBA** : Vseh KPI-jev ni mogoče konfigurirati za vse tri dimenzije, ki so na voljo.

Vsi KPI-ji imajo privzete cilje in časovna obdobja, tako da bodo delovali brez napak. Te cilje je treba spremeniti, da bodo ustrezali edinstvenim zahtevam in poslovnim ciljem vašega podjetja.

## Izvajanje poročil

Vsako poročilo je lahko poročilo KPI, če uporablja eno ali več meritev, ki so konfigurirane kot KPI-ji. Ko konfigurirate poročilo, lahko izberete združevanje po vrednostih KPI-jev (na voljo v pogledu Zadeva), da prikažete vse konfigurirane lastnosti za vsak KPI. Lastnosti lahko filtrirate, tako da so v poročilu prikazane samo izbrane lastnosti.

Poročila KPI-jev je mogoče filtrirati kot vsa druga poročila in jih razvrstiti po poljubnih razsežnostih, ki so bile konfigurirane na strani Ključni kazalniki uspešnosti.

## Razpoložljivi ukrepi KPI

Za uporabo v poročilih Raziskovalca podatkov so na voljo te mere KPI. Seznam mer lahko filtrirate po oznaki KPI-ja, da jih preprosto poiščete pri dodajanju novega poročila v Raziskovalca podatkov.

| KPI | Opis |
|---|---|
| # Posneti stiki | Število odgovorjenih stikov. |
| Odstotek upoštevanja – dnevno | Odstotek časovnih agentov se drži načrtovanega dela Razporedi. |
| Povprečni čas stika | Vsota kontaktnih sekund, deljena s številom stikov. |
| Povprečni čas obravnave – agent glede na interval in čakalno vrsto storitve | Povprečni čas ročaja (stik, zadržanje in delo) za stike je obravnaval ta interval za posrednika/čakalno vrsto. |
| Povprečna hitrost odgovora – čakalna vrsta storitve po intervalih | Povprečna hitrost klicev, odgovorjenih v sekundah, glede na čakalno vrsto storitve po intervalih. |
| Skladnost %—dnevno | Odstotek skladnosti, ki kaže, kako natančno je sredstvo ustreza načrtovanemu času za ta dan. |
| Stiki – negativno mnenje % | Odstotek ID-jev stikov z negativno oceno mnenja med stiki z oceno mnenja. |
| Stiki – pozitivno mnenje % | Odstotek ID-jev stikov s pozitivno oceno mnenja med stiki z oceno mnenja. |

| KPI | Opis |
|---|---|
| Opuščeni stiki – čakalna vrsta storitve po intervalih | Skupno število opuščenih stikov v čakalni vrsti za storitve. |
| Ocena – povprečje | Povprečje ocene na oceno kot ključno uspešnost Indikator. |
| NPS | Izračunana ocena neto promotorja, kjer se rezultati lahko gibljejo med – 100 in 100. Rezultat izhaja iz vprašanja NPS: "Kako verjetno je, da bi na lestvici od 1 do 10 našo organizacijo priporočili prijatelju ali kolegu?"<br><br>razpon 0–6 = obrekovalci<br>7–8 obseg = pasivni<br>razpon 9–10 = promotorji<br><br>NPS = (število promotorjev – število obrekovalcev) ÷ (število anketirancev) × 100 |
| Izkoriščenost %—dnevno | Povprečni odstotek časa obdelave na dan za agenta. |

# Standardna poročila

Webex WFO prihaja s številnimi standardnimi poročili.

- QM standardna poročila zagotavljajo informacije o vrednotenju, anketi in sistemu.
- WFM standardna poročila zagotavljajo podatke, povezane z urniki, uspešnostjo agentov in načrtovanjem.

## Zagon standardnega poročila QM ali WFM

Poročanje vam omogoča izvajanje, ogled in izvoz informativnih poročil o podatkih Webex WFO. Skrbnik določi, katera poročila so na voljo glede na izdelek, vrsto poročila in vlogo. Orodna vrstica Reporting omogoča dostop do standardnih poročil QM, poročil WFM in poročil, ki ste jih shranili za ponovno uporabo.

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Preden zaženete standardno poročilo, se seznanite s podatki, do katerih morate dostopati in kako ga najbolje filtrirati. Uporabite najmanjše možno časovno obdobje in uporabite veliko ciljnih iskanj namesto iskanja

eno veliko iskanje. S filtri za skupine, ekipe in posrednike lahko pridobite tudi določene podatke, ne da bi zagnali poročilo za vse skupine ali ekipe v sistemu. Pustite, da se poročilo zažene, preden zahtevate novo poročilo.

## Predpogoji

Ustrezna dovoljenja za poročilo, ki ga želite zagnati. Dovoljenja, ki jih potrebujete, se lahko razlikujejo glede na poročilo. Glejte Upravljanje vlog in dovoljenj za celoten seznam dovoljenj za poročanje.

## Lokacija strani

Poročanje

## Postopki

### Zagon poročila

1. Kliknite **QM**, **WFM** ali **Shranjeno** v orodni vrstici Poročanje.
2. Kliknite ime poročila, da prikažete stran za nastavitev poročila.
3. Izpolnite informacije o nastavitvi poročila. Izberite datum, pogoje, obliko in polja, ki jih želite vključiti v poročilo.

   > **Opomba** Pri vseh standardnih poročilih QM filter datuma išče na podlagi datuma, ko je bil stik zabeležen, in ne datuma, ko je bil stik ocenjen.

   > **Opomba** Če poročilo omogoča, da izberete polja, ki se prikažejo v poročilu, in njihov vrstni red, ko kliknete **Zaženi poročilo** ali **Shrani kot**, izbrana polja postanejo privzeta polja za Poročajte za vas. Drugi uporabniki ne vidijo vaših izbir, ko zaženejo poročilo.

4. (Neobvezno) Izberite, ali želite omogočiti ponavljanje poročila.

   (Neobvezno) Izberite, ali želite ponavljajoča se poročila poslati po e-pošti na e-poštne naslove, ki jih vnesete v **razdelek »Cilj** «. Zahtevan je vsaj en e-poštni naslov. E-poštni naslovi so ločeni s podpičji. Če je Webex WFO konfiguriran za e-poštna poročila, lahko nastavite poročilo, da se samodejno izvaja v določenih intervalih za določeno časovno obdobje ali za nedoločen čas.

   > **PRIMER#** john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> **Opomba** Za poročila, ki so poslana po e-pošti, velja omejitev velikosti prilog 10 MB. Velikost ustvarjenega poročila je odvisna od količine vključenih podatkov (število agentov ali storitve čakalne vrste, na primer). Če želite preveriti velikost poročila, ga ustvarite ročno kot PDF ali CSV. Če je poročilo veliko, ga razdelite na manjša poročila, da zagotovite, da izpolnjuje omejitev velikosti.

V e-poštnem sporočilu je v polje Od (kot uporabnik, ki je načrtoval poročilo) naveden vaš e-poštni naslov. Če vaš e-poštni naslov ni na voljo, bo e-poštni naslov <vaše ime>.<priimek>@automated.report.

> **OPOMBA** Če želite uporabiti ponovitev, morate poročilo shraniti za prihodnjo uporabo.

5. Kliknite **Zaženi poročilo** , če želite takoj zagnati poročilo.

### Shranjevanje poročila

1. V orodni vrstici Poročanje kliknite **QM** ali **WFM** .
2. Kliknite ime poročila, da prikažete stran za nastavitev poročila.
3. Izpolnite informacije o nastavitvi poročila. Izberite datum, pogoje, obliko in konfigurirajte polja, ki jih želite vključiti v poročilo.
4. (Neobvezno) Izberite, ali želite omogočiti ponavljanje poročila.
5. Kliknite Shrani **kot** , da shranite poročilo za prihodnjo uporabo.
6. V besedilno polje Shrani kot vnesite ime poročila in kliknite Shrani .
7. Ko shranite konfiguracijo poročila, lahko do njega dostopate tako, da v orodni vrstici Poročanje kliknete **Shrani** in nato ime poročila.

## Sorodne teme

- Upravljanje vlog in dovoljenj – preberite več o dovoljenjih, potrebnih za izvajanje poročil in dostop do njih

## QM standardna poročila

Upravljanje kakovosti zagotavlja poročila o vrednotenju, sistemu in anketi.

> **OPOMBA** : Rezultati se zaokrožijo navzgor za posamezne odseke v ocenjevalnih in anketnih obrazcih. Vendar pa so v poročilih, ki prikazujejo povprečja odsekov za posrednike, ekipe in skupine, najprej dodani rezultati odsekov
> In povprečje, preden se zaokroži navzgor. Posledično se povprečje, prikazano v poročilih, nekoliko razlikuje od števila, izračunanega tako, da sešteje rezultate odsekov, kot je prikazano v obrazcu za ocenjevanje ali anketo, in jih nato povpreči.

Upravljanje kakovosti prikaže čas na dva različna načina, odvisno od tega, kje je prikazan. V vseh poročilih upravljanja kakovosti, razen v stanju sistema in stanju snemanja uporabnikov, je čas, povezan s stikom, čas, ko se je stik pojavil na lokaciji posrednika. Čas je prikazan v obliki, ki ustreza področnim nastavitvam, s kratico za lokalni časovni pas. . Če ima zastopnik na primer sedež v Chicagu, ZDA, je čas, povezan s stiki, ki jih vzpostavi ta agent, centralni standardni čas (CST). Če Webex WFO ne pozna časovnega pasu, povezanega s stikom, je čas prikazan v greenwiškem srednjem času (GMT).

V poročilih o stanju sistema in beleženju uporabnikov je čas, povezan s stikom, v obliki, ki ustreza področnim nastavitvam in odmiku GMT. Na primer, čas za stik, ki ga vzpostavi čikaški agent ob 3:42 PM CST, je prikazan kot 9:42 PM GMT −06:00.

> **NAJBOLJŠA PRAKSA** Preden zaženete standardno poročilo, se seznanite s podatki, do katerih morate dostopati in kako ga najbolje filtrirati. Uporabite najmanjše možno časovno obdobje in uporabite veliko ciljnih iskanj namesto iskanja
> Eno veliko iskanje. S filtri za skupine, ekipe in posrednike lahko pridobite tudi določene podatke, ne da bi zagnali poročilo za vse skupine ali ekipe v sistemu. Pustite, da se poročilo zažene, preden zahtevate novo poročilo.

## Predpogoji

Ustrezna dovoljenja za poročilo, ki ga želite zagnati. Dovoljenja, ki jih potrebujete, se lahko razlikujejo glede na poročilo. Glejte Upravljanje vlog in dovoljenj za celoten seznam dovoljenj za poročanje.

## Lokacija strani

Poročanje

## Postopki

### Zagon poročila

1. Kliknite **QM** ali **Shranjeno** v orodni vrstici za poročanje.
2. Kliknite ime poročila, da prikažete stran za nastavitev poročila.
3. Izpolnite informacije o nastavitvi poročila. Izberite datum, pogoje, obliko in polja, ki jih želite vključiti v poročilo.

   > **Opomba** Pri vseh standardnih poročilih QM filter datuma išče na podlagi datuma, ko je bil stik zabeležen, in ne datuma, ko je bil stik ocenjen.

> **Opomba** Če poročilo omogoča, da izberete polja, ki se prikažejo v poročilu, in njihov vrstni red, ko kliknete **Zaženi poročilo** ali **Shrani kot**, izbrana polja postanejo privzeta polja za Poročajte za vas. Drugi uporabniki ne vidijo vaših izbir, ko zaženejo poročilo.

4. (Neobvezno) Izberite, ali želite omogočiti ponavljanje poročila.

   (Neobvezno) Izberite, ali želite ponavljajoča se poročila poslati po e-pošti na e-poštne naslove, ki jih vnesete v **razdelek »Cilj** «. Zahtevan je vsaj en e-poštni naslov. E-poštni naslovi so ločeni s podpičji. Če je Webex WFO konfiguriran za e-poštna poročila, lahko nastavite samodejno izvajanje poročila v določenih intervalih za določeno časovno obdobje ali za nedoločen čas.

   > **PRIMER#** john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   > **Opomba** Za poročila, ki so poslana po e-pošti, velja omejitev velikosti prilog 10 MB. Velikost ustvarjenega poročila je odvisna od količine vključenih podatkov (število agentov ali storitve čakalne vrste, na primer). Če želite preveriti velikost poročila, ga ustvarite ročno kot PDF ali CSV. Če je poročilo veliko, ga razdelite na manjša poročila, da zagotovite, da izpolnjuje omejitev velikosti.

   V e-poštnem sporočilu je v polje Od (kot uporabnik, ki je načrtoval poročilo) naveden vaš e-poštni naslov. Če vaš e-poštni naslov ni na voljo, bo e-poštni naslov <vaše ime>.<priimek>@automated.report.

   > **OPOMBA** Če želite uporabiti ponovitev, morate poročilo shraniti za prihodnjo uporabo.

5. Kliknite **Zaženi poročilo** , če želite takoj zagnati poročilo.

### Shranjevanje poročila

1. Poročilo nastavite po želji (glejte postopek »Zaženi poročilo«).
2. Kliknite Shrani **kot** , da shranite poročilo za prihodnjo uporabo.
3. V besedilno polje Shrani kot vnesite ime poročila in kliknite Shrani .
4. Ko shranite konfiguracijo poročila, lahko do njega dostopate tako, da v orodni vrstici Poročanje kliknete **Shrani** in nato ime poročila.

## Razpoložljiva poročila

| Ocenjevalna poročila | |
|---|---|
| Oceni vse podatke | Prikaže povprečne ocene vrednotenja po skupini, skupini ali posredniku na |

| **Ocenjevalna poročila** | |
|---|---|
| | obrazec. To lahko vključuje en obrazec za ocenjevanje ali vse obrazce na podlagi točk ali odstotkov. |
| Ocene ocenjevanja | Prikaže povprečne podrobne ocene glede na agenta, ekipo in/ali skupino, na podlagi obrazca. |
| Rezultati odsekov | Prikaže povprečno oceno za vsak odsek obrazca za vrednotenje. v določenem obdobju. To lahko izvaja agent, ekipa in/ali skupina. |
| Rezultati vprašanj | Prikaže rezultate za vsako vprašanje na obrazcu za ocenjevanje. Ta |
| | Vključuje lahko en obrazec za ocenjevanje ali vse obrazce na podlagi točk ali odstotkov za posameznega agenta, skupino ali ekipo. |
| Uspešnost ocenjevalca | Povzetek, koliko ocen ima ocenjevalec dokončano in povprečna ocena ocene na podlagi časovnega obdobja. To lahko vključuje en obrazec za ocenjevanje ali vse obrazce na podlagi točk ali odstotkov. |
| Graf povprečij kakovosti | Prikaže povprečja kakovosti v daljšem časovnem obdobju za posrednika, ekipo in/ali skupina. To lahko vključuje en obrazec za ocenjevanje ali vse obrazce na podlagi točk ali odstotkov. |
| Graf skupnih vrednosti vrednotenja | Prikaže mesečne vsote vrednotenja za posameznega agenta, skupina ali ekipa. |
| Graf skupnih vrednosti stikov | Prikaže skupno število posnetkov in vrednotenj na mesec. za določeno skupino. |
| Graf trenda agenta | Prikaže povprečno oceno določenega uporabnika za vsako opravljeno oceno. v določenem časovnem obdobju, skupaj s trendno črto in podrobnimi informacijami spodaj, ki sestavljajo graf. |
| Ocena točkovanja agenta | Prikaže podrobnosti vseh ocen, ocenjenih za določenega uporabnika |

| | |
|---|---|
| **Ocenjevalna poročila** | |
| | v določenem časovnem obdobju, vključno z ocenami, podanimi na vsakem ocenjevalnem vprašanju, oceno za vsak odsek, skupno oceno in morebitnimi dodanimi komentarji. Poročilo je mogoče zagnati za en obrazec ali za vse obrazce, ki temeljijo na odstotkih ali točkah. |
| Podrobnosti o stiku | Prikaže povprečne ocene ocenjevanja, obsege in datume skupnega števila stikov za določenega agenta in ali je rezultat presegel, izpolnil ali je bil pod pričakovanji glede na to, kaj je bilo določeno v obrazcu. Za podrobnosti na ravni posrednika je prikazana vrstica na obrazec. V podrobnostih na ravni skupine in skupine je prikazanih nekaj dodatnih informacij o skupnem številu ocenjevanj, povprečjih ekip in posrednikov. |
| Kalibracija | Prikaže rezultate seje umerjanja na podlagi ID-ja stika. |
| Napredek cilja stika | Če uporabljate funkcijo »Cilj stika«, je v tem poročilu prikazano napredek pri opravljenih evalvacijah v primerjavi z njihovimi cilji. Cilji so s strani ocenjevalca. |
| **Sistemska poročila** | |
| Dostop do interakcije s strani uporabnika | Prikaže uporabnike, ki so dostopali do posnetkov v določenem obdobju. |
| Dostop do interakcije s stikom | Prikaže seznam arhiviranih posnetkov za določenega posrednika, do katerih ste dostopali v določenem obdobju. Omogoča vam, da ugotovite, ali je bilo pregledano večje število posnetkov določenega stika, klicane številke ali klicne številke. |
| Stanje snemanja uporabnika | Prikazuje dogodke uporabnika in snemanje, povezane z agenti konfiguriran za snemanje. Sporočila, ki jih ustvari storitev, si lahko ogledate na ravni INFO, OPOZORILO ali NAPAKA oziroma na vseh ravneh. Informacije so na voljo za zadnjih sedem dni, vključno s tekočim dnem. |

| Sistemska poročila | |
|---|---|
| Stanje sistema | Prikazuje sistemske in skrbniške dogodke, povezane z zastopniki konfiguriran za snemanje. Sporočila, ki jih ustvari storitev, si lahko ogledate na ravni INFO, OPOZORILO ali NAPAKA oziroma na vseh ravneh. Informacije so na voljo za zadnjih sedem dni, vključno s tekočim dnem. |

| Poročila o raziskavah | |
|---|---|
| Ankete Vsi podatki | Prikaže skupne rezultate ankete po dežurstvu. |
| Rezultati anketnih obrazcev | Prikaže povprečne ocene za ankete po klicu. |

## Ocena točkovanja agenta

Poročilo Ocena ocene agenta prikazuje podrobnosti vseh ocen, doseženih za določenega uporabnika v določenem časovnem obdobju, vključno z ocenami, podanimi pri vsakem vprašanju za ocenjevanje, oceno za vsak odsek, skupno oceno in morebitnimi dodanimi komentarji. Poročilo je mogoče zagnati za en obrazec ali za vse obrazce, ki temeljijo na odstotkih ali točkah.

S tem poročilom lahko natisnete izvod rezultata posamezne ocene v papirni obliki.

CALABRIO Agent Scored Evaluation

Start:7/08/2019
End:5/08/2020

| Eval Form | Contact ID | Called Number | Calling Number | Call Duration | Contact Date | Contact Time | Contact Time Zone | Eval Date | Eval Time | Eval Time Zone | Eval Last Name | Eval First Name | Score: |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| % Form with KPI Questions | 13876 | | | 0:00:03 | 7/08/2019 | 12:00 PM | America/Chicago | 9/03/2019 | 4:21 PM | America/India... | 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 | 13877 | | | 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

**OPOMBA**

Če ima ocena ponavljajoče se decimalke, Webex WFO zaokroži vrednost na število pomembnih števk, ki ste jih določili za poročila. Na 14 decimalnih mestih in pod njim se zaokroži zadnja decimalka. Pri 15 decimalkah sta zadnji dve decimalki zaokroženi.

Primer: za 14 decimalk se ponavljajoča vrednost pojavi kot 66.66666666666667. Pri 15 decimalkah se ponavljajoča vrednost pojavi kot 66.666666666666671.

## Predpogoj

- Imate dovoljenje »Ogled podrobnosti vrednotenja«. Glejte Upravljanje vlog in dovoljenj .

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Trajanje klica | Čas pogovorov stika (čas med odgovorjenim klicem in klicem padel). |
| Klicana številka | DID (neposredno notranje klicanje) ali DNIS (identifikacija klicane številke Storitev) številka telefona, ki je prejel klic. Prikaže »neznano«, če klicana številka ni navedena ali blokirana. |
| Klicna številka | ID klicatelja ali ANI (samodejna identifikacija številke) klicatelja stranka. Prikaže oznako »neznano«, če klicna številka ni navedena ali je blokirana. |
| Komentar | Pripomba se je nanašala na obrazec ali razdelek. Vsi, ki si lahko ogledajo oceno, lahko dodajo komentar. |
| Datum komentarja | Datum vnosa pripombe k oceni. |
| Čas za komentar | Čas, ko je bil komentar vnesen v oceno. |
| Časovni pas komentarja | Časovni pas, v katerega je bil vnesen komentar. |
| ID stika | Enolični ID pogovora. |
| Čas stika | Čas, ko je prišlo do stika. |
| Končaj | Konec dneva ali intervala ali konec obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Evalacijski datum | Datum, ko je bil stik ocenjen. Ta vrednost je prikazana v zahtevanih poročilih, če je izbrano dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. Če ni izbrana, se prikaže vrednost 12/31/2999. V načrtovanih poročilih je ta vrednost vedno prikazana. |
| Evalacijska oblika | Obrazec za ocenjevanje, ki se uporablja za točkovanje stika. |
| Evalvacijski čas | Čas, ko je bil stik ocenjen. Na voljo za zahtevana poročila, če je izbrana možnost Ogled podrobnosti ocenjevalca. Če dovoljenje Ogled Podrobnosti ocenjevalca ni izbrano, se prikaže vrednost 12:00 AM. Ta vrednost je vedno na voljo v načrtovanih poročilih. |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Evalvacijski časovni pas | Časovni pas, v katerem je bil stik ocenjen. Na voljo samo na zahtevana poročila, če je omogočeno dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. Če dovoljenje ni omogočeno, se prikaže vrednost #####. Ta vrednost je vedno prikazana v načrtovanih poročilih. |
| Ime | Ime ocenjevalca. Ime ocenjevalca lahko vidite, če:<br>Imeti dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Komentarji obrazca | Komentarji za obrazec. Vsi, ki si lahko ogledajo oceno, lahko dodajo komentar. |
| KPI | Ključni kazalnik uspešnosti. |
| Priimek | Priimek ocenjevalca. Priimek ocenjevalca si lahko ogledate, če imate dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Možen | Skupni možni rezultat. |
| Možen rezultat | Dejansko vprašanje, ki se pojavi v ocenjevalnem obrazcu. |
| Vprašanje | Besedilo vprašanja, ki se pojavi v ocenjevalnem obrazcu. |
| Partitura | Ocena je bila dana stiku. |
| Oddelek | Ime oddelka v obrazcu za ocenjevanje. |
| Odsek Skupaj | Skupna ocena za odsek. |
| Ocene skupaj | Skupno število vrednotenj, izvedenih z uporabo določenega obrazca za ocenjevanje v določenem časovnem obdobju. |
| Teža (%) | Odstotek, uporabljen za oddelek ali vprašanje v ocenjevalnem obrazcu. V Vsota uteži vprašanj v oddelku ocenjevalnega obrazca je 100 odstotkov. |

## Graf trenda agenta

Poročilo Agent Trend Graph prikazuje povprečno oceno določenega uporabnika za vsako vrednotenje, opravljeno v določenem časovnem obdobju, skupaj s trendno črto in podrobnimi informacijami spodaj, ki sestavljajo 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 |

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opis |
|---|---|
| Trajanje klica | Čas pogovorov stika (čas med odgovorjenim klicem in opuščenim klicem). |
| Datum stika | Datum, ko je prišlo do stika. |
| ID stika | Enolični ID pogovora. |
| Čas stika | Čas, ko je prišlo do stika. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Časovni pas stika | Časovni pas, v katerem je prišlo do stika. |
| Končaj | Konec dneva ali intervala ali konec Obdobje, ki ga zajema poročilo. |
| Obrazec | Ime obrazca za ocenjevanje. |
| ID | ID stika. |
| Partitura | Ocena je bila dana stiku. |
| Začetek | Začetni čas dneva ali intervala ali začetek Obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Trend | Povprečna ocena ocenjevanja v daljšem časovnem obdobju. |

## Podrobnosti o stiku

V tem poročilu so prikazani povprečni rezultati ocenjevanja, obsegi in datumi stikov za določenega agenta ter podatki o tem, ali je rezultat presegel, dosegel ali bil pod pričakovanji glede na to, kaj je bilo določeno v obrazcu. Za podrobnosti na ravni posrednika je prikazana vrstica na obrazec. V podrobnostih na ravni skupine in skupine je prikazanih nekaj dodatnih informacij o skupnem številu ocenjevanj, povprečjih ekip in posrednikov.

**OPOMBA** : Statistični podatki za dosežene stike ne vključujejo tekočih ocen ali ocen, ki čakajo na odobritev.

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

# Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Spodaj | Število ocenjenih stikov, ki so pod pričakovanji. |
| Datum | Datum sporočenih informacij. |
| Končaj | Konec dneva ali intervala ali konec obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Presega | Število ocenjenih stikov, ki presegajo pričakovanja. |
| Izpolnjuje | Število ocenjenih stikov, ki izpolnjujejo pričakovanja. |
| Partitura | Ocena je bila dana stiku. |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Začetek | Začetni čas dneva ali intervala ali začetek obdobja, ki ga zajema poročilo. |

## Napredek cilja stika

Če uporabljate funkcijo »Cilj stika«, je v tem poročilu prikazan napredek dokončanih vrednotenj v primerjavi z njihovimi cilji. Cilji so s strani ocenjevalca.

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

# Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Ime | Ime ocenjevalca. Ime ocenjevalca lahko vidite, če:<br>Imeti dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Priimek | Priimek ocenjevalca. Priimek ocenjevalca si lahko ogledate, če imate dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Cilj stika | Opis cilja stika, kot je konfiguriran v čakalni vrsti stikov<br>Skrbniška stran. |
| Končano | Število kontaktnih ciljev, ki jih je ocenjevalec izpolnil. |
| Skupaj za dokončanje | Skupno število kontaktnih ciljev, ki jih mora ocenjevalec izpolniti.<br>**OPOMBA:** Če je agent deaktiviran, preden je cilj aktiven (ali pri ponavljajočih se ciljih, preden Webex WFO dodeli naslednjo ponovitev),<br>Webex WFO ne vključuje stikov tega agenta v skupnem številu stikov, ki jih mora ocenjevalec obravnavati, da bi dosegel ta cilj.<br>Če je posrednik deaktiviran, ko je cilj aktiven, so njegovi stiki vključeni v cilj in meritve zanj |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| | poročilo.<br>**PRIMER** Vsak teden imajo ocenjevalci cilj, da ocenijo deset klicev. Teden traja od ponedeljka do petka. Agent zapusti kontaktni center v sredo. Njeni stiki so vključeni v meritve cilja in poročila za ta teden, ne pa tudi v meritve cilja in poročila za teden po tem. |
| Odstotek dokončanega | Odstotek kontaktnih ciljev, ki jih je ocenjevalec izpolnil. |

### Graf skupnih vrednosti stikov

Poročilo grafikona skupnih vrednosti stikov prikazuje skupno število posnetkov in vrednotenj na mesec za določeno skupino.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Končaj | Konec dneva ali intervala ali konec obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Začetek | Začetni čas dneva ali intervala ali začetek obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Ocene skupaj | Skupno število vrednotenj, izvedenih z uporabo določenega obrazca za ocenjevanje v določenem časovnem obdobju. |
| Skupaj QM posnetkov | Skupno število posnetkov vodenja kakovosti. |

### Kalibracija

V tem poročilu so prikazani rezultati seje umerjanja na podlagi ID-ja stika. Ne prikazuje standardnih ocen ocenjevanja

## Predpogoj

- Imate dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. Glejte Upravljanje vlog in dovoljenj .

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

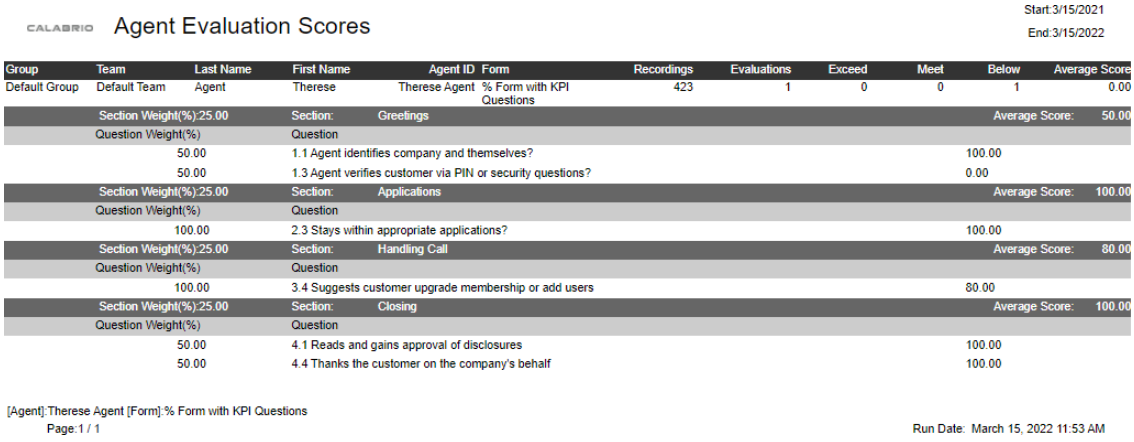
# Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Trajanje klica | Čas pogovorov stika (čas med odgovorjenim klicem in klicem padel). |
| Klicana številka | DID (neposredno notranje klicanje) ali DNIS (identifikacija klicane številke Storitev) številka telefona, ki je prejel klic. Prikaže »neznano«, če klicana številka ni navedena ali blokirana. |
| Klicna številka | ID klicatelja ali ANI (samodejna identifikacija številke) klicatelja stranka. Prikaže oznako »neznano«, če klicna številka ni navedena ali je blokirana. |
| Datum stika | Datum, ko je prišlo do stika. |
| ID stika | Enolični ID pogovora. |
| Čas stika | Čas, ko je prišlo do stika. |
| Evalacijska oblika | Obrazec za ocenjevanje, ki se uporablja za točkovanje stika. |
| Ime ocenjevalca | Ime in priimek osebe, ki je ocenila ali kalibrirala<br>Stik. Na voljo za zahtevana poročila le, če je omogočeno dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. Ta vrednost je vedno prikazana v načrtovanih poročilih. |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Komentarji obrazca | Komentarji za obrazec. Vsi, ki si lahko ogledajo oceno, lahko dodajo komentar. |
| KPI | Ključni kazalnik uspešnosti. |
| Možen rezultat | Dejansko vprašanje, ki se pojavi v ocenjevalnem obrazcu. |
| Vprašanje | Besedilo vprašanja, ki se pojavi v ocenjevalnem obrazcu. Vrsta |
| vprašanja | Vrsta vprašanja glede na možen odgovor: da/ne ali 0–5. Partitura |
| | Ocena je bila dana stiku. |
| Oddelek | Ime oddelka v obrazcu za ocenjevanje. |
| Rezultat odseka (%) | Rezultat odseka, dodeljen stiku. |
| Teža (%) | Odstotek, uporabljen za oddelek ali vprašanje v ocenjevalnem obrazcu. V Vsota uteži vprašanj v oddelku ocenjevalnega obrazca je 100 odstotkov. |

## Ocene ocenjevanja

V tem poročilu so prikazani povprečni podrobni rezultati ocenjevanja na agenta, ekipo in/ali skupino na podlagi obrazca.



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 | |

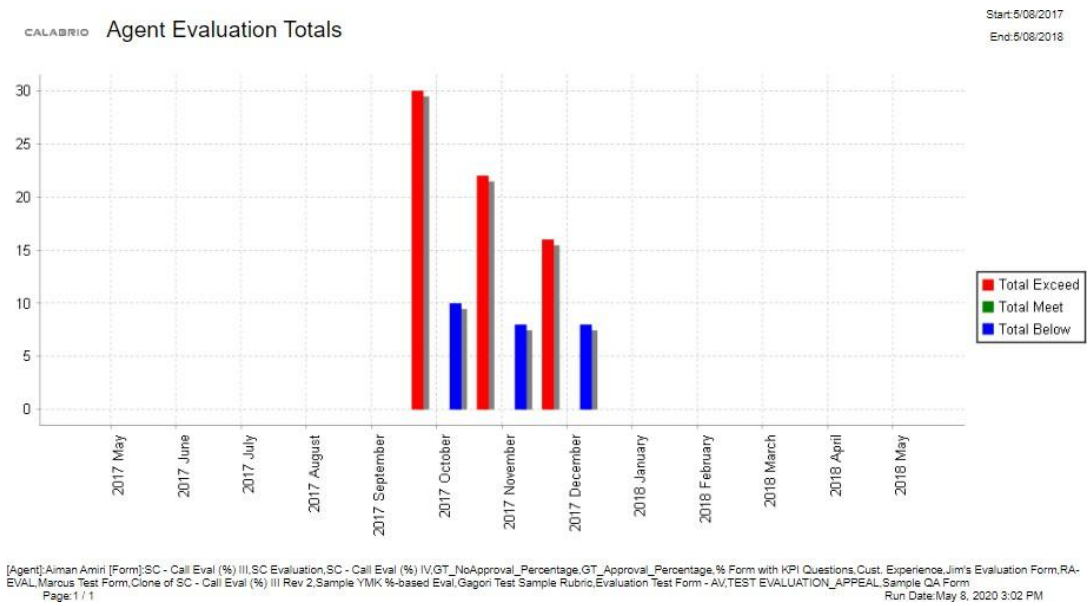
## Polja v tem poročilu

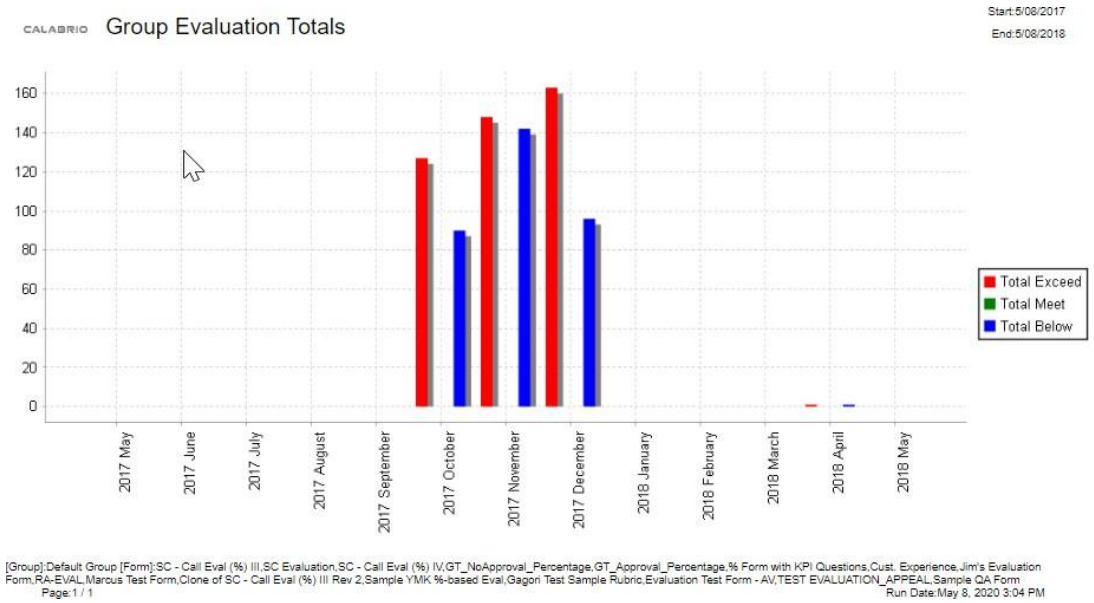
| Polje | Opis |
|---|---|
| ID zastopnika | ID številko sistema posrednika. |
| Spodaj | Število ocenjenih stikov, ki so pod pričakovanji. |
| Končaj | Konec dneva ali intervala ali konec obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Vrednotenja | Skupno število ocenjevanj. |
| Presega | Število ocenjenih stikov, ki presegajo pričakovanja. |
| Ime | Ime ocenjevalca. Ime ocenjevalca lahko vidite, če: Imeti dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Obrazec | Ime obrazca za ocenjevanje. |
| Skupina | Ime skupine. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Priimek | Priimek ocenjevalca. Priimek ocenjevalca si lahko ogledate, če imate dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Izpolnjuje | Število ocenjenih stikov, ki izpolnjujejo pričakovanja. |
| Vprašanje | Besedilo vprašanja, ki se pojavi v ocenjevalnem obrazcu. |
| Teža vprašanja | Odstotek, uporabljen za vprašanje v ocenjevalnem obrazcu. Vsota Uteži vprašanj v vsakem delu obrazca so 100 odstotkov. |
| Posnetkov | Število posnetkov. |
| Oddelek | Ime oddelka v obrazcu za ocenjevanje. |
| Teža odseka | Odstotek, uporabljen za oddelek v ocenjevalnem obrazcu. Vsota Uteži odsekov v obrazcu so 100 odstotkov. |
| Začetek | Začetni čas dneva ali intervala ali začetek obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Skupina | Ime skupine. Ko je ekipa povezana z agentom, je trenutna ekipa agenta. |

## Graf skupnih vrednosti vrednotenja

V poročilu grafikona z vsotami vrednotenja so prikazane mesečne vsote vrednotenja za posameznega agenta, skupino ali ekipo.


CALABRIO
Agent Evaluation Totals
Start:5/08/2017
End:5/08/2018
30
25
20
15
10
5
0
2017 May
2017 June
2017 July
2017 August
2017 September
2017 October
2017 November
2017 December
2018 January
2018 February
2018 March
2018 April
2018 May
Total Exceed
Total Meet
Total Below
[Agent]:Aiman Amiri [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:02 PM


CALABRIO
Group Evaluation Totals
Start:5/08/2017
End:5/08/2018
160
140
120
100
80
60
40
20
0
2017 May
2017 June
2017 July
2017 August
2017 September
2017 October
2017 November
2017 December
2018 January
2018 February
2018 March
2018 April
2018 May
Total Exceed
Total Meet
Total Below
[Group]:Default Group [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:04 PM

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opis |
|---|---|
| Končaj | Konec dneva ali intervala ali konec obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Začetek | Začetni čas dneva ali intervala ali začetek obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Skupaj spodaj | Skupno število ocenjenih stikov, katerih rezultati padejo pod Pričakovanja. Privzeti obseg ocen je od 0 do 74 odstotkov. Obseg lahko spremeni skrbnik. |
| Skupna preseganje | Skupno število ocenjenih stikov, katerih ocene presegajo pričakovanja. Privzeti obseg ocen je 90–100 odstotkov. Skrbnik lahko spremeni ta obseg. |

### Uspešnost ocenjevalca

To poročilo vsebuje povzetek števila ocenjevanj, ki jih je opravil ocenjevalec, in povprečno oceno ocenjevanja na podlagi časovnega obdobja. To lahko vključuje en obrazec za ocenjevanje ali vse obrazce na podlagi točk ali odstotkov.

## Predpogoj

- Imate dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. Glejte Upravljanje vlog in dovoljenj .

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

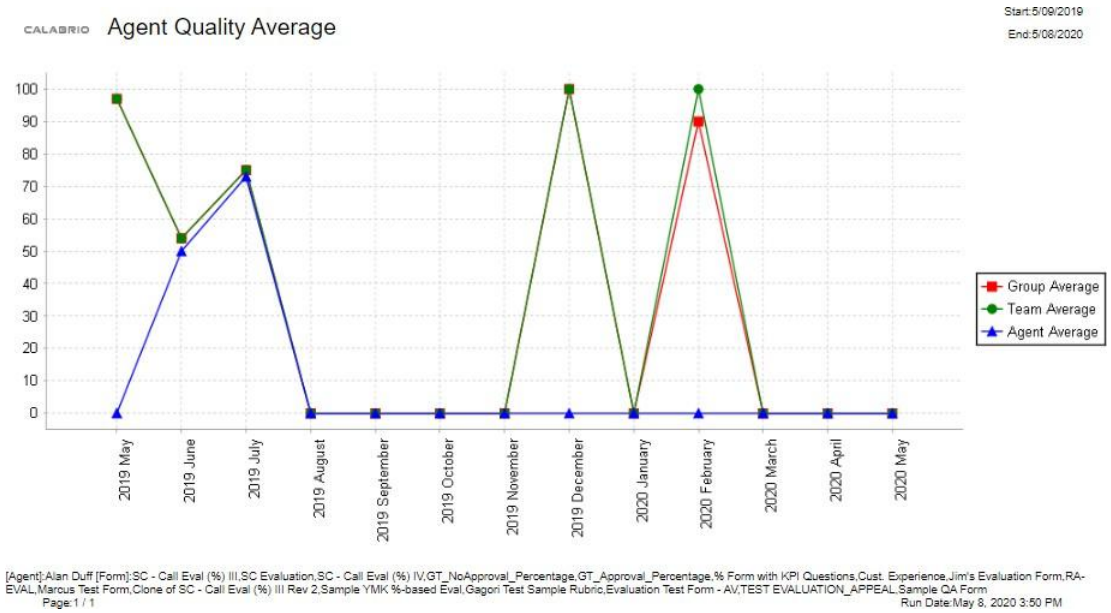
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opis |
|---|---|
| Povprečna ocena (%) | Povprečna ocena za obrazec, odsek ali vprašanje. |
| Končaj | Konec dneva ali intervala ali konec obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Evalacijska oblika | Obrazec za ocenjevanje, ki se uporablja za točkovanje stika. |
| Ime | Ime ocenjevalca. Ime ocenjevalca lahko vidite, če: Imeti dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Priimek | Priimek ocenjevalca. Priimek ocenjevalca si lahko ogledate, če imate dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Začetek | Začetni čas dneva ali intervala ali začetek obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Ocene skupaj | Skupno število vrednotenj, izvedenih z uporabo določenega obrazca za ocenjevanje v določenem časovnem obdobju. |
| ID uporabnika | Prijava v sistem Windows osebe, ki je dostopala do arhivov. |

## Graf povprečij kakovosti

Ta grafikon prikazuje povprečja kakovosti v določenem časovnem obdobju za posrednika, ekipo in/ali skupino. To lahko vključuje en obrazec za ocenjevanje ali vse obrazce na podlagi točk ali odstotkov.




# Polja v tem poročilu

| Polje | Opis |
|---|---|
| Končaj | Konec dneva ali intervala ali konec obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Povprečje skupine | Povprečna ocena vseh stikov, ocenjenih za agente v skupini. |
| Začetek | Začetni čas dneva ali intervala ali začetek obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Povprečje ekip | Povprečna ocena ocenjevanja vseh ocen ekipe. |

## Rezultati vprašanj

Poročilo o rezultatih vprašanj prikaže rezultate za vsako vprašanje na obrazcu za ocenjevanje. To lahko vključuje en obrazec za ocenjevanje ali vse obrazce, ki temeljijo na točkah ali odstotkih, za posameznega agenta, skupino ali ekipo.

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 | |

# Polja v tem poročilu

| Polje | Opis |
|---|---|
| ID zastopnika | ID številko sistema posrednika. |
| Povprečna ocena (%) | Povprečna ocena za obrazec, odsek ali vprašanje. |
| Spodaj | Število ocenjenih stikov, ki so pod pričakovanji. |
| Končaj | Konec dneva ali intervala ali konec obdobja, ki ga zajema poročilo. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Vrednotenja | Skupno število ocenjevanj. |
| Presega | Število ocenjenih stikov, ki presegajo pričakovanja. |
| Ime | Ime ocenjevalca. Ime ocenjevalca lahko vidite, če:<br>Imeti dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Obrazec | Ime obrazca za ocenjevanje. |
| Skupina | Ime skupine. |
| Priimek | Priimek ocenjevalca. Priimek ocenjevalca si lahko ogledate, če imate dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Izpolnjuje | Število ocenjenih stikov, ki izpolnjujejo pričakovanja. |
| Vprašanje | Besedilo vprašanja, ki se pojavi v ocenjevalnem obrazcu. |
| Teža vprašanja | Odstotek, uporabljen za vprašanje v ocenjevalnem obrazcu. Vsota Uteži vprašanj v vsakem delu obrazca so 100 odstotkov. |
| Posnetkov | Število posnetkov. |
| Oddelek | Ime oddelka v obrazcu za ocenjevanje. |
| Teža odseka | Odstotek, uporabljen za oddelek v ocenjevalnem obrazcu. Vsota Uteži odsekov v obrazcu so 100 odstotkov. |
| Začetek | Začetni čas dneva ali intervala ali začetek obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Skupina | Ime skupine. Ko je ekipa povezana z agentom, je trenutna ekipa agenta. |

## Dostop do interakcije s stikom

V poročilu Dostop do interakcije prek stika je prikazan seznam arhiviranih posnetkov za določenega posrednika, do katerih ste dostopali v določenem obdobju. Omogoča vam, da ugotovite, ali je bilo pregledano večje število posnetkov določenega stika, klicane številke ali klicne številke.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opis |
|---|---|
| Datum dostopa | Datum dostopa do stika. |
| Dostopni čas | Čas dostopa do stika. Dostopni časovni pas |
| | Časovni pas, kjer je bil dostop do stika. Ime |
| agenta | Ime agenta. |
| ID zastopnika | ID številko sistema posrednika. |
| Priimek agenta | Priimek zastopnika. |
| Klicana številka | DID (neposredno notranje klicanje) ali DNIS (identifikacija klicane številke Storitev) številka telefona, ki je prejel klic. Prikaže »neznano«, če klicana številka ni navedena ali blokirana. |
| Klicna številka | ID klicatelja ali ANI (samodejna identifikacija številke) klicatelja stranka. Prikaže oznako »neznano«, če klicna številka ni navedena ali je blokirana. |
| Datum stika | Datum, ko je prišlo do stika. |
| ID stika | Enolični ID pogovora. |
| Končaj | Konec dneva ali intervala ali konec obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Začetek | Začetni čas dneva ali intervala ali začetek obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Ime uporabnika | Ime uporabnika. |
| ID uporabnika | Prijava v sistem Windows osebe, ki je dostopala do arhivov. |
| Priimek uporabnika | Priimek uporabnika. |

### Dostop do interakcije s strani uporabnika

V poročilu Dostop do interakcije po uporabniku so prikazani uporabniki, ki so dostopali do posnetkov v določenem obdobju.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opis |
|---|---|
| Datum dostopa | Datum dostopa do stika. |
| Dostopni čas | Čas dostopa do stika. Dostopni časovni pas |
| | Časovni pas, kjer je bil dostop do stika. Ime |
| agenta | Ime agenta. |
| ID zastopnika | ID številko sistema posrednika. |
| Priimek agenta | Priimek zastopnika. |
| Klicana številka | DID (neposredno notranje klicanje) ali DNIS (identifikacija klicane številke Storitev) številka telefona, ki je prejel klic. Prikaže »neznano«, če klicana številka ni navedena ali blokirana. |
| Klicna številka | ID klicatelja ali ANI (samodejna identifikacija številke) klicatelja stranka. Prikaže oznako »neznano«, če klicna številka ni navedena ali je blokirana. |
| Datum stika | Datum, ko je prišlo do stika. |
| ID stika | Enolični ID pogovora. |
| Končaj | Konec dneva ali intervala ali konec obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Začetek | Začetni čas dneva ali intervala ali začetek obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Ime uporabnika | Ime uporabnika. |
| ID uporabnika | Prijava v sistem Windows osebe, ki je dostopala do arhivov. |
| Priimek uporabnika | Priimek uporabnika. |

## Oceni vse podatke

V poročilu Rezultati vseh podatkov je prikazano povprečje ocen glede na skupino, skupino ali posrednika na obrazec. To lahko vključuje en obrazec za ocenjevanje ali vse obrazce na podlagi točk ali odstotkov.

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 |

# Polja v tem poročilu

| Polje | Opis |
|---|---|
| ID zastopnika | ID številko sistema posrednika. |
| Povprečna ocena (%) | Povprečna ocena za obrazec, odsek ali vprašanje. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Spodaj | Število ocenjenih stikov, ki so pod pričakovanji. |
| Končaj | Konec dneva ali intervala ali konec obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Vrednotenja | Skupno število ocenjevanj. |
| Presega | Število ocenjenih stikov, ki presegajo pričakovanja. |
| Ime | Ime ocenjevalca. Ime ocenjevalca lahko vidite, če:<br>Imeti dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Obrazec | Ime obrazca za ocenjevanje. |
| Skupina | Ime skupine. |
| Priimek | Priimek ocenjevalca. Priimek ocenjevalca si lahko ogledate, če imate dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Izpolnjuje | Število ocenjenih stikov, ki izpolnjujejo pričakovanja. |
| Vprašanje | Besedilo vprašanja, ki se pojavi v ocenjevalnem obrazcu. |
| Teža vprašanja | Odstotek, uporabljen za vprašanje v ocenjevalnem obrazcu. Vsota Uteži vprašanj v vsakem delu obrazca so 100 odstotkov. |
| Posnetkov | Število posnetkov. |
| Oddelek | Ime oddelka v obrazcu za ocenjevanje. |
| Teža odseka | Odstotek, uporabljen za oddelek v ocenjevalnem obrazcu. Vsota Uteži odsekov v obrazcu so 100 odstotkov. |
| Začetek | Začetni čas dneva ali intervala ali začetek obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Skupina | Ime skupine. Ko je ekipa povezana z agentom, je trenutna ekipa agenta. |

## Rezultati odsekov

V poročilu Rezultati odsekov je prikazana povprečna ocena za vsak odsek obrazca za ocenjevanje v določenem obdobju. To lahko izvaja agent, ekipa in/ali skupina.

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

# Polja v tem poročilu

| Polje | Opis |
|---|---|
| ID zastopnika | ID številko sistema posrednika. |
| Povprečna ocena (%) | Povprečna ocena za obrazec, odsek ali vprašanje. |
| Spodaj | Število ocenjenih stikov, ki so pod pričakovanji. |
| Končaj | Konec dneva ali intervala ali konec obdobja, ki ga zajema poročilo. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ovrednotenje | Skupno število ocenjevanj. |
| Presega | Število ocenjenih stikov, ki presegajo pričakovanja. |
| Ime | Ime ocenjevalca. Ime ocenjevalca lahko vidite, če:<br>Imeti dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Obrazec | Ime obrazca za ocenjevanje. |
| Skupina | Ime skupine. |
| Priimek | Priimek ocenjevalca. Priimek ocenjevalca si lahko ogledate, če imate dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Izpolnjuje | Število ocenjenih stikov, ki izpolnjujejo pričakovanja. |
| Vprašanje | Besedilo vprašanja, ki se pojavi v ocenjevalnem obrazcu. |
| Teža vprašanja | Odstotek, uporabljen za vprašanje v ocenjevalnem obrazcu. Vsota Uteži vprašanj v vsakem delu obrazca so 100 odstotkov. |
| Posnetkov | Število posnetkov. |
| Oddelek | Ime oddelka v obrazcu za ocenjevanje. |
| Teža odseka | Odstotek, uporabljen za oddelek v ocenjevalnem obrazcu. Vsota Uteži odsekov v obrazcu so 100 odstotkov. |
| Začetek | Začetni čas dneva ali intervala ali začetek obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Skupina | Ime skupine. Ko je ekipa povezana z agentom, je trenutna ekipa agenta. |

## Ankete Vsi podatki

V poročilu Ankete vsi podatki so prikazani skupni rezultati ankete po dežurstvu.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opis |
|---|---|
| ID zastopnika | ID številko sistema posrednika. |
| Povprečna ocena (%) | Povprečna ocena za obrazec, odsek ali vprašanje. |
| Ime | Ime ocenjevalca. Ime ocenjevalca lahko vidite, če:<br>Imeti dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Obrazec | Ime obrazca za ocenjevanje. |
| Skupina | Ime skupine. |
| Priimek | Priimek ocenjevalca. Priimek ocenjevalca si lahko ogledate, če imate dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Vprašanje | Besedilo vprašanja, ki se pojavi v ocenjevalnem obrazcu. |
| Teža vprašanja | Odstotek, uporabljen za vprašanje v ocenjevalnem obrazcu. Vsota Uteži vprašanj v vsakem delu obrazca so 100 odstotkov. |
| Raziskave | Število anket. |
| Skupina | Ime skupine. Ko je ekipa povezana z agentom, je trenutna ekipa agenta. |

### Rezultati anketnih obrazcev

V poročilu »Rezultati obrazca ankete« so prikazane povprečne ocene anket po dežurstvu.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opis |
|---|---|
| ID zastopnika | ID številko sistema posrednika. |
| Povprečna ocena (%) | Povprečna ocena za obrazec, odsek ali vprašanje. |
| Ime | Ime ocenjevalca. Ime ocenjevalca lahko vidite, če: |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Imeti dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Obrazec | Ime obrazca za ocenjevanje. |
| Skupina | Ime skupine. |
| Priimek | Priimek ocenjevalca. Priimek ocenjevalca si lahko ogledate, če imate dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Vprašanje | Besedilo vprašanja, ki se pojavi v ocenjevalnem obrazcu. |
| Teža vprašanja | Odstotek, uporabljen za vprašanje v ocenjevalnem obrazcu. Vsota Uteži vprašanj v vsakem delu obrazca so 100 odstotkov. |
| Posnetkov | Število posnetkov. |
| Raziskave | Število anket. |
| Skupina | Ime skupine. Ko je ekipa povezana z agentom, je trenutna ekipa agenta. |

### Stanje sistema

V poročilu o stanju sistema so prikazani sistemski in skrbniški dogodki, povezani s posredniki, konfiguriranimi za snemanje. Sporočila, ki jih ustvari storitev, si lahko ogledate na ravni INFO, OPOZORILO ali NAPAKA oziroma na vseh ravneh. Informacije so na voljo za zadnjih sedem dni, vključno s tekočim dnem.

Media Web App piše dogodke, ki opozarjajo, ko je na strežniku za nalaganje spletnega mesta malo prostega prostora ali ko se nalaganja ustavijo, ker je premalo prostega prostora.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opis |
|---|---|
| Kategorija | Aplikacija, povezana z dogodkom. |
| Datum | Datum sporočenih informacij. |
| Končaj | Konec dneva ali intervala ali konec obdobja, ki ga zajema |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | poročilo. |
| Naslov IP | IP naslov računalnika, na katerem se je dogodek zgodil. |
| vodno tehtnico, | Raven prikazanih sporočil o dogodkih:<br>▪ VSE – vsa sporočila na ravni dogodka<br>▪ INFO – informativna sporočila za dogodke, ki niso napake, vendar so lahko uporabna za odpravljanje težav<br>▪ WARN – opozorilna sporočila za dogodke, ki so nadležne okvare, vendar ne motijo delovanja programa.<br>▪ NAPAKA – sporočila o napakah za dogodke, ki preprečujejo nadaljnje delovanje programa |
| Stroj | Univerzalni edinstveni identifikator (UUID) računalnika, na katerem se je dogodek zgodil. |
| Sporočilo | Sporočilo o dogodku. |
| Začetek | Začetni čas dneva ali intervala ali začetek obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Čas | Čas stika ali dogodka. |

### Stanje snemanja uporabnika

Poročilo o stanju snemanja uporabnika prikazuje dogodke uporabnika in beleženje, povezane s posredniki, konfiguriranimi za snemanje. Sporočila, ki jih ustvari storitev, si lahko ogledate na ravni INFO, OPOZORILO ali NAPAKA oziroma na vseh ravneh. Informacije so na voljo za zadnjih sedem dni, vključno s tekočim dnem.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opis |
|---|---|
| Kategorija | Aplikacija, povezana z dogodkom. |
| Datum | Datum sporočenih informacij. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Končaj | Konec dneva ali intervala ali konec obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Ime | Ime ocenjevalca. Ime ocenjevalca lahko vidite, če:<br>Imeti dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| Naslov IP | IP naslov računalnika, na katerem se je dogodek zgodil. |
| Priimek | Priimek ocenjevalca. Priimek ocenjevalca si lahko ogledate, če imate dovoljenje Ogled podrobnosti ocenjevalca. |
| vodno tehtnico, | Raven prikazanih sporočil o dogodkih:<br>▪ VSE – vsa sporočila na ravni dogodka<br>▪ INFO – informativna sporočila za dogodke, ki niso napake, vendar so lahko uporabna za odpravljanje težav<br>▪ WARN – opozorilna sporočila za dogodke, ki so nadležne okvare, vendar ne motijo delovanja programa.<br>▪ NAPAKA – sporočila o napakah za dogodke, ki preprečujejo nadaljnje delovanje programa |
| Stroj | Univerzalni edinstveni identifikator (UUID) računalnika, na katerem se je dogodek zgodil. |
| Sporočilo | Sporočilo o dogodku. |
| Začetek | Začetni čas dneva ali intervala ali začetek obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Skupina | Ime skupine. Ko je ekipa povezana z agentom, je trenutna ekipa agenta. |
| Čas | Čas stika ali dogodka. |
| ID uporabnika | Prijava v sistem Windows osebe, ki je dostopala do arhivov. |

## WFM standardna poročila

Standardna poročila, ki so na voljo v WFM, so navedena spodaj.

**Opomba#** WFM standardna poročila odražajo podatke, kot so prikazani v časovnem pasu najemnika, ki ga konfigurira skrbnik sistema. Če zahtevate poročilo WFM in je vaš časovni pas prikaza pred najemnikom
časovni pas, poročilo morda ne vsebuje nobenih podatkov.

**Opomba** : Nekatere vrednosti v poročilih so izračunane vrednosti in se lahko zaokrožijo navzgor ali navzdol. Zaradi tega zaokroževanja se lahko nekoliko razlikujejo od preteklih vrednosti podatkov.

## Poročila o uspešnosti posrednikov in ekip

- Produktivnost agentov in ekipe

## Poročila o učinkovitosti delovanja čakalne vrste storitev

- Interval agenta
- Interval čakalne vrste storitve posrednika
- Čakalna vrsta intervalne storitve
- Interval posrednika čakalne vrste za storitve
- Interval skupinskega agenta
- Interval ekipe

## Poročila o pogledu urnika

- Dodeljena izjema
- Nadurno delo agenta
- Dnevni razpored agentov
- Razpored agentov tedensko
- Odstotki opravil posrednika
- Razpored čakalne vrste storitev po posredniku
- Razpored čakalne vrste storitev po intervalih
- Razpored skupine Ure opravil

## Poročila o analizi uspešnosti

- Kartica poročila o agentu
- Uspešnost vsak dan
- Interval uspešnosti

## Poročila o načrtovanju

- Status počitnic
- Analiza proračuna Shift

## Poročila o strateškem načrtovanju

- Načrtovanje objektov (strojna oprema)
- Načrtovanje osebja
- Načrt najema
- Proračunsko načrtovanje

### Interval agenta

Poročilo »Interval posrednika« prikazuje dejavnost izbranih posrednikov v polurnih intervalih na izbrani datum. Izberete lahko, katera polja želite prikazati, razen polj »Posrednik« in »Interval«, ki so obvezna. Privzeto so izbrana vsa polja.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Povprečni čas obravnave | Povprečni čas obdelave stika ACD (prečni interval) za agenta<br>Za interval. Povprečje bo nič, če bodo obravnavani klici v intervalu nič.<br>Povprečni čas rojevanja = (A + B + C) ÷ D<br>Pri tem velja: |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| | A = skupni čas pogovorov za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>B = skupni čas zadrževanja stikov ACD, obravnavanih v intervalu<br><br>C = skupni delovni čas po stiku za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>D = skupno število stikov ACD, obravnavanih v intervalu |
| Povprečni čas pogovora | Povprečni čas pogovorov v stiku (v intervalih) za obravnavano ACD Stike za agenta za interval. Povprečje bo nič, če je obravnava klicev v intervalu enaka nič.<br><br>Povprečni čas pogovorov = (A + B) ÷ C<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupni čas pogovorov za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>B = skupni čas zadrževanja za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>C = skupno število stikov ACD, obravnavanih v intervalu |
| Povprečni čas dela | Povprečje po kontaktnem delovnem času (navzkrižni interval) v sekundah za ACD je obravnaval stike agenta za interval. Povprečje bo nič, če je obravnava klicev v intervalu enaka nič.<br><br>Povprečni delovni čas = A ÷ B<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = po kontaktnem delovnem času za stike, ki so bili opravljeni v intervalu<br><br>B = število stikov, opravljenih v intervalu |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Zaseden z drugim državnim časom | Čas, ko je agent prijavljen, vendar ne deluje med Interval. |
| Obravnavani klici | Število stikov ACD, ki jih je opravila čakalna vrsta storitve ali posrednik med intervalom. Če ima stik več intervalov, se šteje le v intervalu, ko je končano delo po stiku za stik. |
| Datum | Datum sporočenih informacij. |
| Obratovalni čas | Čas, ko je bil agent v stanju, pripravljenem vzeti ACD stik ali ravnanje s stikom ACD v intervalu. To vključuje čas pripravljenosti, pogovora, zadržanja in delovnega časa. |
| Zasedenost % | Odstotek časa v intervalu, ki ga agent porabi za ravnanje z ACD Stike glede na skupni čas, ko je agent prijavljen in pripravljen za upravljanje stikov v intervalu.<br><br>Zasedenost % = A ÷ B<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupni čas obravnave za obravnavane stike<br><br>B = skupni čas obratovanja |
| Pripravljen čas stanja | Čas, ko je agent prijavljen in čaka, da vzame ACD klic v intervalu. |
| Izkoriščenost % | Odstotek izkoriščenosti je odstotek časa, ki ga agent porabi za ravnanje ACD stike glede na skupni čas, ko je agent prijavljen v intervalu.<br><br>Izkoriščenost % = A ÷ B<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupni čas obravnave za obravnavane stike (skupno število poroča ACD)<br><br>B = skupni čas seje (prijava) (skupaj poroča ACD) |

## Nadurno delo agenta

V poročilu »Nadurno delo posrednika« je prikazano število nadur, ki so jih opravili izbrani posredniki v izbranih skupinah, ali čakalnih vrst storitev v izbranem časovnem obdobju.

Izberete lahko tudi, katera polja želite prikazati, razen polj Ime posrednika in Datum, ki sta obvezna. Privzeto so izbrana vsa polja.

# Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Trajanje | Dolžina trajanja dejavnosti. |
| Končni čas | Končni čas dneva. |
| Ura začetka | Začetni čas delovne izmene. |
| Uporabniško ime | Uporabniško ime agenta. |

## Kartica poročila o agentu

V poročilu »Kartica posrednika« so prikazane informacije o učinkovitosti.

Če je QM nameščena in če je WFM konfiguriran za uvoz informacij obrazca za vrednotenje, je na spustnem seznamu Obrazec za vrednotenje prikazan seznam obrazcev za vrednotenje, ki se v QM uporabljajo za ocenjevanje uspešnosti posrednika. Če je izbran obrazec za ocenjevanje, bodo podatki na kartici poročila o posredniku odražali samo podatke iz ocen agentov, ki uporabljajo izbrani obrazec za ocenjevanje in izpolnjujejo vsa druga merila za izbiro poročila.

V razdelku z meritvami ciljev so prikazane privzete vrednosti polj, nastavljene za te statistične podatke.

| Statistika | Privzeta vrednost |
|---|---|
| Povprečna ocena kakovosti | 75 |
| Povprečno število klicev na uro | 10 |
| Upoštevanje % | 75 |
| Skladnost % | 0 |
| Zasedenost % | 0 |

| Statistika | Privzeta vrednost |
|---|---|
| Izkoriščenost % | 0 |
| Povprečni čas obravnave | 0 |
| Povprečni čas pogovora | 0 |
| Povprečni čas dela | 0 |
| Povprečni čas zadržanja | 0 |
| Povprečni čas pripravljenosti | 0 |

Te cilje lahko po želji spremenite. Ko je ustvarjena kartica s poročilom o posredniku, je prikazana uspešnost agenta ali ekipe pri doseganju teh ciljev. Prikazane vrednosti so tehtana povprečja.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Upoštevanje % | Odstotek, ki opisuje, kako dobro se agenti držijo načrtovanega dela Urniku v intervalu. Te informacije so na voljo posrednikom, ki imajo podatke o storilnosti.<br>Upoštevanje % = (A ÷ B) × 100<br>Pri tem velja:<br>A = skupno število minut upoštevanja<br>B = skupno število minut neupoštevanja<br>C = skupno število konfiguriranih minut upoštevanja urnika |
| Povprečno število klicev na uro | Izračun povprečnega števila klicev na uro.<br>Povprečno število klicev na uro = 3600 ÷ (A + B)<br>Pri tem velja:<br>A = čas pogovorov v sekundah za klice ACD, opravljene v intervalu<br>B = delovni čas po klicu v sekundah za klice ACD |

| Polje | Opredelit |
|---|---|
| | Dokončano v intervalu |
| Povprečni čas obravnave | Povprečni ACD čas obdelave stika (prečni interval) za agenta<br>Za interval. Povprečje bo nič, če bodo obravnavani klici v intervalu nič.<br><br>Povprečni čas rojevanja = (A + B + C) ÷ D<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupni čas pogovorov za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>B = skupni čas zadrževanja stikov ACD, obravnavanih v intervalu<br><br>C = skupni delovni čas po stiku za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>D = skupno število stikov ACD, obravnavanih v intervalu |
| Povprečni čas zadržanja | Dejansko povprečje časa čakanja (navzkrižni interval) za agenta za ACD stiki, obravnavani v intervalu. To vključuje čas zadrževanja za prestope in konference. Povprečje bo nič, če je obravnava klicev v intervalu enaka nič.<br><br>Povprečni čas zadrževanja = A ÷ B<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = količina časovnih agentov, ki so med intervalom zadržali stike, vključno s časom zadrževanja za prestope in konference<br>B = število stikov, zadržanih v obdobju. Klic je bil morda večkrat zadržan. |
| Povprečna ocena kakovosti | Povprečna ocena kakovosti klicev, ki jih je agent opravil v intervalu. Ocene kakovosti izhajajo iz klicev, ki so bili ocenjeni s funkcijo Snemanje |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| | In upravljanje kakovosti.<br><br>Povprečna ocena kakovosti = A ÷ B<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = vsota skupnih ocen kakovosti ocenjenih klicev, ki jih je agent opravil v intervalu<br>B = skupno število ocenjenih klicev, ki jih je agent opravil v intervalu |
| Povprečni čas pripravljenosti | Dejanski povprečni čas v sekundah, ko je agent pripravljen Stanje agenta. Povprečje bo nič, če je obravnava klicev v intervalu enaka nič. Pri izračunu se uporabljajo podatki o prečnem intervalu in znotraj intervalov.<br><br>Povprečni čas pripravljenosti = A ÷ B<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = čas, ko je sredstvo v stanju pripravljenega sredstva v intervalu<br>B = število stikov, opravljenih v intervalu |
| Povprečni čas pogovora | Povprečni čas pogovorov v stiku (v intervalih) za obravnavano ACD Stike za agenta za interval. Povprečje bo nič, če je obravnava klicev v intervalu enaka nič.<br><br>Povprečni čas pogovorov = (A + B) ÷ C<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupni čas pogovorov za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>B = skupni čas zadrževanja stikov ACD, obravnavanih v intervalu<br><br>C = skupno število stikov ACD, obravnavanih v intervalu |

| Polje | Opredelit |
|---|---|
| Povprečni čas dela | Povprečje po kontaktnem delovnem času (navzkrižni interval) v sekundah za ACD je obravnaval stike agenta za interval. Povprečje bo nič, če je obravnava klicev v intervalu enaka nič.<br>Povprečni delovni čas = A ÷ B<br>Pri tem velja:<br>A = po kontaktnem delovnem času za stike, ki so bili opravljeni v intervalu<br>B = število stikov, opravljenih v intervalu |
| Skladnost % | Skladnost je odstotek časa v intervalu, v katerem agent deluje Pravi čas, ne glede na čas dneva, ko agent dela. Skladnost urnika ne upošteva časov prihoda in odhoda. Na primer, agent, ki naj bi delal od 8:00 AM do 4:00 PM, vendar namesto tega dela od 10:00 AM do 6:00 PM, bi ustrezal urniku, vendar se ga ne bi držal. Te informacije so na voljo posrednikom, ki imajo podatke o storilnosti.<br>Skladnost se izračuna po naslednji formuli: Skladnost % = (A ÷ B) × 100<br>Pri tem velja:<br>A = skupni čas v intervalu, v katerem je agent v službi, ne glede na to, ali je predvideno, da bo agent v službi ali ne<br>B = skupni čas v intervalu, v katerem naj bi agent delal, ne glede na to, ali je zastopnik dejansko v službi ali ne |
| Zasedenost % | Odstotek časa v intervalu, ki ga agent porabi za ravnanje z ACD Stike glede na skupni čas, ko je agent prijavljen in pripravljen za upravljanje stikov v intervalu.<br>Zasedenost % = A ÷ B<br>Pri tem velja: |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| | A = skupni čas obravnave za obravnavane stike<br><br>B = skupni čas obratovanja |
| Izkoriščenost % | Odstotek izkoriščenosti je odstotek časa, ki ga agent porabi za ravnanje ACD stike glede na skupni čas, ko je agent prijavljen v intervalu.<br><br>Izkoriščenost % = A ÷ B<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupni čas obravnave obravnavanih stikov (skupno število prijavljenih z ACD)<br><br>B = skupni čas seje (prijava) (skupaj poroča ACD) |

### Dnevni razpored agentov

V dnevnem poročilu razporeda posrednikov so podrobno opisane načrtovane dejavnosti izbranih agentov po dnevih za izbrano časovno obdobje.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Trajanje dejavnosti | Trajanje načrtovane dejavnosti v nekaj minutah. |
| Končni čas dejavnosti | Načrtovani končni čas dejavnosti. |
| Začetni čas dejavnosti | Načrtovani začetni čas dejavnosti. |
| Vrsta dejavnosti | Vrsta dejavnosti: naloga, odmor, zaprta služba, izjema, kosilo, Ali projekt. |
| Čakalna vrsta storitev | Ime čakalne vrste za storitve, ki jo posrednik podpira. |

## Razpored agentov tedensko

Tedensko poročilo razporeda posrednikov podrobno opisuje načrtovane dejavnosti izbranih agentov po tednih, začenši z izbranim datumom.

Izberete lahko tudi, katera polja želite prikazati, razen polj Ime posrednika, Številka agenta, Arr (čas prihoda) in Dep (čas odhoda), ki so obvezna. Privzeto so izbrana vsa polja.

### Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Delovni čas | Število ur, ki naj bi jih agent opravljal. |
| Dodelitev plačanih ur | Znesek plačanega časa dodelitve, načrtovanega za zastopnika za Interval. |
| Plačan odmor | Znesek plačanega časa odmora, načrtovanega za agenta za interval. |
| Plačane ure zaprte storitve | Znesek plačanega časa čakalne vrste zaprte storitve, ki je načrtovan za zastopnika interval. |
| Izjema plačanih ur | Znesek plačanega izjemnega časa, predvidenega za zastopnika za Interval. |
| Plačane ure kosila | Znesek plačanega časa kosila, predvidenega za agenta za interval. |
| Projekt plačanih ur | Znesek plačanega projektnega časa, načrtovanega za agenta za interval. |
| Plačane ure skupaj | Skupno plačane ure za interval.<br>Skupaj plačanih ur = delovni čas + odmor za plačane ure + plačane ure Kosilo + izjema plačanih ur + plačane ure Projekt + dodelitev plačanih ur + plačane ure Zaprta storitev |

## Interval čakalne vrste storitve posrednika

Poročilo »Interval čakalne vrste storitve posrednika« prikazuje dejavnost posrednika za izbrane posrednike v izbranih čakalnih vrstah storitev v polurnih intervalih na izbrani datum.

Izberete lahko tudi, katera polja želite prikazati, razen polj za posrednika, interval in čakalno vrsto storitev, ki so obvezna. Privzeto so izbrana vsa polja.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Povprečni čas obravnave | Povprečni ACD čas obdelave stika (prečni interval) za agenta<br>Za interval. Povprečje bo nič, če bodo obravnavani klici v intervalu nič.<br><br>Povprečni čas rojevanja = (A + B + C) ÷ D<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupni čas pogovorov za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>B = skupni čas zadrževanja za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>C = skupni delovni čas po stiku za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>D = skupno število stikov ACD, obravnavanih v intervalu |
| Povprečni čas pogovora | Povprečni čas pogovorov v stiku (v različnih intervalih) za obravnavano ACD<br>Stike za agenta za interval. Povprečje bo nič, če je obravnava klicev v intervalu enaka nič.<br><br>Povprečni čas pogovorov = (A + B) ÷ C<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupni čas pogovorov za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>B = skupni čas zadrževanja za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>C = skupno število stikov ACD, obravnavanih v intervalu |
| Povprečni čas dela | Povprečje po kontaktnem delovnem času (navzkrižni interval) v sekundah za<br>ACD je obravnaval stike agenta za interval. Povprečje bo |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| | Nič, če je obravnava klicev v intervalu enaka nič.<br>Povprečni delovni čas = A ÷ B<br>Pri tem velja:<br>A = po kontaktnem delovnem času za stike, ki so bili opravljeni v intervalu<br>B = število stikov, opravljenih v intervalu |
| Obravnavani klici | Število stikov ACD, ki jih je opravila čakalna vrsta storitve ali posrednik med intervalom. Če ima stik več intervalov, se šteje le v intervalu, ko je končano delo po stiku za stik. |
| Končaj | Konec dneva ali intervala ali konec obdobja, ki ga zajema poročilo. |

### Odstotki opravil posrednika

V poročilu »Odstotki opravil posrednika« so dejavnosti izbranih posrednikov prikazane v odstotkih skupnega delovnega časa za izbrane posrednike v izbranem časovnem obdobju po dnevu, tednu ali mesecu.

Izberete lahko tudi, katera polja želite prikazati, razen polj Ime posrednika in Datum, ki sta obvezna. Privzeto so izbrana vsa polja.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Odstotek dodelitve | Odstotek načrtovanega časa dodelitve za interval.<br>Odstotek dodelitve = (A ÷ B) × 100<br>Pri tem velja:<br>A = načrtovani delovni čas dodelitve za interval<br>B = skupni načrtovani čas za interval |
| Odstotni premor | Odstotek načrtovanega časa odmorov za interval. |

| Polje | Opredelit |
|---|---|
| | Odstotna prekinitev = (A ÷ B) × 100<br>Pri tem velja:<br>A = načrtovani čas odmora za interval<br>B = skupni načrtovani čas za interval |
| Odstotek zaprtega | Odstotek zaprtega časa za interval.<br>Odstotek zaprtja = (A ÷ B) × 100<br>Pri tem velja:<br>A = načrtovani čas zaprtja intervala<br>B = skupni načrtovani čas za interval |
| Odstotna izjema | Odstotek izjemnega časa za interval.<br>Izjema v odstotkih = (A ÷ B) × 100<br>Pri tem velja:<br>A = načrtovani izjemni čas za interval<br>B = skupni načrtovani čas za interval |
| Odstotek zaposlenih | Odstotek obratovalnega časa za interval.<br>Odstotek v uporabi = (A ÷ B) × 100<br>Pri tem velja:<br>A = načrtovani obratovalni čas v intervalu<br>B = skupni načrtovani čas za interval |
| Odstotek kosila | Odstotek časa kosila za interval.<br>Odstotek kosila = (A ÷ B) × 100<br>Pri tem velja:<br>A = načrtovani čas kosila v intervalu<br>B = skupni načrtovani čas za interval |

| Polje | Opredelit |
|---|---|
| Odstotek nadurnega dela | Odstotek nadur za interval.<br>Odstotek nadur = (A ÷ B) × 100<br>Pri tem velja:<br>A = načrtovane nadure v intervalu<br>B = skupni načrtovani čas za interval |
| Odstotek projekta | Odstotek projektnega časa za interval.<br>Odstotek projekta = (A ÷ B) × 100<br>Pri tem velja:<br>A = načrtovani čas projekta za interval<br>B = skupni načrtovani čas za interval |
| Uporabniško ime | Uporabniško ime agenta. |

### Produktivnost agentov in ekipe

Poročilo o produktivnosti posrednika in ekipe prikazuje statistične podatke o produktivnosti posrednika ali ekipe v izbranem časovnem obdobju po dnevih, tednih ali mesecih. Statistični podatki se poročajo samo za časovna obdobja, v katerih je agent prijavljen, ali za čas, ko vaš ACD sporoči podatke.

**Opomba** Če izberete samo eno ali več ekip, se izdela poročilo o produktivnosti ekipe. Če izberete eno ali več ekip in enega ali več posrednikov, se izdela poročilo o produktivnosti posrednikov.

**OPOMBA** : Vrednosti za Odstotek skladnosti in Odstotek skladnosti v tem poročilu temeljijo na podatkih, izračunanih pred izboljšavami izračuna skladnosti ali skladnosti. Posledično so vrednosti Enostavna povprečja in netehtana povprečja.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| ACD ID | Identifikator agenta v ACD. |
| Upoštevanje % | Odstotek, ki opisuje, kako dobro se agenti držijo načrtovanega dela |

| Polje | Opredelit |
|---|---|
| | Urniku v intervalu. Te informacije so na voljo posrednikom, ki imajo podatke o storilnosti.<br><br>Upoštevanje % = (A ÷ B) × 100<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupno število minut upoštevanja<br>B = skupno število minut neupoštevanja<br>C = skupno število konfiguriranih minut upoštevanja urnika |
| Ime zastopnika | Polno ime agenta. |
| Povprečni čas obravnave | Povprečni čas obdelave stika ACD (prečni interval) za agenta<br>Za interval. Povprečje bo nič, če bodo obravnavani klici v intervalu nič.<br><br>Povprečni čas rojevanja = (A + B + C) ÷ D<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupni čas pogovorov za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>B = skupni čas zadrževanja za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>C = skupni delovni čas po stiku za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>D = skupno število stikov ACD, obravnavanih v intervalu |
| Povprečni čas zadržanja | Dejansko povprečje časa čakanja (navzkrižni interval) za agenta za ACD stiki, obdelani v intervalu. To vključuje čas zadrževanja za prestope in konference. Povprečje bo nič, če je obravnava klicev v intervalu enaka nič.<br><br>Povprečni čas zadrževanja = A ÷ B |

| Polje | Opredelit |
|---|---|
| | Pri tem velja:<br>A = količina časovnih agentov, ki so med intervalom zadržali stike, vključno s časom zadrževanja za prestope in konference<br>B = število stikov, zadržanih v obdobju. Klic je bil morda večkrat zadržan. |
| Povprečni čas ni pripravljen | Povprečni čas, ko je sredstvo v stanju nepripravljenega posrednika. V Povprečje bo nič, če je obdelani klic v intervalu nič. Pri izračunu se uporabljajo podatki o prečnem intervalu in znotraj intervalov.<br>Povprečni čas nepripravljenosti = A ÷ B<br>Pri tem velja:<br>A = čas, ko je sredstvo v intervalu v stanju nepripravljenega agenta<br>B = število stikov, opravljenih v intervalu |
| Povprečni čas pripravljenosti | Dejanski povprečni čas v sekundah, ko je agent pripravljen Stanje agenta. Povprečje bo nič, če je obravnava klicev v intervalu enaka nič. Pri izračunu se uporabljajo podatki o prečnem intervalu in znotraj intervalov.<br>Povprečni čas pripravljenosti = A ÷ B<br>Pri tem velja:<br>A = čas, ko je sredstvo v stanju pripravljenega sredstva v intervalu<br>B = število stikov, opravljenih v intervalu |
| Povprečni čas pogovora | Povprečni čas pogovorov v stiku (v različnih intervalih) za obravnavano ACD Stike za agenta za interval. Povprečje bo nič, če je obravnava klicev v intervalu enaka nič.<br>Povprečni čas pogovorov = (A + B) ÷ C |

| Polje | Opredelit |
|---|---|
| | Pri tem velja:<br>A = skupni čas pogovorov za stike ACD, obravnavane v intervalu<br>B = skupni čas zadrževanja za stike ACD, obravnavane v intervalu<br>C = skupno število stikov ACD, obravnavanih v intervalu |
| Povprečni čas dela | Povprečje po kontaktnem delovnem času (navzkrižni interval) v sekundah za ACD je obravnaval stike agenta za interval. Povprečje bo nič, če je obravnava klicev v intervalu enaka nič.<br>Povprečni delovni čas = A ÷ B<br>Pri tem velja:<br>A = po kontaktnem delovnem času za stike, ki so bili opravljeni v intervalu<br>B = število stikov, opravljenih v intervalu |
| Obravnavani klici | Število stikov ACD, ki jih je opravila čakalna vrsta storitve ali posrednik med intervalom. Če ima stik več intervalov, se šteje le v intervalu, ko je končano delo po stiku za stik. |
| Odhodni klici | **Odhodni klici**<br>Število zunanjih odhodnih klicev ACD, ki jih je agent opravil v intervalu. |
| Klici na uro | Število ACD obdelanih klicev na uro. Oba navzkrižna intervala in V intervalih se pri izračunu uporabljajo podatki.<br>Klici na uro = (A × 3600) ÷ B<br>Pri tem velja:<br>A = število klicev, obravnavanih med uro |

| Polje | Opredelit |
|---|---|
| | B = skupni delovni čas v sekundah med uro |
| Klici preneseni | Število prenesenih in konferenčnih klicev ACD, ki jih sproži Agent v intervalu. |
| Skladnost % | Skladnost je odstotek časa v intervalu, v katerem agent deluje Pravi čas, ne glede na čas dneva, ko agent dela. Skladnost urnika ne upošteva časov prihoda in odhoda. Na primer, agent, ki naj bi delal od 8:00 AM do 4:00 PM, vendar namesto tega dela od 10:00 AM do 6:00 PM, bi ustrezal urniku, vendar se ga ne bi držal. Te informacije so na voljo posrednikom, ki imajo podatke o storilnosti.<br><br>Skladnost se izračuna po naslednji formuli: Skladnost % = (A ÷ B) × 100<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupni čas v intervalu, v katerem je agent v službi, ne glede na to, ali je predvideno, da bo agent v službi ali ne<br>B = skupni čas v intervalu, v katerem naj bi agent delal, ne glede na to, ali je zastopnik dejansko v službi ali ne |
| Datum | Datum sporočenih informacij. |
| ID zaposlenega | Identifikacijska številka zaposlenega agenta. |
| Zasedenost % | Odstotek časa v intervalu, ki ga agent porabi za ravnanje z ACD Stike glede na skupni čas, ko je agent prijavljen in pripravljen za upravljanje stikov v intervalu.<br><br>Zasedenost % = A ÷ B<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupni čas obravnave za obravnavane stike<br><br>B = skupni čas obratovanja |

| Polje | Opredelit |
|---|---|
| Skupni čas obravnave | Dejanski skupni čas obdelave stika ACD (prečni intervali) v sekundah Za posrednika ali čakalno vrsto storitev v intervalu. To vključuje govor, zadržanje in delovni čas.<br><br>Skupni čas obravnave = čas pogovorov + čas zadrževanja + delovni čas |
| Skupni čas zadržanja | dejanski skupni čas zadrževanja (v intervalih) v sekundah za agenta, Vključno s časom zadrževanja prestopov in konferenc med intervalom. |
| Skupni obratovalni čas | Skupni obratovalni čas (znotraj intervala) je skupni čas v sekundah, da: Agent je bil v stanju, pripravljenem na stik ACD ali je v intervalu upravljal stik ACD.<br><br>V času servisiranja = čas pogovorov + čas zadrževanja + delovni čas + rezervirani čas + čas pripravljenosti |
| Skupni čas prijave | Skupni čas prijave (v intervalu) v sekundah za agenta med interval.<br><br>V času seje = čas pogovorov + čas zadrževanja + delovni čas + rezervirani čas + čas pripravljenosti + čas pripravljenosti + čas nepripravljenosti + drugi čas |
| Skupni čas ni pripravljen | Skupni čas nepripravljenosti (v intervalu) je skupni čas v sekundah Agent je bil v intervalu v stanju nepripravljenega agenta. |
| Skupni čas pripravljenosti | Skupni čas pripravljenosti (v intervalu) je skupni čas v sekundah agenta Je bil v intervalu v stanju Ready agent. |
| Skupni čas pogovora | Dejanski skupni čas pogovorov (v intervalih) agent je bil na stikih ACD. Čas teče od trenutka, ko posrednik odgovori na stik ACD, do takrat, ko posrednik prekine stik in ne vključuje časa zadrževanja. |
| Skupni čas dela | Dejanski skupni delovni čas (navzkrižni interval) v sekundah za agenta. |
| Izkoriščenost % | Odstotek izkoriščenosti je odstotek časa, ki ga agent porabi za ravnanje ACD stike glede na skupni čas, ko je agent prijavljen v intervalu.<br><br>Izkoriščenost % = A ÷ B |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| | Pri tem velja:<br>A = skupni čas obravnave obravnavanih stikov (skupno število prijavljenih z ACD)<br>B = skupni čas seje (prijava) (skupaj poroča ACD) |

### Dodeljena izjema

V poročilu o dodeljeni izjemi so prikazani vsi primeri izbrane vrste izjeme, dodeljene izbranim posrednikom v izbranem časovnem obdobju. Vrste izjem se ustvarijo in vzdržujejo na strani Upravljanje vrst izjem (Upravljanje programov > dejavnosti > vrste izjem).

> **OPOMBA** : Možne so celodnevne izjeme na datume, za katere urniki še niso bili zagnani. V tem primeru bodo polja »Začetek«, »Konec« in »Trajanje« za te izjeme prazna. Enkrat na
> Za te datume je bil zagnan urnik, v poročilu bodo prikazane vrednosti v teh poljih.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| ID zastopnika | ID številko sistema posrednika. |
| Datum | Datum sporočenih informacij. |
| Trajanje | Dolžina trajanja dejavnosti. |
| Končaj | Konec dneva ali intervala ali konec obdobja, ki ga zajema poročilo. |
| Cel dan | Izjema, ki traja celotno delovno izmeno. |
| Izjema | Ime izjeme. |
| Začetek | Začetni čas dneva ali intervala ali začetek obdobja, ki ga zajema poročilo. |

### Proračunsko načrtovanje

V poročilu o proračunskem načrtovanju so prikazani ocenjeni stroški plač na vlogo za opredeljeno časovno obdobje. Če želite zagnati to poročilo, morate že ustvariti strateško napoved za čakalno vrsto storitve.

Človeški viri, prikazani v tem poročilu, so konfigurirani na strani Upravljanje strateških virov . Ne glede na to, kako so stroški virov konfigurirani (mesečni, letni ali kot enkratni izdatki) na strani Strateški viri, se vrednost pretvori v mesečni strošek. Ta vrednost se uporablja pri izračunu tega poročila.

## Kako se izračuna poročilo

Število vsake vrste človeških virov, ki jo je treba načrtovati za kateri koli mesec = (napovedano število agentov za mesec) × (razmerje med viri osnovnega vira in virom posrednika) × (razmerje virov za ta vir) × (stroški virov).

> **PRIMER**
> Če obstaja en nadzornik na vsakih 10 agentov in en vodja za vsaka dva nadzornika in je strošek na upravitelja $5,000, potem je formula za izračun stroškov menedžerjev, potrebnih v mesecu, kjer je predvideno število agentov 100:
>
> Stroški menedžerjev na mesec = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5.000) = $25,000 za 5 menedžerjev

Polja, ki se prikažejo v poročilu, so odvisna od človeških virov, ki so konfigurirani na strani Strateški viri. Vrstnega reda prikaza polj ni mogoče prilagoditi.

### Načrtovanje objektov (strojna oprema)

V poročilu Načrtovanje objektov (strojna oprema) so prikazani investicijski elementi (oprema, pohištvo in oprema), za katere je predvideno, da jih bo izbrana čakalna vrsta storitev uporabljala v izbranem časovnem obdobju.

Kapitalski elementi, prikazani v tem poročilu, so konfigurirani na strani Upravljanje strateških virov . Če želite zagnati to poročilo, morate že ustvariti strateško napoved za čakalno vrsto storitve.

## Kako se izračuna poročilo

Število kapitalske postavke, ki jo je treba načrtovati za kateri koli dani mesec = (napovedano število agentov za mesec) × (razmerje med viri osnovnega vira in virom posrednika) × (razmerje virov za ta vir).

> **PRIMER**
> Če obstaja en nadzornik na vsakih 10 agentov in en telefon na vsaka dva nadzornika, potem je formula za izračun števila telefonov, potrebnih v mesecu, kjer je predvideno število agentov 100:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 telefonov

Polja, ki se prikažejo v poročilu, so odvisna od velikih tiskanih elementov, ki so konfigurirani na strani Strateški viri. Polje »Mesec« je obvezno. Vrstnega reda prikaza polj ni mogoče prilagoditi.

### Načrt najema

Poročilo o načrtu zaposlovanja prikazuje predvideno število zaposlenih, ki morajo biti v vsaki fazi zaposlovanja, da dosežejo zahtevano raven osebja v določenem časovnem okviru.

- Človeški viri, prikazani v tem poročilu, so konfigurirani v razdelku Upravljanje strateških virov stran.
- Če želite zagnati to poročilo, morate že ustvariti strateško napoved za čakalno vrsto storitve.
- Trenutno število virov s strani Strateški viri je uporabljeno kot izhodišče v poročilu.
- Vrednost izčrpanosti, ki jo vnesete kot del zahteve za poročilo, se uporabi za trenutno število virov. Razlika med to izračunano vrednostjo in predvideno zahtevo po virih za mesec v načrtu najema je vrzel v virih, ki jo je treba zapolniti z načrtom najema.
- Za vsakega koraka najema se uporablja stopnja izčrpanosti. Če delamo nazaj od te številke, se izračuna zahtevano število virov na začetku vsakega koraka.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Stopnja izčrpanosti | Stopnja izgube zaposlenih zaradi napredovanja, prenosa ali prenehanja. |
| Trajanje | Dolžina trajanja dejavnosti. |
| Datum konca | Končni datum sporočenih informacij. |
| FTE | Število zaposlenih v ekvivalentu polnega delovnega časa (FTE). |
| Datum začetka | Datum začetka sporočenih informacij. |

Poročilo v glavi vsebuje tudi te povzetke informacij:

- Cilj FTE—The FTE izračunate za izbrano časovno obdobje po vašem strateškem načrtu.
- Na voljo FTE —Razpoložljivi FTE (po izčrpanosti na podlagi trenutnega štetja), izračunan za izbrano časovno obdobje po vašem strateškem načrtu.
- FTE Vrzel – razlika med ciljno FTE in razpoložljivo FTE.

### Čakalna vrsta intervalne storitve

V poročilu Interval Service Queue so prikazani izčrpni statistični podatki za izbrane čakalne vrste storitev v polurnih intervalih na izbrani datum.

Izberete lahko tudi, katera polja želite prikazati. Privzeto so izbrana vsa polja.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Agenti Dejansko | Število agentov v ekvivalentu polnega delovnega časa (FTE), ki podpirajo storitev čakalna vrsta v intervalu. Agentov čas je vključen samo, ko agent deluje.<br>Agenti dejansko = A ÷ 1800<br>Pri tem velja:<br>A = v času servisiranja, v sekundah, za posrednike, ki so načrtovani za podporo čakalne vrste storitev v intervalu |
| Napoved agentov | Število predvidenih agentov, potrebnih za čakalno vrsto storitve med Interval.<br>Napoved agentov = vsota napovedanih povzročiteljev ÷ Število intervalov z vsaj enim napovedanim povzročiteljem |
| Predvideni agenti | Predvideno število posrednikov, potrebnih za čakalno vrsto storitve med Interval. To je izračun trenda, ki temelji na trenutnem trendu dejanskih in napovedanih dejavnikov.<br>Predvideni agensi = vsota projiciranih agensov ÷ število intervalov z vsaj enim načrtovanim povzročiteljem |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| urnik zastopnika | Število posrednikov, načrtovanih za čakalno vrsto storitve v intervalu. |
| Krčenje agentov | Število sredstev, pričakovanih po krčenju, se uporabi.<br>Krčenje agentov = načrtovani agenti – (agenti so razporejeni × odstotek krčenja) ÷ 100 |
| Povprečni delovni čas po stiku Dejansko | Dejanski delovni čas po stiku v intervalu. |
| Povprečna napoved delovnega časa po stiku | Napovedano povprečje po kontaktnem delovnem času v intervalu. |
| Povprečni čas pogovorov je dejanski | Dejanski povprečni čas pogovorov v intervalu. |
| Napoved povprečnega časa pogovorov | **Napoved povprečnega časa pogovorov**<br>Napovedani povprečni čas pogovorov za interval. |
| Opuščeni klici | **Opuščeni klici**<br>Število klicev ACD, preusmerjenih v čakalno vrsto storitve v intervalu, ko je klicatelj odložil, medtem ko je bil v čakalni vrsti ali med zvonjenjem na agentovem telefonu. Klici se štejejo za interval, v katerem je klicatelj odložil. |
| Obravnavani klici | Število stikov ACD, ki jih je opravila čakalna vrsta storitve ali posrednik med intervalom. Če ima stik več intervalov, se šteje le v intervalu, ko je končano delo po stiku za stik. |
| Ponovna napoved klicev | Napovedano število klicev, preusmerjenih v čakalno vrsto storitve med Interval. |
| Ponujeni dejanski klici | Dejansko število klicev, preusmerjenih v čakalno vrsto storitve v intervalu na katere se odgovori ali se končajo v čakalni vrsti za storitve. V večini primerov se klic šteje v intervalu, v katerem je usmerjen v čakalno vrsto za storitve. |
| Napoved ponujenih klicev | Predvideno število klicev, preusmerjenih v čakalno vrsto storitve med Interval. |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Obdelano % | Odstotek klicev, ki jih upravlja posrednik, od skupnega števila Klici, ponujeni agentu.<br><br>Obdelan % = (A ÷ B) × 100<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = število klicev ACD, ki jih upravlja agent med prijavo v intervalu<br><br>B = skupno število klicev ACD, ponujenih agentu med prijavo v intervalu |
| Interval | Začetni čas polurnega intervala urnika. |
| Zasedenost % dejansko | Dejanski odstotek časa, ki ga posrednik porabi za upravljanje stikov ACD Razmerje do skupnega časa, ko je agent prijavljen in pripravljen za upravljanje stikov v intervalu.<br><br>Zasedenost % = A ÷ B<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupni čas obravnave za obravnavane stike<br><br>B = skupni čas obratovanja |
| Napoved zasedenosti % | Napovedani odstotek časa, ki ga agent porabi za ravnanje z ACD Stike glede na skupni čas, ko je agent prijavljen in pripravljen za upravljanje stikov v intervalu.<br><br>Napoved v % zasedenosti = vsota (napoved zasedenosti) ÷ vsota (napoved ponujenih stikov) |
| Natančnost % | Vrzel med napovedanimi in dejansko ponujenimi klici, izražena kot Odstotek.<br><br>Natančnost % = (A ÷ B) × 100<br><br>Pri tem velja: |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| | A = napovedani klici<br>B = dejanski ponujeni klici |
| Krčenje % | Vrednost ni podprta. Vrne vrednost null/blank. |

## Ta polja so prikazana le v čakalnih vrstah za interaktivne storitve

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Povprečna hitrost dejanskega odzivnega časa | Dejanski povprečni čas, ki ga klicatelji preživijo v čakalni vrsti med čakanjem na prevzem klicev. |
| Povprečna hitrost napovedi odzivnega časa | Napovedani povprečni čas, ki ga klici preživijo v čakalni vrsti in čakajo na odgovore na klice. |
| Sekunde Načrtovana raven storitve | Načrtovano število sekund, v katerih je treba odgovoriti na klic, da bi dosegel cilj ravni storitve. |
| Raven storitve % dejansko | Dejanski odstotek ravni storitve, pogosto cilj hitrosti odgovora Izraženo v odstotkih za odgovarjanje na klice v določenem številu sekund.<br>Zbirniki te vrednosti (na primer vrednost, prikazana v predalu za pokritost, vrstici s povzetkom na strani Napoved in v poročilih) temeljijo na ponderiranem izračunu z uporabo intervalne ravni storitve % in ponujenih stikov. |
| Raven storitve v % napoved | Predvideni odstotek odgovorjenih klicev na ravni storitve.<br>Mejni čas, na interval. |
| Cilj ravni storitve % | Ciljni odstotek klicev, na katere je treba odgovoriti znotraj ravni storitve<br>Mejni čas, na interval. |
| Raven storitve % načrtovanega | Pričakovani odstotek odgovorjenih klicev znotraj ravni storitve mejni čas, na interval. To je izračun v realnem času, ko se poročilo ustvari. |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Raven storitve % krčenja | Pričakovani odstotek ravni storitev na podlagi pričakovanih agentov Po krčenju.<br><br>Če je na primer na ravni storitve v % načrtovanih 80 odstotkov, 10 posrednikov pa je načrtovanih z 10-odstotno stopnjo krčenja, bi se število posrednikov zmanjšalo bližje devetim posrednikom, zmanjšanje v % ravni storitve pa bi bilo manjše od 80 odstotkov. |

### To polje je prikazano samo v čakalnih vrstah neinteraktivnih storitev

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Največje število stikov v čakalni vrsti | Največje število neinteraktivnih stikov v čakalni vrsti za interval. Pri čakalnih vrstah za interaktivne storitve poročila prikažejo pomišljaj za to polje. |

## Uspešnost vsak dan

V poročilu Performance Daily so prikazani statistični podatki za izbrane čakalne vrste storitev v izbranem časovnem obdobju, ki opisujejo dejansko uspešnost čakalnih vrst storitev v primerjavi z napovedano uspešnostjo in natančnost napovedi.

Izberete lahko tudi, katera polja želite prikazati, razen polj Storitev in Datum, ki so obvezna. Privzeto so izbrana vsa polja.

# Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Opusti % | Odstotek opuščenih klicev v intervalu.<br><br>Opuščeni % = (A ÷ B) × 100<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = število opuščenih klicev, ko je bil klic v čakalni vrsti ali je zvonil na agentovem telefonu za čakalno vrsto storitve v intervalu, ne glede na to, ali je klic trajal manj časa kot sekunde na ravni storitve |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| | B = število ponujenih klicev za čakalno vrsto storitve v intervalu |
| Dejanski povprečni čas ročaja | Dejanski povprečni čas obravnave v intervalu.<br>Povprečni dejanski čas obravnave = skupni čas obravnave dejanski ÷ obravnavanih klicev |
| Napoved povprečnega časa obravnave | Napovedani povprečni čas obravnave v intervalu.<br>Napoved povprečnega časa obravnave = napoved skupnega časa obravnave ÷ ponujenih klicev |
| Povprečna hitrost sprejema klica | Povprečni čas, ki ga klicatelji preživijo v čakalni vrsti in čakajo na svoje Klici, na katere je treba odgovoriti.<br>Povprečna hitrost odgovora = A ÷ B<br>Pri tem velja:<br>A = čakalna vrsta za klice, na katere ste odgovorili v intervalu. Čas čakalne vrste vključuje čas od takrat, ko ACD postavi klic v čakalno vrsto za storitev do trenutka, ko agent odgovori na klic.<br>B = število klicev v čakalni vrsti za storitve, na katere ste odgovorili v intervalu. |
| Ponujeni dejanski klici | Dejansko število klicev, preusmerjenih v čakalno vrsto storitve v intervalu na katere se odgovori ali se končajo v čakalni vrsti za storitve. V večini primerov se klic šteje v intervalu, v katerem je usmerjen v čakalno vrsto za storitve. |
| Napoved ponujenih klicev | Predvideno število klicev, preusmerjenih v čakalno vrsto storitve med Interval. |
| Natančnost napovedi | Odstotek napovedanih klicev na dejanske klice, ponujene za storitev čakalna vrsta v intervalu.<br>Točnost napovedi = (A ÷ B) × 100 |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| | Pri tem velja:<br>A = napovedani klici v čakalni vrsti storitev v intervalu<br>B = dejanski klici, ponujeni za čakalno vrsto storitve v intervalu |
| Natančnost obravnavanja časa | Merilo, kako natančen je čas obravnave napovedi.<br>Natančnost časa obravnave = (A ÷ B) × 100<br>Pri tem velja:<br>A = napovedani povprečni čas ročaja<br>B = dejanski povprečni čas ročaja |

## To polje je prikazano samo v čakalnih vrstah neinteraktivnih storitev

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Največje število stikov v čakalni vrsti | Največje število neinteraktivnih stikov v čakalni vrsti za interval. Pri čakalnih vrstah za interaktivne storitve poročila prikažejo pomišljaj za to polje. |

## To polje je prikazano le v čakalnih vrstah za interaktivne storitve

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Raven storitve % dejansko | Dejanski odstotek ravni storitve, pogosto cilj hitrosti odgovora Izraženo v odstotkih za odgovarjanje na klice v določenem številu sekund.<br>Zbirniki te vrednosti (na primer vrednost, prikazana v predalu za pokritost, vrstici s povzetkom na strani Napoved in v poročilih) temeljijo na ponderiranem izračunu z uporabo intervalne ravni storitve % in ponujenih stikov. |

## Interval uspešnosti

V poročilu »Interval učinkovitosti delovanja« so prikazani statistični podatki za izbrane čakalne vrste storitev za določen datum, ki opisujejo dejansko uspešnost čakalne vrste storitev v primerjavi z napovedano uspešnostjo ter natančnost napovedi za vsak polurni interval.

Izberete lahko tudi, katera polja želite prikazati, razen polj Storitev, Datum in Interval, ki so obvezna. Privzeto so izbrana vsa polja.

# Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Opusti % | Odstotek opuščenih klicev v intervalu.<br>Opuščeni % = (A ÷ B) × 100<br>Pri tem velja:<br>A = število opuščenih klicev, ko je bil klic v čakalni vrsti ali je zvonil na agentovem telefonu za čakalno vrsto storitve v intervalu, ne glede na to, ali je klic trajal manj časa kot sekunde na ravni storitve<br>B = število ponujenih klicev za čakalno vrsto storitve v intervalu |
| Agenti Dejansko | Število agentov v ekvivalentu polnega delovnega časa (FTE), ki podpirajo storitev čakalna vrsta v intervalu. Agentov čas je vključen samo, ko agent deluje.<br>Agenti dejansko = A ÷ 1800<br>Pri tem velja:<br>A = v času servisiranja, v sekundah, za posrednike, ki so načrtovani za podporo čakalne vrste storitev v intervalu |
| Agenti dejansko – napoved agentov | Število dejanskih agentov minus število napovedanih agentov. |
| Agenti Actual – Agenti | Dejansko število agentov minus število načrtovanih agentov. |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Načrtovano | |
| Napoved agentov | Število predvidenih agentov, potrebnih za čakalno vrsto storitve med Interval.<br><br>Napoved agentov = vsota napovedanih povzročiteljev ÷ Število intervalov z vsaj enim napovedanim povzročiteljem |
| urnik zastopnika | Število posrednikov, načrtovanih za čakalno vrsto storitve v intervalu. |
| Agenti na seznamu – napovedani agenti | Število načrtovanih agentov minus število napovedanih agentov. |
| Dejanski povprečni čas ročaja | Dejanski povprečni čas obravnave v intervalu.<br><br>Povprečni dejanski čas obravnave = skupni čas obravnave dejanski ÷ obravnavanih klicev |
| Napoved povprečnega časa obravnave | Napovedani povprečni čas obravnave v intervalu.<br><br>Napoved povprečnega časa obravnave = napoved skupnega časa obravnave ÷ ponujenih klicev |
| Povprečna hitrost sprejema klica | Povprečni čas, ki ga klicatelji preživijo v čakalni vrsti in čakajo na svoje Klici, na katere je treba odgovoriti.<br><br>Povprečna hitrost odgovora = A ÷ B<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = čakalna vrsta za klice, na katere ste odgovorili v intervalu. Čas čakalne vrste vključuje čas od takrat, ko ACD postavi klic v čakalno vrsto storitve v čakalno vrsto storitve, do takrat, ko agent odgovori na klic.<br><br>B = število klicev v čakalni vrsti za storitve, na katere ste odgovorili v intervalu. |
| Ponujeni dejanski klici | Dejansko število klicev, preusmerjenih v čakalno vrsto storitve v intervalu Na katere se odgovori ali se končajo v čakalni vrsti za storitve. V večini primerov je klic |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| | šteje se v intervalu, v katerem je usmerjen v čakalno vrsto storitev. |
| Napoved ponujenih klicev | Predvideno število klicev, preusmerjenih v čakalno vrsto storitve med Interval. |
| Natančnost napovedi | Odstotek napovedanih klicev na dejanske klice, ponujene za storitev čakalna vrsta v intervalu.<br>Točnost napovedi = (A ÷ B) × 100<br>Pri tem velja:<br>A = napovedani klici v čakalni vrsti storitev v intervalu<br>B = dejanski klici, ponujeni za čakalno vrsto storitve v intervalu |
| Natančnost obravnavanja časa | Merilo, kako natančen je čas obravnave napovedi.<br>Natančnost časa obravnave = (A ÷ B) × 100<br>Pri tem velja:<br>A = napovedani povprečni čas ročaja<br>B = dejanski povprečni čas ročaja |

## To polje je prikazano samo v čakalnih vrstah neinteraktivnih storitev

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Največje število stikov v čakalni vrsti | Največje število neinteraktivnih stikov v čakalni vrsti za interval. Pri čakalnih vrstah za interaktivne storitve poročila prikažejo pomišljaj za to polje. |

## To polje je prikazano le v čakalnih vrstah za interaktivne storitve

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Raven storitve % dejansko | Dejanski odstotek ravni storitve, pogosto cilj hitrosti odgovora |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| | Izraženo v odstotkih za odgovarjanje na klice v določenem številu sekund.<br><br>Zbirniki te vrednosti (na primer vrednost, prikazana v predalu za pokritost, vrstici s povzetkom na strani Napoved in v poročilih) temeljijo na ponderiranem izračunu z uporabo intervalne ravni storitve % in ponujenih stikov. |

### Interval posrednika čakalne vrste za storitve

Poročilo »Interval posrednika čakalne vrste storitve« prikazuje statistiko posrednikov za izbrane posrednike v izbranih čakalnih vrstah storitev v polurnih intervalih na izbrani datum.

Izberete lahko tudi, katera polja želite prikazati, razen polj »Posrednik«, »Interval« in »Storitev«, ki so obvezna. Privzeto so izbrana vsa polja.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Povprečni čas obravnave | Povprečni čas obdelave stika ACD (prečni interval) za agenta<br>Za interval. Povprečje bo nič, če bodo obravnavani klici v intervalu nič.<br><br>Povprečni čas rojevanja = (A + B + C) ÷ D<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupni čas pogovorov za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>B = skupni čas zadrževanja za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>C = skupni delovni čas po stiku za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>D = skupno število stikov ACD, obravnavanih v intervalu |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Povprečni čas pogovora | Povprečni čas pogovorov v stiku (v intervalih) za obravnavano ACD Stike za agenta za interval. Povprečje bo nič, če je obravnava klicev v intervalu enaka nič.<br>Povprečni čas pogovorov = (A + B) ÷ C<br>Pri tem velja:<br>A = skupni čas pogovorov za stike ACD, obravnavane v intervalu<br>B = skupni čas zadrževanja za stike ACD, obravnavane v intervalu<br>C = skupno število stikov ACD, obravnavanih v intervalu |
| Povprečni čas dela | Povprečje po kontaktnem delovnem času (navzkrižni interval) v sekundah za ACD je obravnaval stike agenta za interval. Povprečje bo nič, če je obravnava klicev v intervalu enaka nič.<br>Povprečni delovni čas = A ÷ B<br>Pri tem velja:<br>A = po kontaktnem delovnem času za stike, ki so bili opravljeni v intervalu<br>B = število stikov, opravljenih v intervalu |
| Obravnavani klici | Število stikov ACD, ki jih je opravila čakalna vrsta storitve ali posrednik Med intervalom. Če ima stik več intervalov, se šteje le v intervalu, ko je končano delo po stiku za stik. |

## Razpored čakalne vrste storitev po posredniku

V poročilu »Razpored čakalne vrste za storitve« po posrednikih so prikazani urniki posrednikov za izbrani datum, kategorijo posrednika in čakalno vrsto storitev.

V tem poročilu je prikazan urni urnik za izbrani dan. Urnik posameznega posrednika je kodiran tako, da prikazuje dejavnost, načrtovano za vsako uro. Prikazana je tudi pokritost za vsako čakalno vrsto storitev.

Kode dejavnosti posrednika so naslednje.

| Koda | Opis |
|---|---|
| X | V uporabi |
| B | Odmor |
| L | Kosilo |
| O | Dodelitev |
| U | Zaprta storitev |
| T | Projekt |
| E | Izjema |
| – | Ni na voljo |
| <prazno> | Na voljo, vendar ni načrtovano |

Kode pokritosti čakalnih vrst storitev so naslednje.

| Koda | Opis |
|---|---|
| – | Manj agentov, načrtovanih v službi, kot zahteva napoved |
| * | Zahteve za ujemanje agentov, načrtovanih v storitvi |
| + | Več agentov, načrtovanih v službi, kot zahteva napoved. |

## Razpored čakalne vrste storitev po intervalih

V poročilu »Razpored čakalne vrste storitev« po intervalih je prikazan urnik izbranih čakalnih vrst storitev za izbrani datum v polurnih intervalih.

Izberete lahko tudi, katera polja želite prikazati, razen polj Storitev in Datum, ki so obvezna. Privzeto so izbrana vsa polja.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Napoved agentov | Število predvidenih agentov, potrebnih za čakalno vrsto storitve med Interval.<br>Napoved agentov = vsota napovedanih povzročiteljev ÷ Število intervalov z vsaj enim napovedanim povzročiteljem |
| urnik zastopnika | Število posrednikov, načrtovanih za čakalno vrsto storitve v intervalu. |
| Agenti na seznamu – napovedani agenti | Število načrtovanih agentov minus število napovedanih agentov. |
| Dodelitev | Čas, ki je načrtovan za posrednika in razvrščen kot vrsta naloge. |
| Odmor | Količina odmorov, načrtovanih za agenta v intervalu. |
| Zaprt | Količina zaprtega časa, načrtovanega za agenta v intervalu. Čas zaprtja je čas, ki je za posrednika načrtovan med delovnim časom zaprtja kontaktnega centra, ko kontaktni center ne sprejema klicev za čakalno vrsto storitve. |
| Izjema | Ime izjeme. |
| Stalno obratovanje | Količina časa posrednika v obratovanju, načrtovanega v intervalu čakalne vrste storitev. |
| Interval | Začetni čas polurnega intervala urnika. |
| Kosilo | Količina časa kosila, predvidenega za agenta za interval. |
| Projekt | Količina projektnega časa, načrtovanega za posrednika v intervalu. |
| Skupaj | Skupni čas, načrtovan za posrednike, ki podpirajo čakalno vrsto za storitve v intervalu.<br>Skupaj = v službi + odmor + kosilo + izjema + projekt + naloga + zaključeno |

## Analiza proračuna Shift

V poročilu »Analiza izmene proračuna« so prikazani stroški na izmeno za čakalno vrsto storitve. To poročilo si lahko ogledate samo za čakalne vrste storitev, za katere ste že poslali zahtevo za analizo izmeničnega proračuna (glejte priročnik *za skrbnike*sistema).

# Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Klici na uro | Število ACD obdelanih klicev na uro. Oba navzkrižna intervala in V intervalih se pri izračunu uporabljajo podatki.<br><br>Klici na uro = (A × 3600) ÷ B<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = število klicev, obravnavanih med uro<br><br>B = skupni delovni čas v sekundah med uro |
| Klici na plačano uro | Skupno število obravnavanih klicev deljeno s številom plačanih ur. |
| Cena klica | Povprečna cena na klic za ta dan. |
| Dnevni proračun | Izračunani skupni stroški za ta dan. |
| Urna postavka | Stopnja plače, uporabljena pri izračunih poročila. |
| Delovni čas | Skupno število delovnih ur na dan. |
| Plačane ure | Skupno število plačanih ur na dan. |
| Število dni | Skupno število dni v tednu, vključeno v poročilo. Primer: če je poročilo razdeljeno po dnevih v tednu in poročilo zajema tri tedne, bodo trije ponedeljki, trije torki in tako naprej. Število dni za ponedeljek je torej tri. |
| Čakalna vrsta storitev | Ime čakalne vrste za storitve, ki jo posrednik podpira. |
| Dolžina premika | Dolžina delovne izmene za čakalno vrsto storitve. |

| Polje | Opredelit |
|---|---|
| Skupno št. klicev | Skupno število klicev na dan. |
| Izkoriščenost % | Odstotek izkoriščenosti je odstotek časa, ki ga agent porabi za ravnanje ACD stike glede na skupni čas, ko je agent prijavljen v intervalu.<br><br>Izkoriščenost % = A ÷ B<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupni čas obravnave za obravnavane stike (skupno število prijavljenih z ACD)<br><br>B = skupni čas seje (prijava) (skupaj poroča ACD) |

### Načrtovanje osebja

Poročilo o kadrovskem načrtovanju prikazuje predvideno število zaposlenih, ki so potrebni za doseganje zahtevane ravni osebja za določeno časovno obdobje.

Človeški viri, prikazani v tem poročilu, so konfigurirani na strani Upravljanje strateških virov . Če želite zagnati to poročilo, morate že ustvariti strateško napoved za čakalno vrsto storitve.

## Kako se izračuna poročilo

Število vsake vrste človeških virov, ki jo je treba načrtovati za kateri koli mesec = (napovedano število agentov za mesec) × (razmerje med viri osnovnega vira in virom posrednika) × (razmerje virov za ta vir).

**PRIMER**

Če obstaja en nadzornik na vsakih 10 agentov in en vodja na vsaka dva nadzornika, potem je formula za izračun števila potrebnih menedžerjev v mesecu, kjer je predvideno število agentov 100:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 managerjev

Polja, ki se prikažejo v poročilu, so odvisna od človeških virov, ki so konfigurirani na strani Strateški viri. Vrstnega reda prikaza polj ni mogoče prilagoditi.

## Interval skupinskega agenta

Poročilo Interval agenta skupine prikazuje statistiko za vsakega posrednika izbrane ekipe na izbrani datum, ki je aktiven v vsakem polurnem intervalu.

Izberete lahko tudi, katera polja želite prikazati, razen polj »Posrednik« in »Interval«, ki so obvezna. Privzeto so izbrana vsa polja.

# Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Povprečni čas obravnave | Povprečni čas obdelave stika ACD (prečni interval) za agenta<br>Za interval. Povprečje bo nič, če bodo obravnavani klici v intervalu nič.<br><br>Povprečni čas rojevanja = (A + B + C) ÷ D<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupni čas pogovorov za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>B = skupni čas zadrževanja stikov ACD, obravnavanih v intervalu<br><br>C = skupni delovni čas po stiku za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>D = skupno število stikov ACD, obravnavanih v intervalu |
| Povprečni čas pogovora | Povprečni čas pogovorov v stiku (v intervalih) za obravnavano ACD<br>Stike za agenta za interval. Povprečje bo nič, če je obravnava klicev v intervalu enaka nič.<br><br>Povprečni čas pogovorov = (A + B) ÷ C<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupni čas pogovorov za stike ACD, obravnavane v intervalu |

| Polje | Opredelit |
|---|---|
| | B = skupni čas zadrževanja za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>C = skupno število stikov ACD, obravnavanih v intervalu |
| Povprečni čas dela | Povprečje po kontaktnem delovnem času (navzkrižni interval) v sekundah za ACD je obravnaval stike agenta za interval. Povprečje bo nič, če je obravnava klicev v intervalu enaka nič.<br><br>Povprečni delovni čas = A ÷ B<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = po kontaktnem delovnem času za stike, ki so bili opravljeni v intervalu<br><br>B = število stikov, opravljenih v intervalu |
| Zaseden z drugim državnim časom | Čas, ko je agent prijavljen, vendar ne deluje med Interval. |
| Obravnavani klici | Število stikov ACD, ki jih je opravila čakalna vrsta storitve ali posrednik med intervalom. Če ima stik več intervalov, se šteje le v intervalu, ko je končano delo po stiku za stik. |
| Datum | Datum sporočenih informacij. |
| Obratovalni čas | Čas, ko je bil agent v stanju, pripravljenem vzeti ACD stik ali ravnanje s stikom ACD med intervalom. To vključuje čas pripravljenosti, pogovora, zadržanja in delovnega časa. |
| Zasedenost % | Odstotek časa v intervalu, ki ga agent porabi za ravnanje z ACD Stike glede na skupni čas, ko je agent prijavljen in pripravljen za upravljanje stikov v intervalu.<br><br>Zasedenost % = A ÷ B<br><br>Pri tem velja: |

| Polje | Opredelit |
|---|---|
| | A = skupni čas obravnave za obravnavane stike<br><br>B = skupni čas obratovanja |
| Pripravljen čas stanja | Čas, ko je agent prijavljen in čaka, da vzame ACD klic v intervalu. |
| Skupina | Ime skupine. Ko je ekipa povezana z agentom, je trenutna ekipa agenta. |
| Izkoriščenost % | Odstotek izkoriščenosti je odstotek časa, ki ga agent porabi za ravnanje ACD stike glede na skupni čas, ko je agent prijavljen v intervalu.<br><br>Izkoriščenost % = A ÷ B<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupni čas obravnave za obravnavane stike (skupno število poroča ACD)<br><br>B = skupni čas seje (prijave) (skupno število prijavljenih z ACD) |

### Interval ekipe

Poročilo Interval ekipe prikazuje statistiko aktivnosti za izbrane ekipe na izbrani datum v vsakem intervalu, v katerem je bila aktivnost za to ekipo.

> **OPOMBA:** Vsote stolpcev s povprečnim časom pogovorov, povprečnim delovnim časom in povprečnim časom obravnave se izračunajo na naslednji način:
> Vsota povprečnega časa <govorjenja, dela ali ročaja> za vsak interval v dnevu se deli s skupnim številom klicev, obravnavanih čez dan, zaokroženo na najbližjo sekundo.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Povprečni čas obravnave | Povprečni čas obdelave stika ACD (prečni interval) za agenta |

| Polje | Opredelit |
|---|---|
| | Za interval. Povprečje bo nič, če bodo obravnavani klici v intervalu nič.<br><br>Povprečni čas rojevanja = (A + B + C) ÷ D<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupni čas pogovorov za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>B = skupni čas zadrževanja stikov ACD, obravnavanih v intervalu<br><br>C = skupni delovni čas po stiku za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>D = skupno število stikov ACD, obravnavanih v intervalu |
| Povprečni čas pogovora | Povprečni čas pogovorov v stiku (v intervalih) za obravnavano ACD |
| | Stike za agenta za interval. Povprečje bo nič, če je obravnava klicev v intervalu enaka nič.<br><br>Povprečni čas pogovorov = (A + B) ÷ C<br><br>Pri tem velja:<br><br>A = skupni čas pogovorov za stike ACD, obravnavane v intervalu<br><br>B = skupni čas zadrževanja stikov ACD, obravnavanih v intervalu<br><br>C = skupno število stikov ACD, obravnavanih v intervalu |
| Povprečni čas dela | Povprečje po kontaktnem delovnem času (navzkrižni interval) v sekundah za |
| | ACD je obravnaval stike agenta za interval. Povprečje bo nič, če je obravnava klicev v intervalu enaka nič.<br><br>Povprečni delovni čas = A ÷ B |

| Polje | Opredelit |
|---|---|
| | Pri tem velja:<br>A = po kontaktnem delovnem času za stike, ki so bili opravljeni v intervalu<br>B = število stikov, opravljenih v intervalu |
| Zaseden z drugim državnim časom | Čas, ko je agent prijavljen, vendar ne deluje med Interval. |
| Obravnavani klici | Število stikov ACD, ki jih je opravila čakalna vrsta storitve ali posrednik med intervalom. Če ima stik več intervalov, se šteje le v intervalu, ko je končano delo po stiku za stik. |
| Datum | Datum sporočenih informacij. |
| Obratovalni čas | Čas, ko je bil agent v stanju, pripravljenem vzeti ACD stik ali ravnanje s stikom ACD v intervalu. To vključuje čas pripravljenosti, pogovora, zadržanja in delovnega časa. |
| Zasedenost % | Odstotek časa v intervalu, ki ga agent porabi za ravnanje z ACD Stike glede na skupni čas, ko je agent prijavljen in pripravljen za upravljanje stikov v intervalu.<br>Zasedenost % = A ÷ B<br>Pri tem velja:<br>A = skupni čas obravnave za obravnavane stike<br>B = skupni čas obratovanja |
| Pripravljen čas stanja | Čas, ko je agent prijavljen in čaka, da vzame ACD klic v intervalu. |
| Izkoriščenost % | Odstotek izkoriščenosti je odstotek časa, ki ga agent porabi za ravnanje ACD stike glede na skupni čas, ko je agent prijavljen v intervalu.<br>Izkoriščenost % = A ÷ B |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| | Pri tem velja:<br>A = skupni čas obravnave obravnavanih stikov (skupno število poroča ACD)<br>B = skupni čas seje (prijava) (skupaj poroča ACD) |

## Razpored skupine Ure opravil

V poročilu Skupinsko načrtovane ure opravil je prikazan razčlenitev dnevnega časa, dodeljenega različnim dejavnostim za izbrano skupino v izbranem časovnem obdobju.

# Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Plačana dodelitev | Znesek plačanega časa, razvrščenega kot delo vrste naloge. |
| Dodelitev ni plačana | Znesek neplačanega časa, razvrščenega kot delo vrste dodelitve. |
| Odmor plačan | Znesek plačanega časa odmora, načrtovanega za agenta v intervalu. |
| Prekini neplačano | Znesek neplačanega časa odmora, načrtovanega za zastopnika med Interval. |
| Zaprto plačano | Znesek plačanega časa zaprtja, predvidenega za zastopnika med Interval. |
| Zaprto neplačano | Znesek neplačanega časa zaprtja, načrtovanega za zastopnika med Interval. |
| Izjema plačana | Znesek plačanega izjemnega časa, predvidenega za zastopnika med Interval. |
| Izjema neplačana | Znesek neplačanega izjemnega časa, predvidenega za zastopnika med Interval. |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Stalno obratovanje | Količina časa posrednika v obratovanju, načrtovanega v intervalu čakalne vrste storitev. |
| Kosilo plačano | Znesek plačanega časa kosila, predvidenega za agenta za interval. |
| Kosilo neplačano | Znesek neplačanega časa kosila, predvidenega za agenta za interval. |
| Projekt plačan | Znesek plačanega projektnega časa, načrtovanega za agenta za interval. |
| Projekt ni plačan | Znesek neplačanega časa projekta, načrtovanega za zastopnika za Interval. |
| Skupaj plačano | Skupno število ur plačanega časa, načrtovanega za interval.<br>Skupaj plačano + plačani odmor + plačano kosilo + izjema plačana + plačana projekt + plačana naloga + zaključeno plačilo |
| Skupaj neplačano | Skupno število ur neplačanega časa, načrtovanega za interval. |

### Status počitnic

Poročilo o stanju dopusta prikazuje povzetek stanja odsotnosti izbranih agentov za izbrani datum.

Izberete lahko vrsto prostega časa za prikaz. Ko izberete vrsto prostega časa, ki ga želite vključiti v poročilo, boste videli skupno število delovnih ur, porabljenih ur, odobrenih ur in preostale ure za to vrsto prostega časa.

## Polja v tem poročilu

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Ime zastopnika | Polno ime agenta. |
| Odobrene ure | Število zahtevanih in odobrenih prostih ur. |
| Datum konca | Končni datum sporočenih informacij. |
| Preostale ure | Število prostih ur, ki ostanejo agentu za počitnice vrsta. |

| Polje | Opredelitev |
|---|---|
| Datum začetka | Datum začetka sporočenih informacij. |
| Skupno število ur | Skupno število prostih ur za vrsto počitnic. |
| Porabljene ure | Število prostih ur, ki so bile uporabljene za vrsto počitnic. |
| Ime počitniškega načrta | Ime načrta počitnic, dodeljenega agentu. |
| Tip počitnic | Vrsta prostih ur v načrtu počitnic. |